

2019-2020
LAPORAN

**KEPUASAN LAYANAN
PENGELOLAAN SDM**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS IBN KHALDUN
BOGOR**



**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KEPUASAN LAYANAN
PENGELOLAAN SDM**

Nama Laporan : Laporan Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM
Target Survei : Tenaga Kependidikan & Dosen Tetap
Periode : 2019-2020
Unit Kerja : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Universitas Ibn Khaldun Bogor

Mengetahui
Gugus Pengendali Mutu



Enni Erawati, M.Hum

Pelaksana Survey
Wakil Dekan Bidang
Sumberdaya dan
Keuangan



**Moh. Muhyidin N., ST.,
M.Pd.**

Menyetujui
Dekan FKIP UIKA Bogor



Dr. Nureani, M.Ed

I. PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang

Survey kepuasan layanan pengelolaan SDM di Universitas Ibn Khaldun Bogor pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap kinerja manajerial dalam manajemen SDM. Secara struktural, pengelolaan SDM dilaksanakan oleh Wakil dekan bidang pengelolaan sumber daya dan keuangan yang dikoordinasikan dengan pihak dekanat dari mulai Dekan, Wakil Dekan bidang Akademik, dan Wakil Dekan bidang kemahasiswaan, kerjasama, dan dakwah.

Survey kepuasan layanan pengelolaan SDM merupakan bagian dari program komitmen UPPS untuk memastikan pengelolaan SDM di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berjalan sesuai target dan terdapat evaluasi dalam pelaksanaannya. Evaluasi dan tindak lanjut dari survey kepuasan layanan pengelolaan SDM dibawah koordinasi Wakil dekan bidang pengelolaan sumber daya dan keuangan.

1.2 Tujuan

Tujuan survey kepuasan pelayanan SDM bertujuan untuk:

1. Mengukur tanggapan Dosen, tenaga kependidikan dan pegawai terhadap layanan pengelola SDM di lingkungan Universitas Ibn Khaldun Bogor.
2. Memetakan mutu pelayanan di lingkungan Universitas Ibn Khaldun Bogor
3. Sebagai dasar perbaikan pelayanan di lingkungan Universitas Ibn Khaldun Bogor

II. METODE

2.1 Prosedur Survey

Pelaksanaan survey kepuasan layanan pengelolaan SDM FKIP UIKA BOGOR sesuai dengan survey kepuasan layanan pengelolaan SDM di FKIP UIKA BOGOR yang ditandatangani oleh Wakil dekan bidang pengelolaan sumber daya dan keuangan, dikendalikan oleh Gugus Penjaminan Mutu dan disetujui oleh Dekan FKIP UIKA BOGOR. Secara garis besar prosedur pelaksanaan survey kepuasan layanan pengelolaan SDM FKIP UIKA BOGOR.

2.2 Instrumen Survey kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Penjelasan tentang instrumen kepuasan dosen adalah sebagai berikut. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan disusun dengan mengacu pada butir mutu/komponen evaluasi diri sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Instrumen kepuasan dosen disusun dalam bentuk kuesioner diisi oleh setiap dosen dan tenaga kependidikan menjelang akhir semester dan atau akhir kegiatan akademik. Instrumen kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dapat dilihat pada hasil kuesioner sebagai bagian dari pelaksanaan sistem penjaminan mutu Universitas Ibn Khaldun Bogor. Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek-aspek dasar kehidupan dosen dan tenaga kependidikan, maka mekanisme evaluasi tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan. Link Questionnaire <https://forms.gle/Uja8hotEHJATHhty6>

2.3 Butir Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen tetap dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan sumberdaya manusia di FKIP UIKA BOGOR adalah kuesioner kepuasan yang memiliki validitas, reliabilitas dan mudah digunakan. Berikut adalah butir survey kepuasan dosen tetap dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan sumberdaya manusia di FKIP UIKA BOGOR.

Pernyataan
1. Sistem rekrutmen dan seleksi tenaga baru sudah terencana dan terlaksana dengan baik
2. Penempatan tugas tenaga baru disesuaikan dengan kompetensi dan kebutuhan
3. Pengangkatan tenaga baru dikukuhkan dengan Surat Keputusan Yayasan dan Penempatan dengan surat Keputusan Dekan
4. Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) disesuaikan dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik.
5. Kesempatan mengikuti program Kegiatan pengembangan (studi lanjut, seminar, konferensi, workshop, simposium, dll.), dilaksanakan dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik.
6. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan Informasi dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan.
7. Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap layanan kenaikan pangkat dan jabatan
8. Kesempatan untuk mengembangkan karier diluar tugas pokok atau menjabat struktural dilaksanakan dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik.
9. Skema pemberian reward dan punishment, pengakuan, mentoring yang diimplementasikan untuk memotivasi dan mendukung pelaksanaan tridharma.
10. Skema pemberhentian dan pensiun terencana dan dilaksanakan dengan baik

2.4 Responden

Survey kepuasan layanan pengelolaan SDM dilaksanakan dengan menggunakan metode survey. Sasaran responden adalah seluruh pegawai baik dosen maupun tenaga kependidikan. Pelaksanaan penyebaran kuisioner atau instrumen survey yaitu dengan memanfaatkan Google Form pada [Link Questionnaire](https://forms.gle/Uja8shotEHJATHhty6)

2.5 Fungsi survey kepuasan layanan

Penjelasan tentang instrumen kepuasan dosen adalah sebagai berikut. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan disusun dengan mengacu pada butir mutu/komponen evaluasi diri sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Untuk kegiatan akademik, instrumen kepuasan dosen secara garis besar mencakup aspek-aspek kebijakan dan implementasi dari:

- 1) Sistem pengelolaan SDM terdiri dari indikator: ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem pengelolaan SDM, sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen.
- 2) Pengembangan kompetensi meliputi indikator: kebutuhan studi lanjut, pengembangan diri, studi banding dan orientasi dosen.
- 3) Pengembangan Karir/ jabatan yang meliputi indikator: kesempatan dan informasi dan jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan.
- 4) Dukungan dan pelayanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif yang meliputi indikator: fasilitas informasi dan pelayanan kegiatan penelitian, prasarana pendukung, pemerataan kesempatan dan bimbingan penelitian, ketersediaan informasi jurnal.
- 5) Pengabdian kepada Masyarakat meliputi indikator: fasilitas informasi kegiatan pengabdian pada masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, memperoleh penilaian dan pemerataan pengabdian kepada masyarakat, memperoleh kesempatan bimbingan pengabdian pada masyarakat.
- 6) Tugas tambahan meliputi indikator: mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan dan mengajar diluar home base, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan normative ditingkat fakultas dan universitas.
- 7) Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment terdiri dari indikator: memperoleh informasi dan layanan berbagai fasilitas kesejahteraan, memperoleh tunjangan asuransi, ketepatan waktu pembayaran gaji, banyaknya

jenis kesejahteraan, kejelasan sistem reward and punishment, konsistensi pelaksanaan sistem reward and punishment sistem.

- 8) Kebutuhan kesehatan dan kebugaran: memperoleh informasi tentang layanan kesehatan dan layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga.
- 9) Kebutuhan social/keagamaan meliputi indikator: memperoleh kebutuhan sosial dan tunjangan sosial, mendapatkan fasilitas dan izin untuk beribadah.

Sedangkan instrumen kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terkait dengan kegiatan nonakademik, secara garis besar mencakup aspek-aspek :

- 1) Sistem pengelolaan SDM terdiri dari indikator: ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem pengelolaan SDM, sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen.
- 2) Pengembangan kompetensi meliputi indikator: kebutuhan studi lanjut, pengembangan diri, studi banding dan orientasi dosen.
- 3) Pengembangan Karir/ jabatan yang meliputi indikator: kesempatan dan informasi dan jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan.
- 4) Tugas tambahan meliputi indikator: mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan dan mengajar diluar home base, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan normative ditingkat fakultas dan universitas.
- 5) Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment terdiri dari indikator: memperoleh informasi dan layanan berbagai fasilitas kesejahteraan, memperoleh tunjangan asuransi, ketepatan waktu pembayaran gaji, banyaknya jenis kesejahteraan, kejelasan sistem reward and punishment, konsistensi pelaksanaan sistem reward and punishment sistem.

III. HASIL SURVEY

Survey kepuasan layanan pengelolaan SDM dosen pada tahun 2019-2020 terdiri dari 10 pernyataan yang meliputi beberapa aspek, diantaranya yaitu: (1) Sistem perekrutan tenaga baru, (2) Penempatan tugas, (3) Distribusi tugas dan bebas kerja (tupoksi), (4) Pengembangan kompetensi (5) Kenaikan Jabatan, (6) Mengembangkan karier diluar jabatan (7) Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment,.

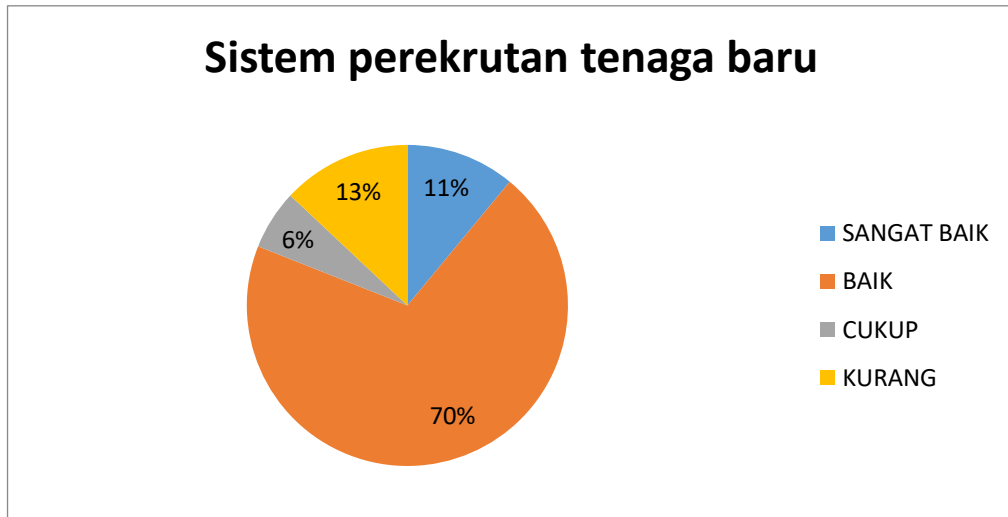
Skor rata-rata tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap pelayanan pengelolaan SDM yaitu 56 % menyatakan BAIK, 25% menyatakan SANGAT BAIK, 9 % Menyatakan CUKUP, dan 6% menyatakan KURANG.

Pernyataan	SANGAT BAIK(%)	BAIK(%)	KURANG(%)	CUKUP(%)
1. Sistem rekrutmen dan seleksi tenaga baru sudah terencana dan terlaksana dengan baik	11.11111111	69.44444444	5.555555556	13.88888889
2. Penempatan tugas tenaga baru disesuaikan dengan kompetensi dan kebutuhan	25	55.55555556	11.11111111	8.333333333
3. Pengangkatan tenaga baru dikukuhkan dengan Surat Keputusan Yayasan dan Penempatan dengan surat Keputusan Dekan	38.88888889	50	0	11.11111111
4. Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) disesuaikan dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik.	25	63.88888889	8.333333333	2.777777778
5. Kesempatan mengikuti program Kegiatan pengembangan (studi lanjut, seminar, konferensi, workshop, simposium, dll.), dilaksanakan dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik.	22.22222222	55.55555556	5.555555556	13.88888889

6. Ketersediaan, kejelasan dan kemudahan Informasi dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan.	36.11111111	47.22222222	5.555555556	11.11111111
7. Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap layanan kenaikan pangkat dan jabatan	38.88888889	44.44444444	5.555555556	5.555555556
8. Kesempatan untuk mengembangkan karier diluar tugas pokok atau menjabat struktural dilaksanakan dengan prinsip dasar keadilan dan terencana dengan baik.	27.77777778	52.77777778	2.777777778	8.333333333
9. Skema pemberian reward dan punishment, pengakuan, mentoring yang diimplementasikan untuk memotivasi dan mendukung pelaksanaan tridharma.	13.88888889	66.66666667	5.555555556	11.11111111
10. Skema pemberhentian dan pensiun terencana dan dilaksanakan dengan baik	33.33333333	52.77777778	0	13.88888889

3.1 Sistem perekrutan tenaga baru

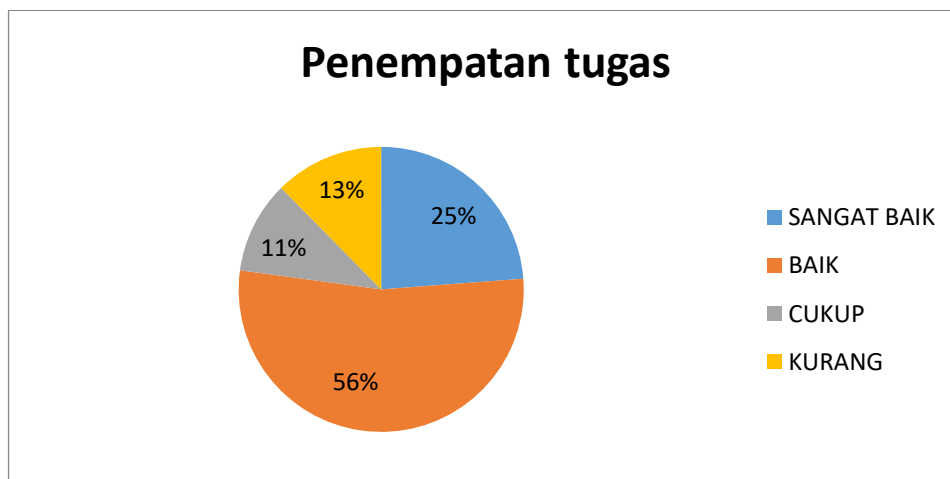
Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam hal Sistem perekrutan tenaga baru didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Sistem perekrutan tenaga baru tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (70%).

3.2 Penempatan tugas

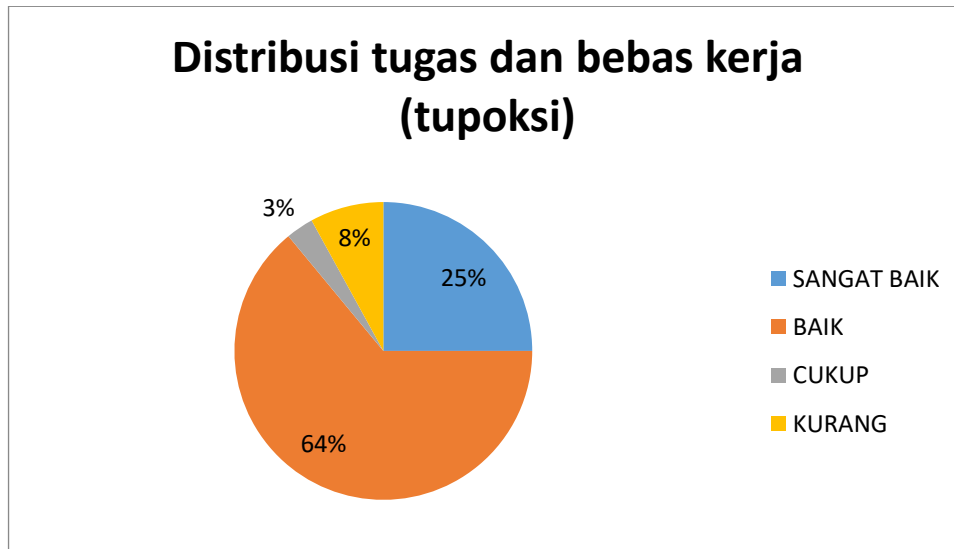
Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam hal Penempatan tugas didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Penempatan tugas tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (56 %).

3.3 Distribusi tugas dan bebas kerja (tupoksi)

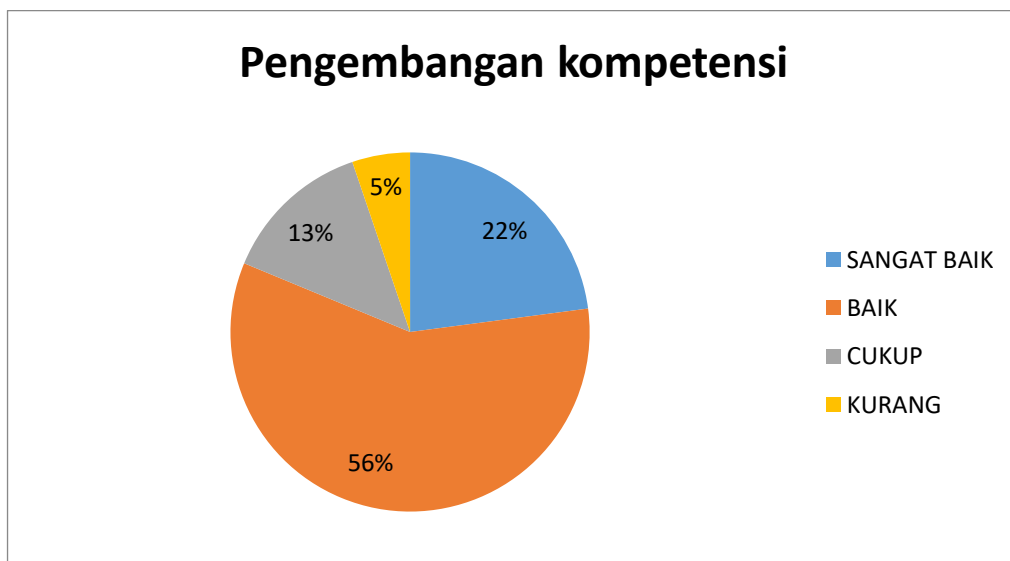
Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam hal Distribusi tugas dan bebas kerja (tupoksi) didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Distribusi tugas dan bebas kerja (tupoksi) tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (64%).

3.4 Pengembangan kompetensi

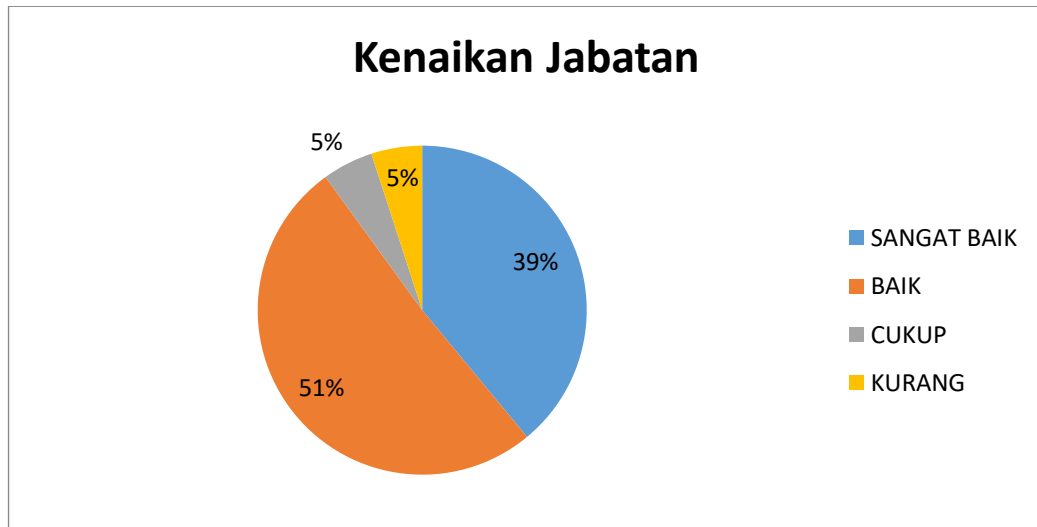
Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam hal Pengembangan kompetensi didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Pengembangan kompetensi tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (56%).

3.5 Kenaikan Jabatan

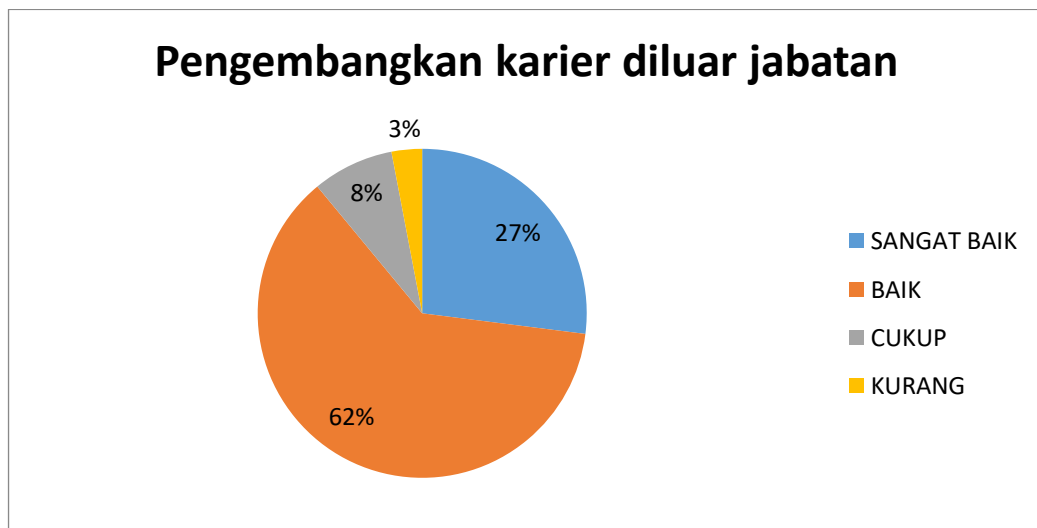
Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam Kenaikan Jabatan didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Kenaikan Jabatan tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (51%).

3.6 Pengembangan karier diluar jabatan

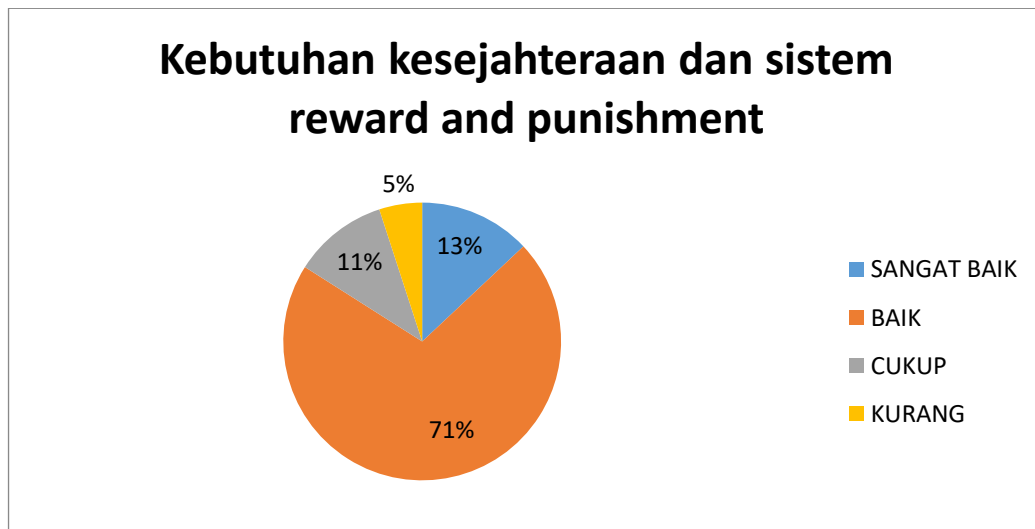
Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam Pengembangan karier diluar jabatan didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Pengembangan karier diluar jabatan tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (62%).

3.7 Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment

Indikator tingkat kepuasan sistem pengelolaan SDM dalam Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment didapatkan hasil sebagai berikut:



Dalam hal Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment tendik dan dosen tetap menyatakan bahwa sistem prekrutannya sudah BAIK (71%).

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Skor rata-rata tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap pelayanan pengelolaan SDM yaitu 56 % menyatakan BAIK, 25% menyatakan SANGAT BAIK, 9 % Menyatakan CUKUP, dan 6% menyatakan KURANG. Secara keseluruhan baik tenaga kependidikan dan Dosen tetap menyatakan pengelolaan manajerial pada periode 2019-2020 sudah BAIK (56%) pada semua komponen yang disurvei.

4.2 Rekomendasi

Terdapat beberapa rekomendasi dari diambil dari survei sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketegasan pimpinan dalam melaksanakan sistem pengelolaan SDM
2. Memperbaiki sistem rekrutmen dosen yang dilaksanakan FKIP UIKA BOGOR
3. Mengembangkan program peningkatan kompetensi SDM banding baik untuk tenaga kependidikan dan dosen
4. Meningkatkan sosialisasi informasi tentang jabatan
6. Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian,
8. Meningkatkan kejelasan dan ketegasan dalam sistem reward and punishment di FKIP UIKA BOGOR