**LAPORAN HASIL**

**PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LEMBAGA**

**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2017/2018**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STEMBI**

**2017**

**HASIL ANALISIS**

**PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LEMBAGA**

Setiap semester SPMI STIE STEMBI selalu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan internal maupun eksternal dan salah satunya adalah kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap lembaga.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM di STIE STEMBI adalah kuesioner atau angket yang terdokumentasi sebagai **formulir mutu** pada SPMI dengan **kode F02.10** tentang instrumen pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap lembaga.

Kuesioner atau angket yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap lembaga meliputi 11 item pernyataan dengan indikator sebagai berikut :

KUESIONER KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | KRITERIA KEPUASAAN | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| 1 | Perhatian lembaga terhadap kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan |  |  |  |
| 2 | Hubungan kerja dan komunikasi di dalam lembaga yang baik dan kekeluargaan |  |  |  |
| 3 | Pemberian tugas dan tanggungjawab jawab yang jelas dari lembaga |  |  |  |
| 4 | Kesempatan yang diberikan lembaga untuk mengembangkan potensi diri dan berkarya |  |  |  |
| 5 | Bantuan dana dan fasilitas dari lembaga untuk melanjutkan studi ke S1/S2/S3  |  |  |  |
| 6 | kesempatan pengembangan karir yang ditawarkan lembaga  |  |  |  |
| 7 | Penghargaan dari lembaga terhadap Prestasi dan kemajuan kinerja  |  |  |  |
| 8 | Pembinaan dan bantuan dari pimpinan dalam peningkatan kinerja dosen dan tenaga kependidikan |  |  |  |
| 9 | Lembaga menyediakan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman |  |  |  |
| 10 | Bantuan dana dan fasilitas dari lembaga untuk meningkatkan kinerja akademik dan non akademik |  |  |  |
| 11 | Pengembangan IT oleh lembaga untuk meningkatkan kinerja |  |  |  |
| 12 | Saran |  |  |  |

Instrumen kuesioner pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap lembaga di atas telah dinyatakan valid dan reliabel setelah melalui proses pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Untuk itu seluruh data hasil pengukuran dapat digunakan, diolah, dan di analisis lebih lanjut.

Instrumen pengukuran kepuasan berupa kuesioner tertutup, yang disusun dengan skala *likert*, dengan opsi pilihan jawaban sebanyak maksimal tiga opsi, yakni :

|  |  |
| --- | --- |
| * Puas
 | Skor = 3 |
| * Kurang Puas
 | Skor = 2 |
| * Tidak Puas
 | Skor = 1 |

Adapun data responden yang telah mengisi kuesioner kepuasan layanan terdiri dari 32 orang Dosen dan 15 orang Tenaga kependidikan.

Rentang klasifikasi tingkat kepuasan layanan dapat disusun sebagai berikut :

|  |  |
| --- | --- |
| **>41%** | **Tidak Puas** |
| **41% - 80%** | **Kurang Puas** |
| **81% - 100%** | **Puas** |

Survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap lembaga STIE STEMBI dilaksanakan setiap semester secara online melalui sistem yang ada di website STIE STEMBI yaitu [www.stembi.ac.id](http://www.stembi.ac.id). Berikut hasil tabulasi survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan semester ganjil tahun akademik 2017/2018 :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **KRITERIA KEPUASAAN** | **Puas** | **Kurang Puas** | **Tidak Puas** | **TINDAK LANJUT** |
| 1 | Perhatian lembaga terhadap kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan | 65,00 | 31,67 | 3,33 | Secara bertahap yayasan melakukan peningkatan gaji dan fasilitas yang diberikan kepada dosen dan tenaga kependidikan |
| 2 | Hubungan kerja dan komunikasi di dalam lembaga yang baik dan kekeluargaan | 72,33 | 25,00 | 2,67 | Beberapa kegiatan untuk membangun hubungan kerja dan komunikasi telah dilakukan seperti tafakuran, Out Bond, Family Gathering dan lain-lain. |
| 3 | Pemberian tugas dan tanggungjawab jawab yang jelas dari lembaga | 86,67 | 10,00 | 3,33 | Tugas dan tanggungjawab dosen dan tenaga kependidikan dijabarkan dalam SOP yang baku dan dilaksanakan secara konsekwen dan berkelanjutan. |
| 4 | Kesempatan yang diberikan lembaga untuk mengembangkan potensi diri dan berkarya | 81,33 | 15,00 | 3,67 | Meningkatkan jumlah dosen dan tenaga kependidikan yang ditugaskan mengikuti pelatihan, workshop, seminar atau magang dalam setiap semester |
| 5 | Bantuan dana dan fasilitas dari lembaga untuk melanjutkan studi ke S1/S2/S3  | 65,00 | 33,33 | 1,67 | Memberikan bantuan dana atau fasilitas bagi dosen dan tenaga kependidikan yang akan melanjutkan studi. |
| 6 | kesempatan pengembangan karir yang ditawarkan lembaga  | 71,67 | 23,33 | 5,00 | Melengkapi semua SOP yang terkait dengan pemberian kesempatan pengembangan karir dosen dan tenaga kependidikan serta dilaksanakan secara konsekuwen dan berkelanjutan. |
| 7 | Penghargaan dari lembaga terhadap Prestasi dan kemajuan kinerja  | 78,00 | 13,33 | 8,67 | Memberikan penghargaan kepada dosen dan tenaga kependidikan atas prestasi dan kemajuan kinerja yang diperoleh. |
| 8 | Pembinaan dan bantuan dari pimpinan dalam peningkatan kinerja dosen dan tenaga kependidikan | 70,00 | 25,00 | 5,00 | Pimpinan selalu berupaya mengoptimalkan pembinaan dan bantuan dalam rangka meningkatkan kinerja dosen dan tenaga kependidikan. |
| 9 | Lembaga menyediakan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman | 83,33 | 10,00 | 6,67 | Lembaga secara berkelanjutan terus berupaya menyediakan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman |
| 10 | Bantuan dana dan fasilitas dari lembaga untuk meningkatkan kinerja akademik dan non akademik | 60,00 | 36,67 | 3,33 | Yayasan dan lembaga secara berkelanjutan berupaya melakukan peningkatan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kinerja akademik dan non akademik. |
| 11 | Pengembangan IT oleh lembaga untuk meningkatkan kinerja | 86,67 | 10,00 | 3,33 | Yayasan dan lembaga terus berkomitmen untuk mengembangkan sistem TI secara terintegrasi sehingga kinerja dosen dan tenaga kependidikan dapat optimal. |
| **PERSENTASE KEPUASAN** | **73,64%** | **22,12%** | **4,24%** |  |

Hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan lembaga pada semester ganjil tahun akademik 2017/2018 diperoleh hasil yaitu 73,64% dosen dan tenaga kependidikan menyatakan puas, 22,12% dosen dan tenaga kependidikan menyatakan kurang puas, dan 4,24% dosen dan tenaga kependidikan menyatakan tidak puas.

Hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap lembaga STIE STEMBI merupakan salah satu agenda yang dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) hingga diperoleh tindak lanjut hasil survey. Lembaga STIE STEMBI di dukung oleh yayasan selalu melakukan upaya perbaikan dan peningkatan. Upaya perbaikan dan peningkatan tersebut merupakan tindak lanjut dari hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem pengelolaan sumberdaya di Lingkungan STIE STEMBI.

Berdasarkan hasil survey di atas, kriteria kepuasaan yang masih rendah adalah pemberian bantuan dana dan fasilitas untuk meningkatkan kinerja dosen dan tenaga kependidikan baik di bidang akademik dan non akademik, kesejahteraan dan kesempatan studi lanjut. Adapun tindak lanjut yang telah dilakukan oleh pimpinan manajemen adalah :

1. Meningkatkan anggaran untuk kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat Dosen
2. Meningkatkan bantuan dana untuk tugas dan izin belajar dosen dan tenaga kependidikan terutama ke jenjang S2 dan S3
3. Meningkatkan bantuan dana bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk mengikuti beberapa pelatihan, seminar, workshop dan magang
4. Terus mengembangkan fasilitas TI yang dapat digunakan dosen dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan kinerja dosen dan tenaga kependidikan
5. Menambah jejaring atau kerjasama dengan lembaga pemerintahan, perusahaan di dalam negeri serta kerjasama dengan beberapa perguruan tinggi di Luar Negeri
6. untuk dapat dimanfaatkan oleh dosen dalam meningkatkan kualifikasi dan kompetensinya
7. Menambah dan meningkatkan kualitas jurnal sebagai media publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di kalangan Dosen STIE STEMBI
8. Penyediaan kendaraan kampus untuk membantu dosen dan tenaga kependidikan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan tugas dan kewajibannya.

Upaya perbaikan dan peningkatan di atas diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Peningkatan kualifikasi dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan
2. Peningkatan pelayanan akademik dan non akademik kepada dosen dan mahasiswa
3. Peningkatan jumlah mahasiswa pada setiap tahun akademik
4. Peningkatan kinerja dosen di bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
5. Peningkatan kerjasama dengan berbagai pihak, baik dalam negeri maupun luar negeri
6. Peningkatan prestasi dosen dan mahasiswa di bidang akademik dan non akademik (minat dan bakat)
7. Peningkatan fasilitas TI dan sarana prasarana akademik dan non akademik