

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN



TAHUN
2021

UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

PERATURAN REKTOR

Nomor : 023/10/UNBI/PR/XII/2020

TENTANG

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

- Menimbang : a. bahwa dalam mengukur kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa, perlu adanya pedoman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Rektor tentang Pedoman Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Universitas Bali Internasional.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2006 tentang Tata Persuratan di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional;
7. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-01949.50.10.2014 tanggal 30 Mei 2014 tentang pendirian Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 955/KPT/I/2019 tanggal 10 Oktober 2019 tentang Ijin Perubahan Bentuk Institut Ilmu Kesehatan Medika Persada Bali di Kota Denpasar menjadi Universitas Bali Internasional di Kota Denpasar Provinsi Bali yang diselenggarakan oleh Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;

9. Keputusan Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia Nomor 022/YYS AHBI/KEP/XI/2019, tanggal 10 Nopember 2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Bali Internasional masa Bakti 2020 – 2024.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL TENTANG PEDOMAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL
- Kesatu : Pedoman Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Universitas Bali Internasional merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- Kedua : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini akan dibebankan pada anggaran Universitas yang tersedia untuk itu;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan : di Denpasar
Pada tanggal : 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional
Rektor,


REKTOR
Prof. Dr. dr. I Made Bakta, Sp.PD-KHOM
NIDK : 8817601019

intelligence to be advance

Tembusan :

1. Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
2. Para Wakil Rektor di lingkungan Universitas Bali Internasional;
3. Para Dekan di lingkungan Universitas Bali Internasional;
4. Para Ketua Lembaga di lingkungan Universitas Bali Internasional;
5. Para Koordinator Program Studi di lingkungan Universitas Bali Internasional;
6. Para Kepala Bagian di lingkungan Universitas Bali Internasional;
7. Arsip.

KATA PENGANTAR

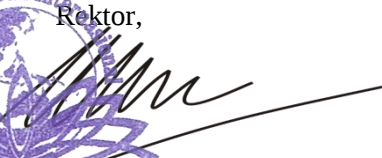
Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini Tenaga Kependidikan akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada Tenaga Kependidikan terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Universitas Bali Internasional. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan Tenaga Kependidikan agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu Tenaga Kependidikan.

Denpasar, 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional

Rektor,


(Prof. Dr. Ir. I Made Bakta, Sp.PD(KHOM))
REKTOR

A. PENDAHULUAN

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah Tenaga Kependidikan terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada Tenaga Kependidikan adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

B. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi Tenaga Kependidikan.

C. SASARAN

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi Tenaga Kependidikan sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan survey kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan Tenaga Kependidikan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan,

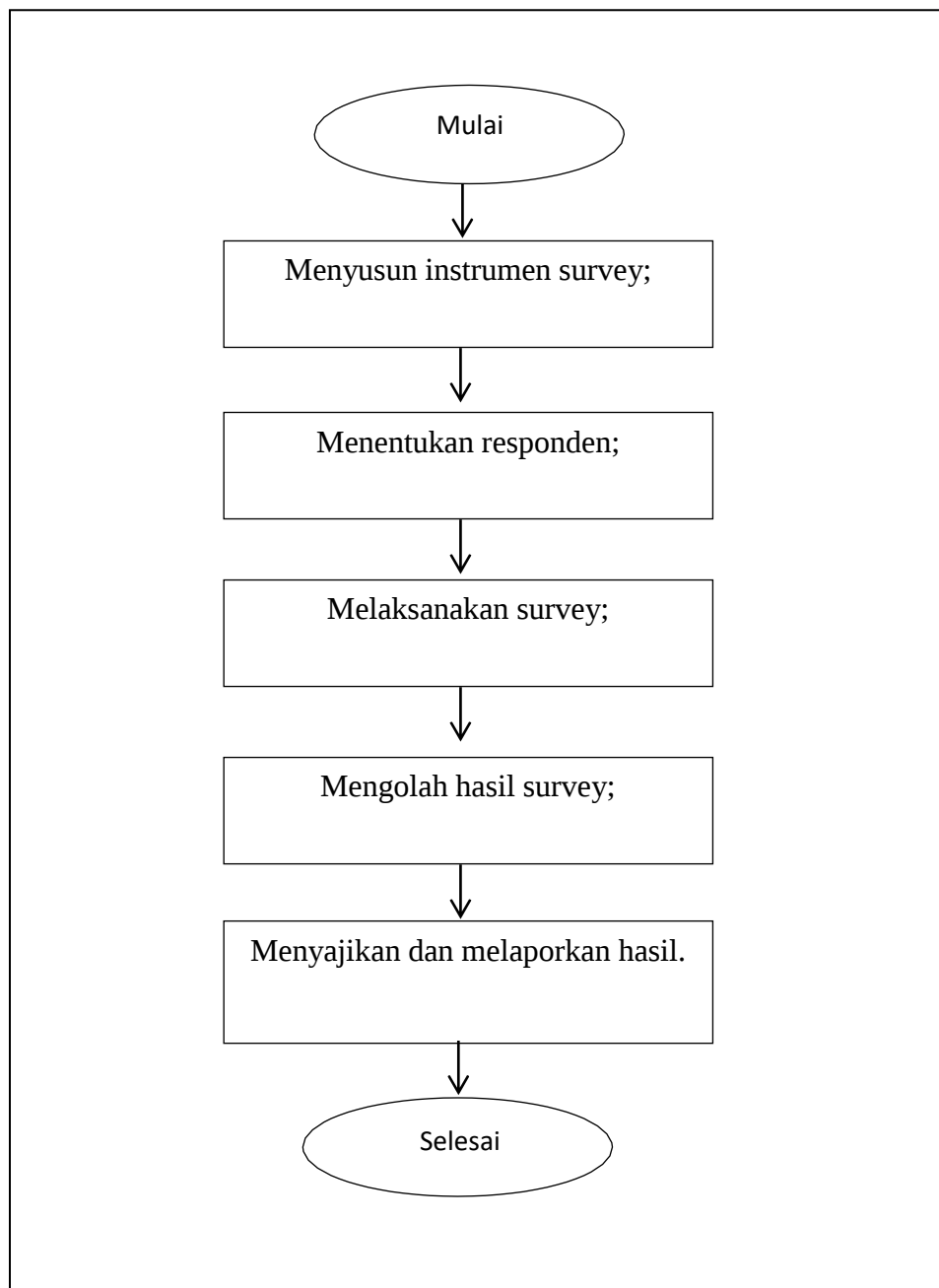
pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
 - b. Menentukan responden;
 - c. Melaksanakan survey;
 - d. Mengolah hasil survey;
 - e. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik survey kepuasan Tenaga Kependidikan
- Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:
- a. Kuisioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuisioner melalui pengisian sendiri;
 - c. Kuisioner elektronik (internet / e-survey);
 - d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur
3. Hasil survey kepuasan Tenaga Kependidikan dimaksudkan untuk:
- a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
 - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
 - c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;\
 - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	SOP SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL		

Pelaksanaan survey kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan Tenaga Kependidikan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:



1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan Tenaga Kependidikan.
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan Tenaga Kependidikan.
- c. Tahap akhir survey kepuasan Tenaga Kependidikan.

2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada Tenaga Kependidikan. Respondennya adalah Tenaga Kependidikan di Universitas Bali Internasional. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

3. Ruang lingkup

SOP ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan Tenaga Kependidikan
- b. Pelayanan di BAAK, BAK, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan layanan Bimbingan Konseling.

4. Referensi

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap perguruan tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

5. Penutup

Survey kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap penyelenggaraan beberapa layanan kepada Tenaga Kependidikan harus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional dapat terus meningkat.

G. PENUTUP

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional.

LAMPIRAN 1 :

**KUESIONER UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN TERKAIT LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

Pertanyaan

1. Keadilan manajemen dalam menilai pekerjaan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

2. Kemudahan informasi yang diberikan oleh manajemen

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

3. Kesesuaian penugasan dalam penugasan yang diberikan oleh manajemen

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

4. Konsistensi kebijakan yang diterapkan di program studi

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

5. Kepedulian pimpinan manajemen terhadap masalah yang dihadapi bawahan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

6. Kemauan pimpinan manajemen dalam pengambilan keputusan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

7. Kemauan pimpinan program studi untuk melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

8. Kemauan pimpinan departemen dalam mendengarkan keluhan atau masukan dari bawahan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

9. Ketegasan pimpinan program studi dalam pengambilan keputusan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

10. Kemauan pimpinan program studi dalam memberikan kesempatan bawahan untuk berkembang

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

11. Keterandalan (IT) Teknologi Informasi di proram studi dalam menunjang pekerjaan di ruangan

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

12. Kemampuan IT (Teknologi Informasi) di departemen dalam menunjang pekerjaan dikelas

☐ Sangat Puas ☐ S ☐ Kurang Puas ☐ Sangat Tidak Puas

13. Kecepatan akses sistem informasi manajemen (SIM) di program studi.

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Cukup Puas

☐ Sangat Tidak Puas

14. Kenyamanan ruangan yang ada di tempat kerja

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Cukup Puas

☐ Sangat Tidak Puas

15. Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Cukup Puas

☐ Sangat Tidak Puas

16. Kemudahan prosedur pengajuan fasilitas tambahan di tempat kerja

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Cukup Puas

☐ Sangat Tidak Puas

17. Kelengkapan fasilitas yang diberikan program studi

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Cukup Puas

☐ Sangat Tidak Puas

18. Kebersihan dan keindahan fasilitas di tempat kerja

☐ Sangat Puas

☐ Puas

☐ Cukup Puas

☐ Sangat Tidak Puas

LAMPIRAN 2:**KUESIONER KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL****Pertanyaan**

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
A	Kecukupan				
1	Ruang kerja tertata dengan bersih dan rapi				
2	Luas ruang kerja memadai				
3	ATK tersedia di ruang kerja				
4	Institusi mempunyai perpustakaan yang lengkap				
5	Ketersediaan buku referensi pada perpustakaan				
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
7	Fasiliitas ruang keuangan memadai				
B	Aksesibilitas				
1	Sarana kegiatan ibadah dapat dijangkau dengan mudah				
2	Sarana olahraga menampung banyak peserta				
3	Bahan Pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik dapat diakses				
4	Pegawai tidak kesulitan dalam memarkir kendaraan				
5	Toilet dapat dijangkau dengan mudah saat beraktivitas di kampus				
C	Kualitas				
1	Buku-buku yang tersedia sebagian besar merupakan buku ter update				
2	Ruang kerja sejuk dan nyaman				
3	LCD proyektor menampilkan presentasi dengan baik				
4	Jaringan internet cepat dan tidak menimbulkan kendala dalam pemakaian				
5	Sistem informasi yang ada lengkap dan memudahkan tenaga kependidikan				
6	Pegawai keuangan melayani dengan ramah				
7	Pegawai keuangan melayani dengan cepat				
8	Alur proses keuangan mudah dilakukan				

