



SURVEY KEPUASAN

**DOSEN ATAS LAYANAN PENGELOLAAN DAN
PENGEMBANGAN SDM**

TAHUN 2020



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER**

LEMBAR PENGESAHAN

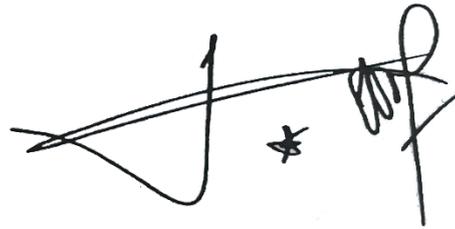
Telah disusun dan ditetapkan sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Keperawatan Universitas Jember pada periode tahun 2020.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Keperawatan
Universitas Jember



(Ns. Lantin Sulistyorini, S.Kep., M.Kes.)
NIP. 19780323 200501 2 002

Jember, 22 November 2020
Ketua Pelaksana,



(Ns. Jon Hafan S., M.Kep., Sp.Kep.MB)
NIP. 198401022015041002

Kata Pengantar

Perguruan Tinggi di Indonesia saat ini memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat dan dinamis dalam upaya menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing. Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember menjadi salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki predikat akreditasi A dituntut untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas dari waktu ke waktu. Evaluasi dilaksanakan dalam rangka mengukur atau mengidentifikasi apakah proses yang terdiri atas input, transformasi dan output yang terlaksana telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila belum tercapai maka akan dilakukan beberapa langkah yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai, namun apabila tercapai maka bisa dilakukan peningkatan untuk menjaga kualitas. Salah satu instrumen dalam evaluasi adalah dengan mengukur kepuasan dosen atas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

Jember, November 2020

Gugus Penjamin Mutu
Fakultas Keperawatan
Universitas Jember

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Luaran yang Diharapkan	2
II. ISI.....	3
2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	3
2.2 Metode Analisa Data	4
2.3 Hasil Survey	5
III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan Tinggi harus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan Tri dharma Perguruan tinggi khususnya dalam pengelolaan keuangan dan fasilitas sarana prasarana pendukung. Kesuksesan institusi dalam menjalankan Tri dharma Perguruan Tinggi dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas serta sarana-prasarana yang mumpuni dalam menunjang kinerja dosen. Unit pengelola program studi memiliki tanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) dan dipergunakan sepenuhnya dalam memberikan kepuasan pelanggan yaitu dosen dan tenaga kependidikan.

Sebagai salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan pengelolaan SDM adalah dengan melakukan evaluasi melalui proses identifikasi kepuasan dosen atas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan. Sebagai salah satu unsur penunjang keberhasilan perguruan tinggi, pemberian layanan terbaik kepada dosen harus selalu di evaluasi, dikendalikan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Bentuk evaluasi akan dilakukan dengan pengisian survei kepuasan dosen melalui layanan survei di SISTER. Kemudian hasil survei dianalisis tingkat kepuasannya, diidentifikasi kelemahannya dan dibuatkan rekomendasi dan tindaklanjut perbaikannya dalam bentuk laporan. Laporan ini akan menjadi bahan masukan GPM/UPM Fakultas maupun Pimpinan Universitas Jember dalam pelaksanaan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

1.2 Tujuan

Memberikan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Laporan ini bertujuan:

- a. Mengetahui hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember berdasarkan indikator di setiap pertanyaan.
- b. Mengetahui data hasil deskripsi keseluruhan penyimpulan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.
- e. Memberikan umpan balik atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

1.3 Luaran yang Diharapkan

- a. Mendorong partisipasi dosen untuk menilai kepuasan terhadap penyelenggaraan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.
- b. Mendorong Fakultas Keperawatan untuk meningkatkan kualitas/mutu layanan.
- c. Mendorong Pimpinan Fakultas Keperawatan Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap penyelenggaraan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

II. ISI

2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reabilitas kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM terdapat 8 pertanyaan dinyatakan valid karena hasil uji Pearson $> 0,05$ dan memiliki Alfa Cronbach 0,894.

a. Hasil Uji Validitas

Instrumen survei kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM sebelum disebarakan maka perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan atau kesesuaian item pertanyaan sebagai pengukur dalam memperoleh data dari responden. Uji validitas disini akan digunakan *product moment pearson correlation*. Pada prinsipnya uji ini dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Hasil yang disajikan pada Tabel 1. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sig. $0,0001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa sepuluh item pertanyaan tersebut **valid** dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat terkait variabel kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
Q1	0.808	0.0001	Valid
Q2	0.825	0.0001	Valid
Q3	0.851	0.0001	Valid
Q4	0.848	0.0001	Valid
Q5	0.827	0.0001	Valid
Q6	0.873	0.0001	Valid
Q7	0.789	0.0001	Valid
Q8	0.887	0.0001	Valid
Q9	0.849	0.0001	Valid
Q10	0.859	0.0001	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini. Kolom cronbach's alpha if item deleted menunjukkan bahwa sepuluh item pertanyaan memiliki nilai $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa sepuluh item pertanyaan reliabel. Nilai cronbach's alpha sebesar

0,953 > 0,70 dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan terkait Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM reliabel atau konsisten.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
Q1	0.759	0.953	Reliabel
Q2	0.785		
Q3	0.815		
Q4	0.812		
Q5	0.788		
Q6	0.838		
Q7	0.730		
Q8	0.855		
Q9	0.809		
Q10	0.821		

2.2 Metode Analisa Data

a. Metode

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam survei kepuasan ini adalah total sampling dengan pendekatan Crosssectional. Metode pelacakan survei kepuasan dilaksanakan dengan cara mendistribusikan kuisisioner yang telah disusun oleh tim Pusat penjaminan mutu kepada pemangku kepentingan melalui laman SISTER. Pemangku kepentingan disini dimaksudkan adalah mereka yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

b. Sasaran

Sasaran Survei kepuasan dibagi menjadi dua yaitu sasaran internal maupun eksternal. Untuk survei ini sasaran internal ditujukan kepada dosen dan tenaga kependidikan. Survei ini telah diisi oleh 40 dosen DTSP Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

c. Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei kepuasan harus dilaksanakan secara berkala dan komprehensif untuk setiap periodenya. pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan form kuisisioner yang telah melalui Uji validitas dan reliabilitas dan dapat diakses melalui laman SISTER untuk sasaran internal. Teknik pengumpulan

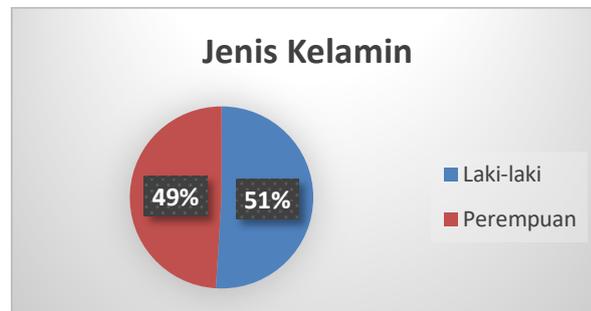
data survei kepuasan menggunakan kuesioner yang telah dirumuskan oleh pimpinan LP3M yang berkoordinasi langsung dengan Pusat penjaminan mutu. Pemberitahuan pengisian survei yang muncul melalui laman SISTER untuk civitas akademika Universitas Jember dilaksanakan melalui surat resmi dari LP3M yang disampaikan melalui SIKD (sistem informasi kearsipan dinamis). Responden dapat mengisi kuisisioner yang dapat diakses melalui <https://siakad.unej.ac.id/site/index> yang muncul saat setelah melakukan login.

d. Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan melakukan pengelompokan pertanyaan kuisisioner dengan menjumlah hasil lalu dilakukan pembagian kategori berdasarkan grand mean. Pernyataan survei menggunakan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak puas, 2) Kurang Puas, 3) Cukup Puas, 4) Puas, dan 5) Sangat Puas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel dan grafik.

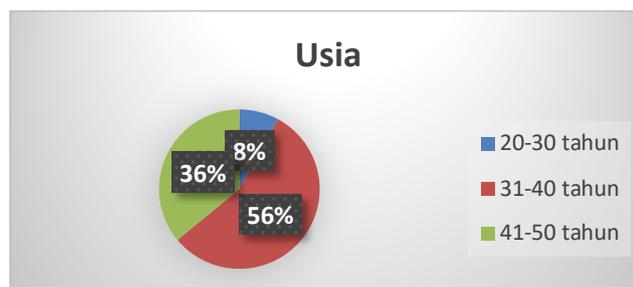
2.3 Hasil Survey

1. Jenis Kelamin



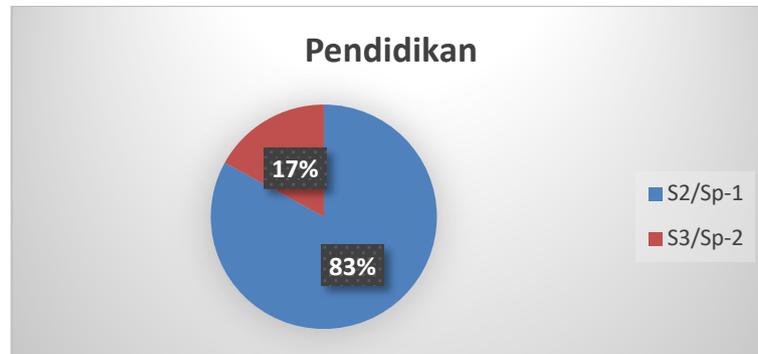
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Prodi Ners menunjukkan sebagian besar dosen yang mengisi survei berjenis kelamin laki-laki laki-laki.

2. Usia Responden



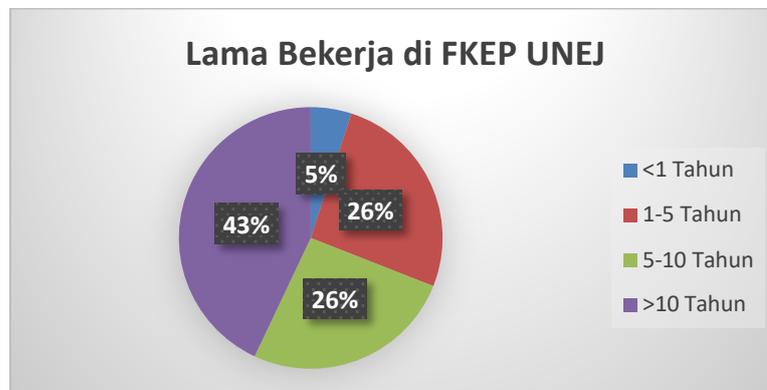
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember menunjukkan sebagian besar berada pada usia 31-40 tahun sebanyak 56%.

3. Pendidikan Terakhir Responden



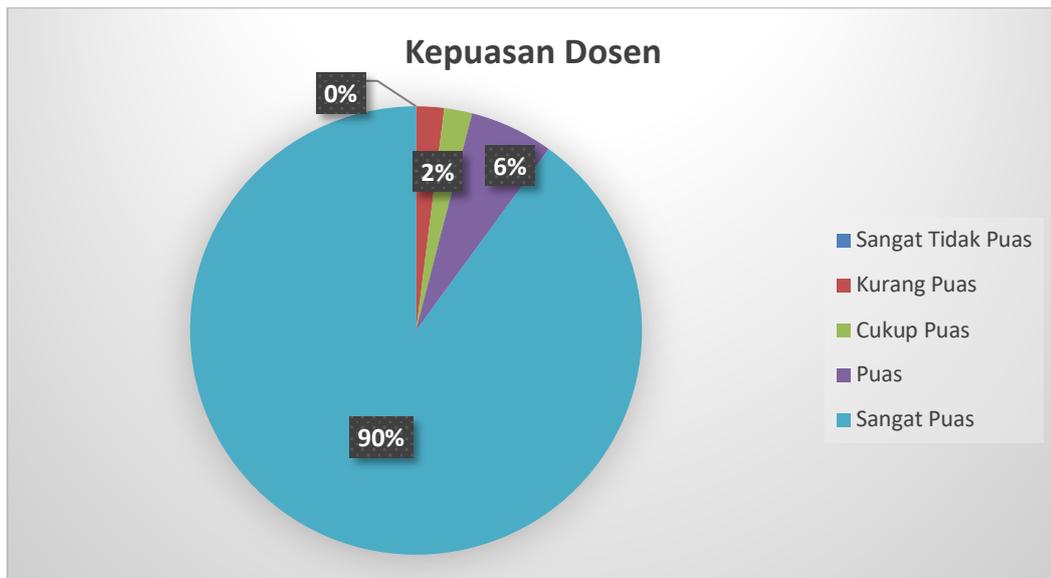
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember menunjukkan sebagian besar memiliki status pendidikan S2/Sp-1 sebanyak 87%.

4. Lama Bekerja di Prodi Ners Fakultas Keperawatan



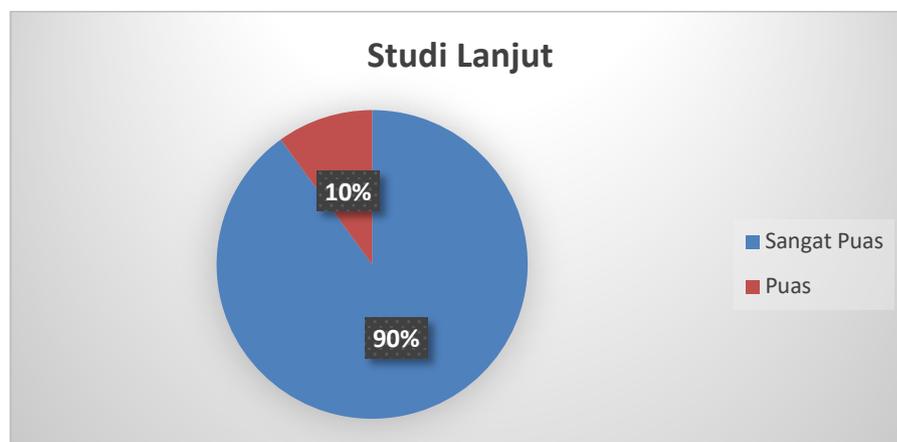
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Fakultas Keperawatan Universitas Jember menunjukkan lama bekerja di Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember sebagian besar >10 tahun sebanyak 43%.

5. Hasil Survey Keseluruhan



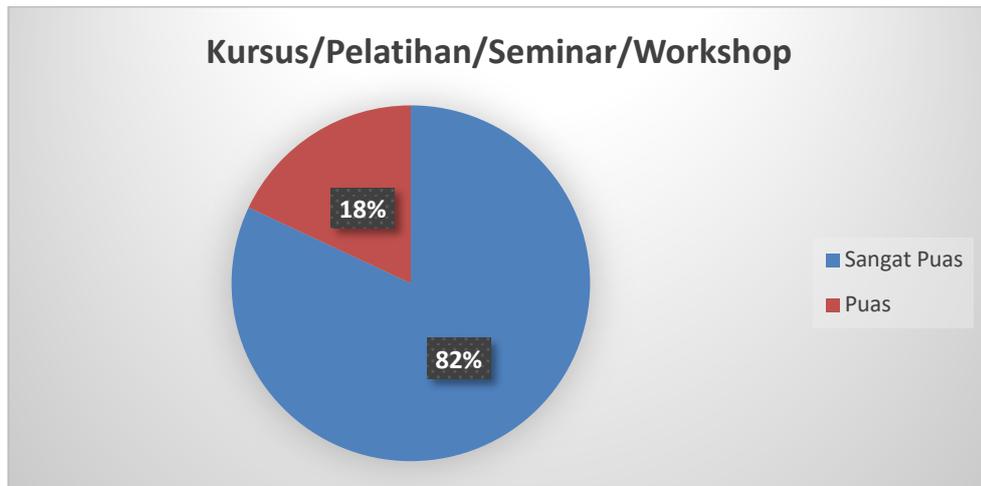
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Prodi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Jember menunjukkan seluruh pengisian survey dilakukan pada tahun 2020 sebagian besar 90% dalam kategori sangat puas, 6% puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas.

6. Kepuasan terhadap dukungan dari lembaga untuk melakukan studi lanjut



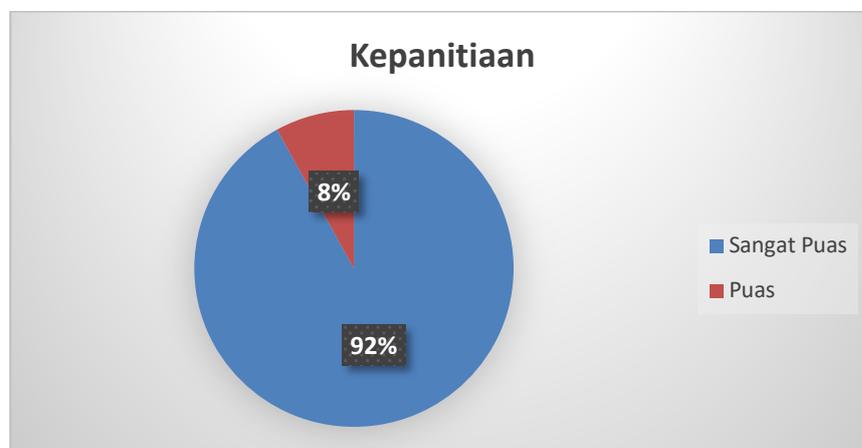
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap dukungan dari lembaga untuk melakukan studi lanjut menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 80%.

7. Kepuasan terhadap dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop



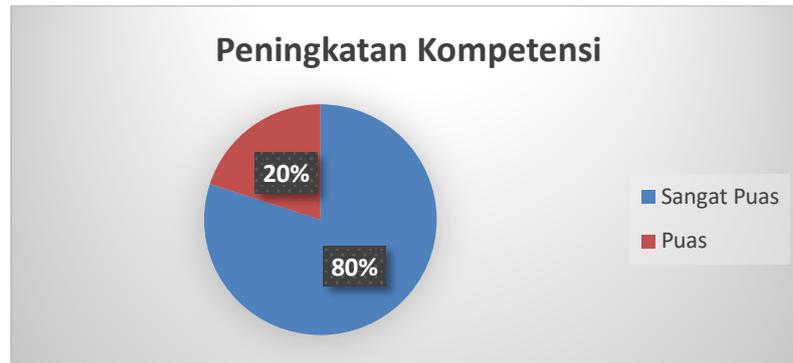
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 82%.

8. Kepuasan terkait kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di Level Fakultas



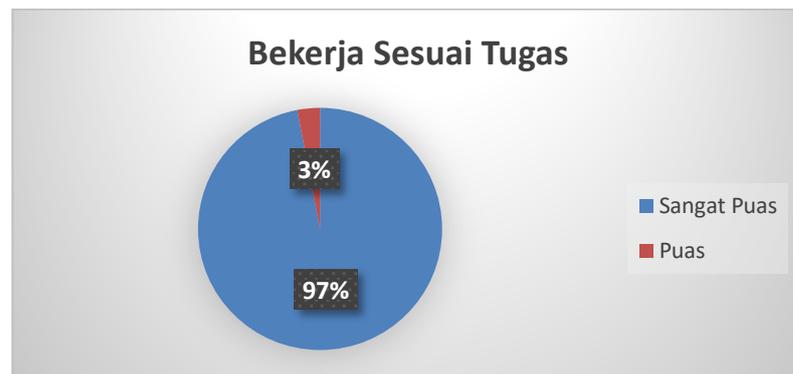
Berdasarkan hasil survey kepuasan terkait kesempatan yang diberikan oleh lembaga untuk terlibat dalam kepanitiaan bersama di Level Fakultas Keperawatan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 92%.

9. Kepuasan terhadap dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi



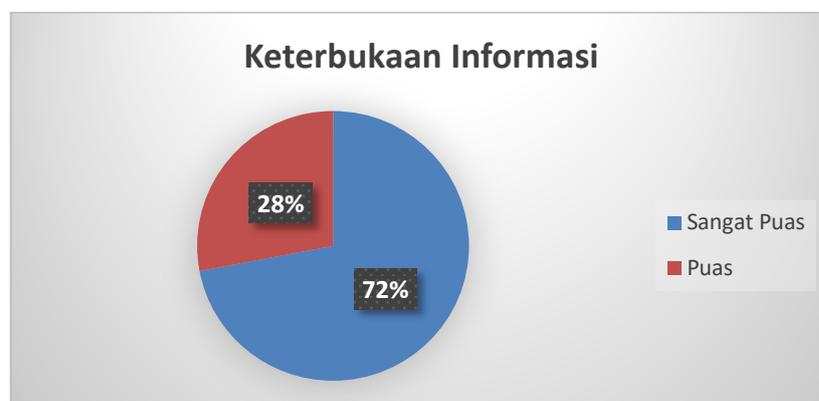
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap dukungan dari lembaga untuk meningkatkan kompetensi menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 80%.

10. Kepuasan terkait dengan kesempatan bekerja sesuai tugas, pokok dan fungsi



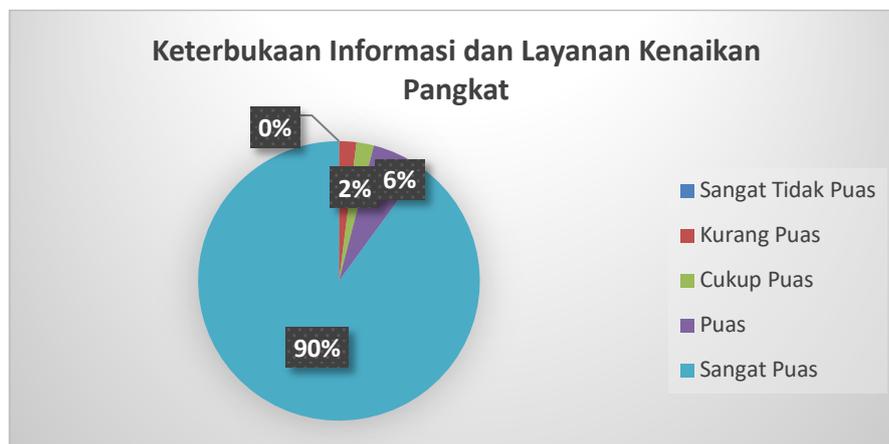
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terkait dengan kesempatan bekerja sesuai tugas, pokok dan fungsi menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 77%.

11. Kepuasan terkait dengan keterbukaan informasi tentang jabatan



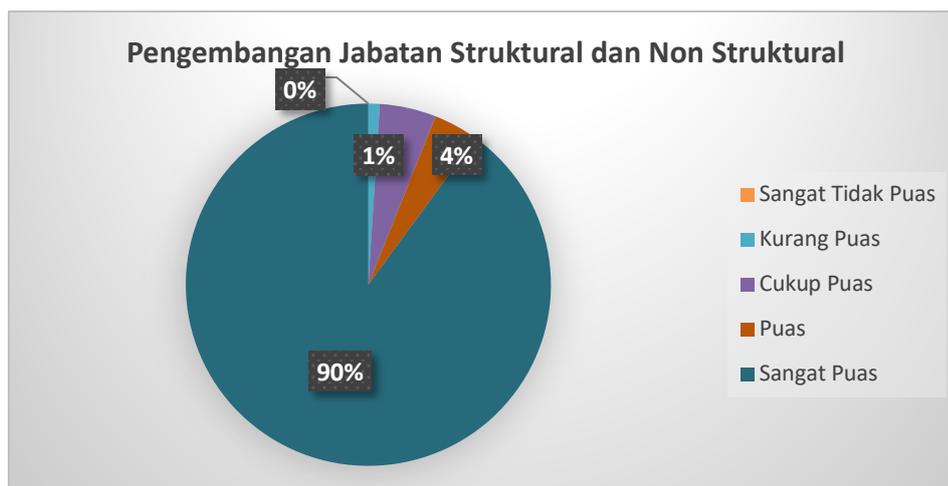
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terkait dengan keterbukaan informasi tentang jabatan menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 72%.

12. Kepuasan terkait dengan keterbukaan informasi dan layanan kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional



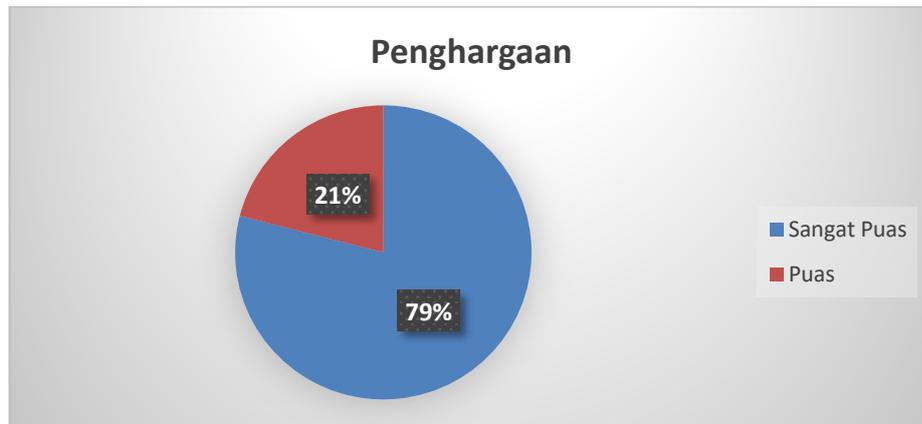
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terkait dengan keterbukaan informasi dan layanan kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 90%.

13. Kepuasan terkait dengan informasi pengembangan jabatan struktural dan atau non struktural



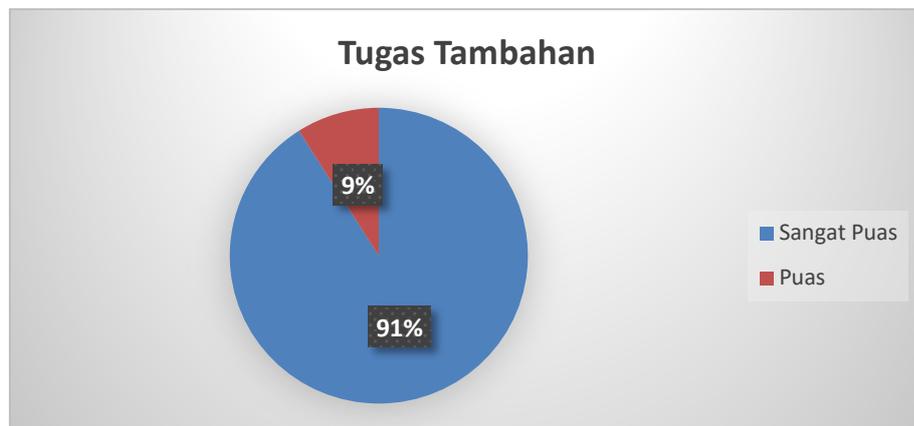
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terkait dengan informasi pengembangan jabatan struktural dan atau non struktural menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 90%.

14. Kepuasan terkait dengan pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai



Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terkait dengan pemberian penghargaan/reward terhadap prestasi yang telah dicapai menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 79%.

15. Kepuasan terkait dengan pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan



Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terkait dengan pemerataan tugas tambahan yang diberikan oleh pimpinan menunjukkan sebagian besar pada kategori sangat puas sebanyak 81%.

16. Saran yang dapat diberikan agar ada perbaikan/peningkatan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

- 1) Sangat puas dengan pengelolaan dan pengembangan SDM
- 2) Mohon diperjuangkan regulasi jabatan fungsional untuk dosen NON-PNS
- 3) Alokasi anggaran untuk dukungan terkait pelatihan dan pengembangan diri lebih ditingkatkan

- 4) Pelatihan internal terkait ilmu keperawatan sulit di dapat karena Pandemi COVID-19, mungkin bisa dibuat pelatihan *in house training* (IHT).
- 5) Perlunya ditingkatkan keterbukaan dan kejelasan informasi untuk semua civitas akademika
- 6) Pemetaan dan pendanaan untuk studi lanjut perlu dipertimbangkan kembali
- 7) Mempercepat pemberian reward bagi mereka yang telah memenuhi

III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian oleh dosen, secara umum pelaksanaan penilaian direspon dengan baik oleh para dosen. Secara keseluruhan, penilaian tertinggi diberikan pada aspek ketersediaan informasi layanan keuangan untuk dosen. Sementara itu, penilaian tentang aspek ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas yang mendapatkan penilaian terendah dari para responden. Adanya beberapa kekurangan menurut para responden ini kemudian akan ditindaklanjuti dengan pemberian saran yang bertujuan untuk perbaikan Universitas Jember.

Beberapa masukan perlu untuk dipertimbangkan oleh Fakultas Keperawatan UNEJ agar menjadi lebih baik.

- 1) Perlu adanya optimalisasi layanan keterbukaan informasi dan layanan kenaikan pangkat dan atau jabatan fungsional.
- 2) Perlu adanya optimalisasi layanan informasi pengembangan jabatan struktural dan atau non struktural
- 3) Perlu adanya peningkatan sistem reward bagi dosen dengan kinerja yang sangat baik dan berprestasi, seperti peringkat nilai Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM).