	FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS INDONESIA MAJU	No. Dokumen	:	UIMA -DMAN-LKT-LA-03-00
		Tanggal	:	30 Agustus 2023
	LAPORAN KEPUASAN TENAGA PENDIDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	Revisi	:	00
		Halaman	:	13 Halaman

Status Dokumen

√	DIKENDALIKAN
	TIDAK DIKENDALIKAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS INDONESIA MAJU

**Alamat Kampus:
Gedung HZ**

Jl. Harapan No. 50 Lenteng Agung, Jakarta Selatan 12610

Telp.: (021) 78894043 – 46 Fax.: (021) 78894045

Website: www.fikes.uima.ac.id

E-mail: fikesuima@uima.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa laporan kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju (FIKES UIMA) telah dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil survei ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karena itu kami sangat berharap banyak masukan dari segenap Tendik sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, 30 Agustus 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan Survei	4
1.3 Metode Pelaksanaan Survei	5
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK	6
2.1 Hasil Survei Kepuasan Tendik	6
2.2 Hasil Deskripsi Analisis Kepuasan Tendik	10
2.3 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	11
3.1 Kesimpulan	11
3.2 Saran	11
LAMPIRAN SURVEI	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di Universitas Indonesia Maju (UIMA) adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan Tendik di lingkungan UIMA, khususnya di Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES) menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu.

Tendik merupakan komponen penting dalam membangun sebuah perguruan tinggi. Mutu pembelajaran di perguruan tinggi terwujud dari suatu proses interaksi antar tendik, mahasiswa dan lingkungan belajarnya serta harus didukung dengan adanya layanan manajemennya. Upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi haruslah mengupayakan peningkatan mutu layanan bagi tendik karena bagaimanapun juga tendik tidak akan lepas dari hak dan kewajibannya sebagai komponen yang penting di perguruan tinggi.

Survei kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen merupakan bagian dari program FIKES UIMA, sehingga perencanaan, pelaksanaan, serta tindak lanjut survei kepuasan tersebut dapat dijadikan dasar dalam peningkatan mutu layanan di lingkungan UIMA. Pelaksanaan survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di FIKES UIMA dilaksanakan tiga tahap yaitu:

- a. Pelaksanaan kegiatan survei.
- b. Penyusunan dan pembuatan laporan hasil survei.
- c. Pemanfaatan hasil survei.

1.2 Tujuan Survei

Pengukuran sistem mutu yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan Tendik bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di FIKES UIMA dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan FIKES UIMA dalam hal peningkatan kualitas layanan dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan selanjutnya.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survey pengukuran kepuasan ini dilaksanakan pada 12-30 Agustus 2023.
Untuk pengumpulan data dilaksanakan pada 12-16 Agustus 2023.

2.2 Responden

Populasi dalam survey ini adalah seluruh tenaga pendidik di lingkungan FIKES UIMA. Dengan total sampling, sehingga responden kepuasan ini adalah seluruh tendik di FIKES UIMA yang totalnya saat ini adalah 33 orang.

2.3 Instrumen Survei

Pada periode pengukuran kepuasan ini ingin diketahui bagaimana tingkat kepuasan terhadap 3 aspek, yaitu ;

1. Layanan manajemen FIKES
2. Layanan pengelolaan pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

Instrumen kepuasan tendik mengacu pada pedoman dan disusun dalam bentuk kuisioner dalam bentuk *google form (G-Form)* dengan link <https://bit.ly/SKTmanajemenFIKES2023> .

Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek-aspek dasar kehidupan tendik maka mekanisme penilaian tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK

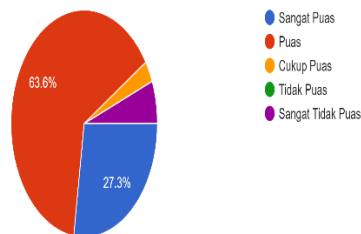
2.1 Hasil Survei Kepuasan Tendik

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan tendik di lingkungan FIKES UIMA dapat disajikan dalam bentuk Pie Chart sebagai berikut:

1. Layanan manajemen FIKES

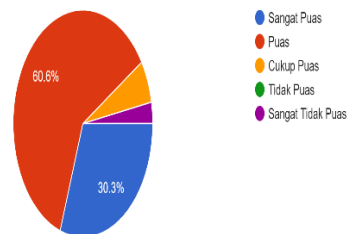
1. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi

33 responses



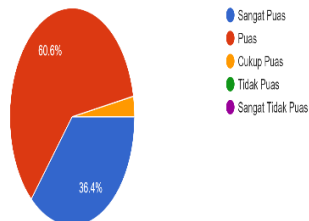
2. Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma perguruan tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan off line dengan akurat dan memuaskan (Reliability)

33 responses



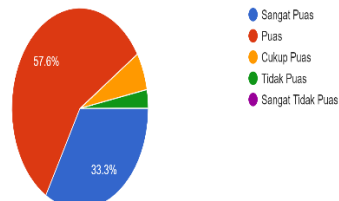
3. Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

33 responses



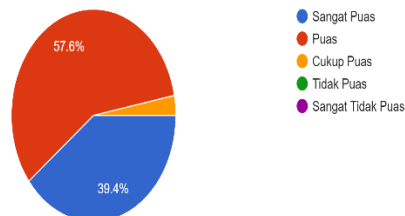
4. Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi.

33 responses



5. Layanan prima manajemen FIKES dilakukan sesuai dengan prosedur (Empathy)

33 responses

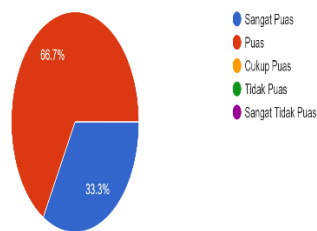


Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FIKES, diketahui bahwa sebagian besar tendik merasa puas (63,6%) terkait kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan,

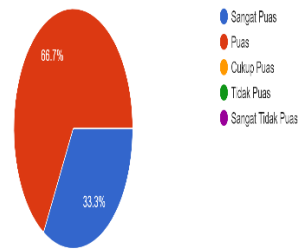
namun ada sebagian kecil yang merasa tidak puas, sehingga perlu ada perbaikan terhadap aspek ini. Untuk aspek lainnya, dapat terlihat pada gambar hasil di atas, dimana sebagian besar tendik merasa puas terhadap layanan manajemen FIKES.

2. Layanan pengelolaan pengembangan SDM

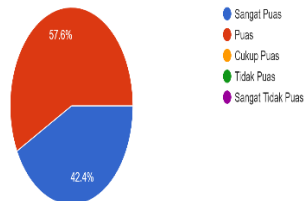
Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses system informasi mengenai kinerja tenaga kependidikan
33 responses



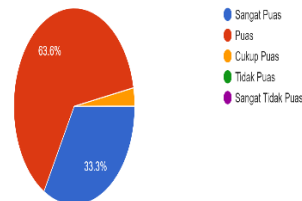
Kualitas Sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
33 responses



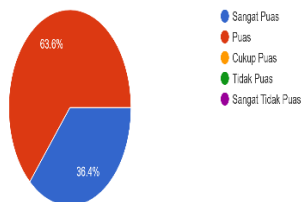
Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku
33 responses



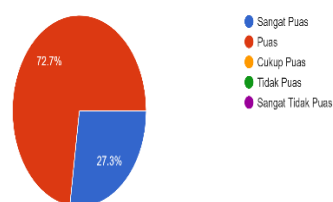
Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian tendik
33 responses



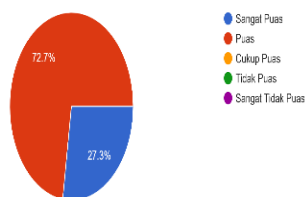
Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat tendik
33 responses



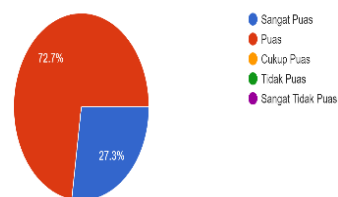
Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/ seminar
33 responses



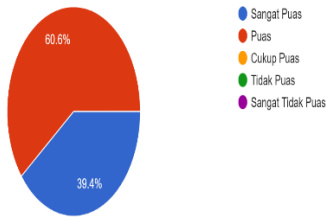
Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/ seminar
33 responses



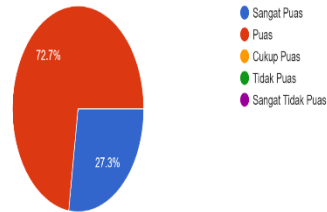
Evaluasi kinerja tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan
33 responses



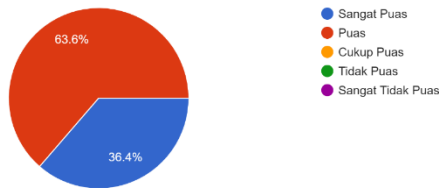
Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan tendik dengan unit kerja
33 responses



Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas
33 responses



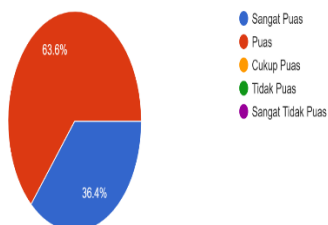
Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja
33 responses



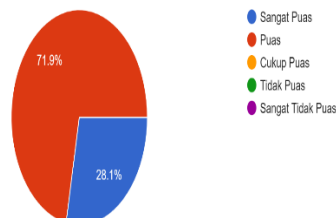
Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan pengelolaan pengembangan SDM FIKES, diketahui bahwa sebagian besar tendik merasa puas (72,7%) terkait Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/ seminar dan Evaluasi kinerja tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan. Perlu perbaikan pada Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian tendik dan Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku.

3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

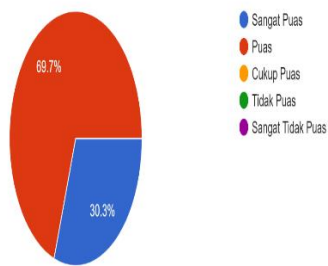
Ruang kelas yang memadai
33 responses



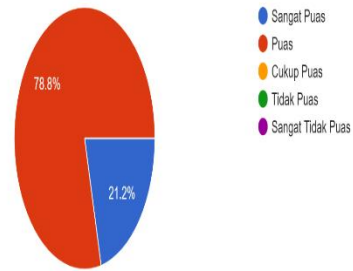
Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi
32 responses



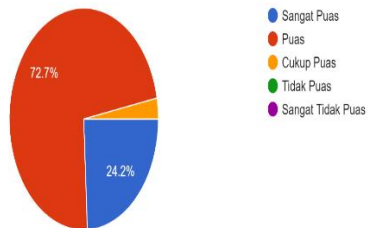
Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung lainnya (tempat parkir, kantin, mushola)
33 responses



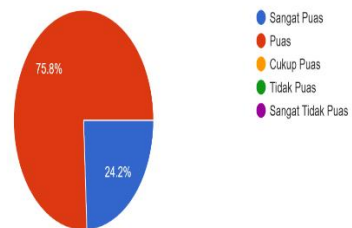
Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus
33 responses



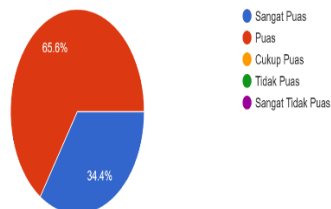
Kemudahan pengguna dan pemenuhan kebutuhan di E-campus
33 responses



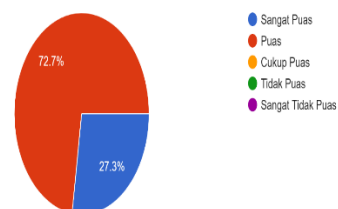
Kemudahan pengajuan anggaran kebutuhan tendik
33 responses



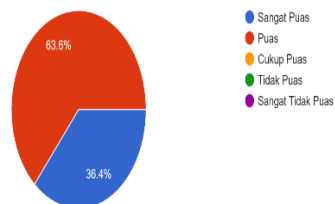
Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat
32 responses



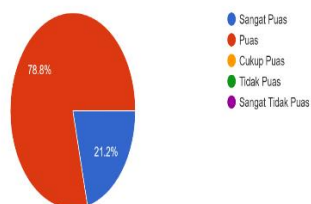
Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja
33 responses



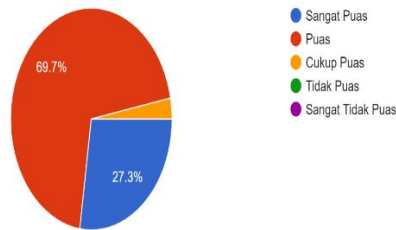
Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi
33 responses



Ketepatan pencairan gaji, bonus, dll
33 responses



Keterlibatan tendik dalam penyusunan rencana anggaran (RAB)
33 responses



Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan Sarana Prasarana, diketahui bahwa sebagian besar tendik merasa puas (78,8%) terhadap Ketepatan pencairan gaji, bonus dan Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus. Perlu peningkatan pada Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi dan Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat.

2.2 Hasil Deskriptif Analisis Kepuasan Tendik

Berdasarkan grafis di atas, tanggapan tendik atas layanan manajemen relatif positif dan puas. Namun, tetap diperlukan adanya tindak-lanjut peningkatan agar tidak timbul ketidakpuasan tendik. Dari 3 aspek tersebut, aspek yang perlu ditingkatkan adalah aspek

2.3 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut laporan kepuasan tendik untuk tendik di Fakultas Ilmu Kesehatan di UIMA menjelaskan dengan meningkatkan kesempatan kepada tendik untuk mengikuti berbagai kegiatan pengembangan diri di luar kampus. Selain itu, rapat koordinasi kerja untuk menjelaskan instruksi kerja harus dioptimalkan dalam peningkatan kapasitas kerja Tendik. Rencana tindak lanjut yang direncanakan ini akan dilakukan secara terus menerus.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di FIKES UIMA diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan aspek Layanan manajemen FIKES, sebagian besar tendik merasa puas (62%)
2. Berdasarkan aspek Layanan pengelolaan pengembangan SDM, sebagian besar tendik merasa puas (65%)
3. Berdasarkan aspek Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, sebagian besar puas (70%)


3.2 Saran

Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di FIKES UIMA sudah menyatakan puas terhadap layanannya, akan tetapi upaya peningkatan layanan terhadap tendik harus terus dilakukan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Adapun yang perlu ditindaklanjuti, sebagai berikut :

1. Berdasarkan aspek Layanan manajemen FIKES, perlu ditingkatkan kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan kerja.
2. Berdasarkan aspek Layanan pengelolaan pengembangan SDM, perlu perbaikan pada Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian tendik dan Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku.
3. Berdasarkan aspek Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, perlu peningkatan transparansi dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi dan Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat.

INSTRUMEN SURVEY

Questions Responses 63 Settings



Section 1 of 4

Survey Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju Tahun 2023

B I U 

Yth. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan
di Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Indonesia Maju

Pengukuran kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Kesehatan UMA merupakan salah satu bentuk evaluasi layanan manajemen FIKES yang dimana hasil dari survey ini akan menjadi salah satu landasan upaya perbaikan dari layanan manajemen di FIKES. Adapun survey ini terdiri dari pengukuran kepuasan terhadap :

1. Layanan manajemen FIKES
2. Layanan pengelolaan pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

Kuesioner ini dapat diselesaikan dalam waktu lebih kurang 15 menit. Mohon Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Demikian yang dapat disampaikan dan atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

NIP

Short answer text

Unit Kerja

Layanan Manajemen FIKES

1. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai * dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi

☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Tidak Puas
☐ Sangat Puas
☐ Sangat Tidak Puas

2. Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma perguruan tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan off line dengan akurat dan memuaskan (Reallability) *

☐ Sangat Puas
☐ Sangat Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Tidak Puas
☐ Puas

3. Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi *

☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Sangat Tidak Puas
☐ Cukup Puas
☐ Tidak Puas

4. Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi. *

☐ Sangat Puas

Layanan pengelolaan pengembangan SDM

Aspek Tangibles (Transparan)

Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses system informasi mengenai kinerja tenaga kependidikan

☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Tidak Puas
☐ Sangat Tidak Puas

Kualitas Sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Tidak Puas
☐ Sangat Tidak Puas

Aspek Reallability

Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku

☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Tidak Puas
☐ Sangat Tidak Puas

Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana
Aspek Tangibles (Transparan)
Ruang kelas yang memadai
<div><input type="radio"/> Sangat Puas</div> <div><input type="radio"/> Puas</div> <div><input type="radio"/> Cukup Puas</div> <div><input type="radio"/> Tidak Puas</div> <div><input type="radio"/> Sangat Tidak Puas</div>
Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi
<div><input type="radio"/> Sangat Puas</div> <div><input type="radio"/> Puas</div> <div><input type="radio"/> Cukup Puas</div> <div><input type="radio"/> Tidak Puas</div> <div><input type="radio"/> Sangat Tidak Puas</div>
Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung lainnya (tempat parkir, kantin, mushola)
<div><input type="radio"/> Sangat Puas</div> <div><input type="radio"/> Puas</div> <div><input type="radio"/> Cukup Puas</div> <div><input type="radio"/> Tidak Puas</div> <div><input type="radio"/> Sangat Tidak Puas</div>
Aspek Reliability