

LAPORAN KEGIATAN

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)



Ketua Pelaksana :

Triana Prihatinta, S.Sos., M.M.

NIP 19760715201542001

**POLITEKNIK NEGERI MADIUN
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan evaluasi tentang tingkat kepuasan pengguna (dosen dan tenaga kependidikan) Politeknik Negeri Madiun telah dilakukan dengan baik dan hasil kegiatannya telah dilaporkan kepada Direktur melalui Wakil Direktur I.

Hasil kegiatan evaluasi ini selanjutnya sebagai bahan pertimbangan pengembangan kepuasan pengguna PNM pada umumnya dan secara khusus menjadi dokumen resmi PNM untuk pertimbangan perbaikan proses layanan pengguna PNM.

Laporan ini disahkan sebagai dokumen resmi PNM, sehingga segala informasi yang terkandung di dalam laporan merupakan informasi yang sah dan representatif untuk dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya.

Disahkan di Madiun,
Pada Tanggal, 14 Oktober 2019

Direktur
Politeknik Negeri Madiun



M. Fajar Subkhan, S.T. M.T.
NIP. 197204291998021001

KATA PENGANTAR

Atas izin dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, laporan kegiatan survey kepuasan pengguna (dosen dan tenaga kependidikan) Politeknik Negeri Madiun telah terselesaikan dengan baik. Dengan adanya evaluasi kepuasan pengguna yang dilakukan setiap tahunnya, diharapkan mampu memberikan hasil yang baik dan implementasi yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan capaian hasil kepuasan layanan pengguna (dosen dan tenaga kependidikan) Politeknik Negeri Madiun. Hasil analisis evaluasi visi dan misi ini diharapkan dapat menjadikan Politeknik Negeri Madiun menjadi semakin baik.

Penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan evaluasi ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk evaluasi yang lebih baik lagi.

Madiun, 14 Oktober 2019

Ttd

Penyusun

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)

A. Pendahuluan

Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di Politeknik Negeri Madiun dapat dievaluasi dengan menyebarkan **angket kepada dosen dan tenaga kependidikan.**

Angket ini ditujukan untuk survey kepuasan secara general. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan, dengan indikator yang diukur adalah sebagai berikut :

- (1) Pengembangan Karier.
- (2) Pelaksanaan Tupoksi
- (3) Lingkungan Kerja

Instrumen pengukuran kepuasan pelanggan (dalam hal ini mengenai SDM) telah divalidasi dan sesuai dengan standar instrumen pengukuran P4MP PNM yang dilaksanakan secara periodik. Responden dalam survey ini adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan sejumlah **50 orang**.

B. Metode Pelaksanaan

Survei kepuasan terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia ini dimulai tahun 2019, namun persiapan pelaksanaan survei dilakukan sudah direncanakan pada tahun 2018. Tahap pelaksanaan kegiatan survei ini dilakukan melalui tahapan sesuai standar dan mekanisme penjaminan mutu tentang pelaksanaan survei di PNM, yaitu:

- (1) Pembentukan tim survei.
- (2) Pembuatan instrumen survei dan melakukan pengujian, Dimana pengujian validitas untuk data bersifat nirdikotomis menggunakan

metode uji korelasi product moment (r_{xy}) dan uji reliabilitasnya menggunakan metode **Alpha Cronbach (α)**. Tim survei mengusulkan instrumen survei untuk disahkan oleh Direktur sebagai dokumen resmi PNM sebagai kelengkapan dokumen SPMI.

(3) Skor penilaian survei menggunakan skala likert yaitu :

1= sangat tidak setuju

2= tidak setuju

3= setuju

4= sangat setuju

(4) Tim survei menentukan jumlah sampel, penentuan sampel yang dianut adalah dengan mengasumsikan populasi bersifat homogen sehingga besarnya sampel (N) ditentukan minimal 5% dan maksimal 25% dari jumlah populasi.

(5) Tim survei menyebarkan angket atau instrumen yang sudah diujicobakan. Data yang terkumpul diolah, diverifikasi, dibuat tabulasinya dan dianalisis hasilnya oleh tim survei.

(6) Metode analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu melalui pengklasifikasian total skor atau rerata ke dalam tingkatan kelompok dengan kriteria sebagai berikut :

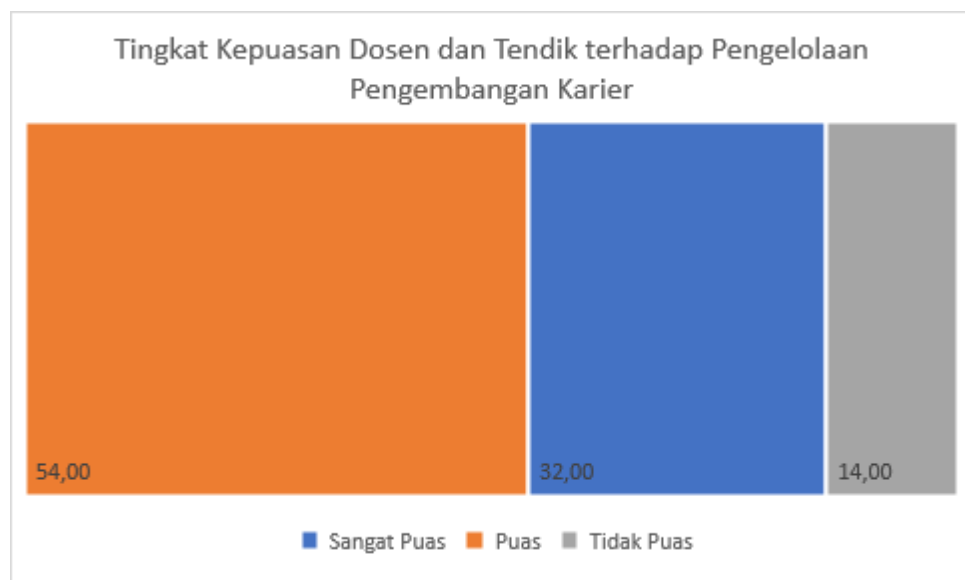
$\bar{x} \geq 3,5$ dikelompokkan Sangat Puas

$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$ dikelompokkan Puas

$\bar{x} \leq 2,49$ dikelompokkan Tidak Puas

C. Hasil Kegiatan

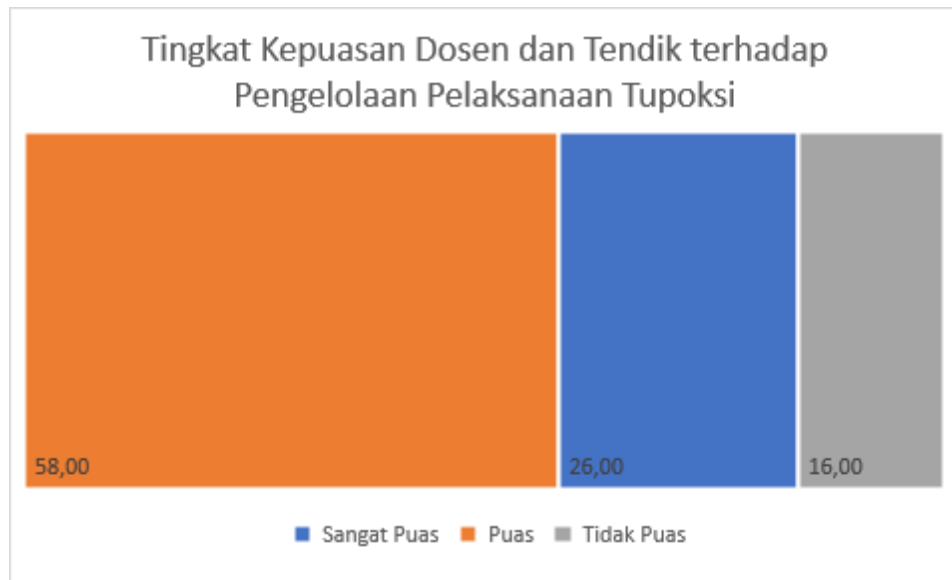
Hasil pelaksanaan survei dilaporkan dalam bentuk laporan kegiatan survei selanjutnya hasil analisis kegiatan survei ini dipresentasikan di dalam web PNM. Disajikan dengan diagram pie sebagai berikut:



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Pengelolaan Pengembangan Karier

Gambar Diagram 1 memberikan gambaran tingkat kepuasan dosen dan Tendik terhadap pengelolaan pengembangan karir di PNM adalah sebagai berikut : sebagian besar dosen menyatakan puas yaitu sebanyak 54,00%, yang menyatakan sangat puas 32,00% dan sebesar 14,00% responden menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan pengembangan karir di PNM dapat disajikan diagram sebagai berikut :



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Pengelolaan Pelaksanaan Tupoksi

Gambar Diagram 2 memberikan gambaran tingkat kepuasan dosen dan Tendik terhadap pengelolaan pengembangan karir di PNM adalah sebagai berikut : sebagian besar dosen menyatakan puas yaitu sebanyak 58.00% yang menyatakan sangat puas 26,00% dan sebesar 16,00% responden menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan lingkungan kerja di PNM, disajikan dalam diagram sebagai berikut :



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Pengelolaan Lingkungan Kerja

Gambar Diagram 3 memberikan gambaran tingkat kepuasan dosen dan Tendik terhadap pengelolaan lingkungan kerja di PNM adalah sebagian besar dosen menyatakan puas yaitu sebanyak 54,00%, yang menyatakan sangat puas 40,00% dan sebesar 6,00% responden menyatakan tidak puas.