



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS

2022



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU**



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS



## PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU

*Jl. K.H. Ahmad Dahla WARA-Ambon*

# AMBON 2022

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

*Alhamdulillahirobbil 'alamin..* Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang karena-Nya, laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Institusi yang terdiri dari Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Sistem dan Layanan SDM tahun 2022/2023 dapat diselesaikan. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan nabi agung Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa'atnya di hari akhir, *Aamiin*.

Berdasarkan SK Rektor UNIMKU Nomor: 109/SK/UNISNU/XI/2013 tentang Pedoman Evaluasi Kepuasan Dosen Dan Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem dan Praktek Pengelolaan Sumber Daya Manusia, maka kegiatan ini dilaksanakan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan metode survey didasarkan Monev kepuasan dosen terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM T.A. 2022/2023 yang meliputi: Pengembangan Kompetensi, Karir/Jabatan, Penelitian, Pengabdian Masyarakat, Tugas Tambahan, dan Kesejahteraan. Sedangkan monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM T.A 2022/2023 meliputi: Pengembangan Kompetensi, Karir/Jabatan, dan Kesejahteraan.

Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan atas terbitnya laporan ini, yaitu:

1. Rektor UNIMKU yang atas penguatan pengesahan pedoman penyelenggaraan monev layanan institusi dan dukungan moral material;
2. Seluruh Dekan dan Direktur di lingkup UNIMKU beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini;
3. Kepala Biro beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik dan ekstrakurikuler di UNIMKU
4. Seluruh responden yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan UNIMKU.

Analisis data survei menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap beberapa aspek praktek pengelolaan sumber daya manusia. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas. Hasil monev ini, diharapkan mampu menggambarkan persepsi yang sesungguhnya dirasakan oleh dosen dan tenaga kependidikan, sehingga dapat menjadi data akurat yang digunakan untuk melakukan perbaikan layanan di UNIMKU.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GRAFIK .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	2
C. Manfaat .....	2
D. Waktu Pelaksanaan .....	2
E. Aspek-aspek yang Dinilai .....	3
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>4</b>
A. Instrumen.....	4
1. Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Layanan Institusi .....	4
2. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi .....	5
B. Metode Pengumpulan Data .....	7
C. Metode Analisis Data .....	7
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	7
2. Analisis Deskripsi Frekuensi .....	8
<b>BAB III DESKRIPSI HASIL .....</b>	<b>10</b>
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	10
1. Uji Validitas Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan.....	10
2. Uji Reliabilitas Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan .....	14
B. Hasil Penilaian Layanan Institusi untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan.....	15
1. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023 .....	15
2. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023 .....	33
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>46</b>
A. Kesimpulan .....	46
Kesimpulan dari survey kepuasan dosen adalah sebagai berikut .....	46
B. Rekomendasi.....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	8
Tabel 2. 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi .....	8
Tabel 3. 1 Tingkat Partisipasi Dosen terhadap Survey Kepuasan .....	10
Tabel 3. 2 Uji Validitas Kepuasan Dosen terhadap Layanan Institusi di UNIMKU .....	10
Tabel 3. 3 Tingkat Partisipasi Tenaga Kependidikan terhadap Survey Kepuasan .....	12
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU .....	13
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Dosen dan tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU .....	14
Tabel 3. 6 Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Layanan Institusi di UNIMKU .....	15
Tabel 3. 7 Persepsi Dosen Terhadap Kepemimpinan Untuk Pengembangan Kompetensi di UNIMKU .....	17
Tabel 3. 8 Persepsi Dosen Terhadap Kepemimpinan untuk Pengembangan Karir/Jabatan di UNIMKU .....	20
Tabel 3. 9 Persepsi Dosen Terhadap Kegiatan Penelitian di UNIMKU .....	23
Tabel 3. 10 Persepsi Dosen Terhadap Kegiatan PSDM Untuk Pengabdian di UNIMKU ....	27
Tabel 3. 11 Persepsi Dosen Terhadap Kegiatan PSDM Untuk Pengembangan Kesejahteraan di UNIMKU .....	30
Tabel 3. 12 Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem Praktik Pengelolaan SDM di UNIMKU.....	33
Tabel 3. 13 Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Kegiatan PSDM untuk Pengembangan Kompetensi di UNIMKU .....	35
Tabel 3. 14 Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Kegiatan PSDM Untuk Pengembangan Karir/Jabatan di UNIMKU.....	38
Tabel 3. 15 Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Kegiatan PSDM Untuk Pengembangan Kesejahteraan di UNIMKU .....	41
Tabel 3. 16 Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan di UNIMKU .....	43

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Persepsi Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Institusi dan Kepemimpinan di UNIMKU .....	16
Grafik 3. 2 Persepsi Tendik Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU .....	18

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Tenaga kependidikan merupakan *supporting system* dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, UNIMKU ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu UNIMKU merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka LPM UNIMKU melakukan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi tahun 2022.

## **B. Tujuan**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh UNIMKU;
2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

## **C. Manfaat**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan;
3. Mendorong Universitas dan unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

## **D. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi Tahun 2022 melalui Sistem dan Praktek Layanan Institusi, dilaksanakan selama dua bulan, bulan November 2022 pengumpulan data dari dosen dan tenaga kependidikan melalui Sistem Informasi Akademik Mahasiswa, kemudian dilanjutkan dengan rekap dan analisis data serta penyajian data dan pelaporan.

## **E. Aspek-aspek yang Dinilai**

Tingkat kepuasan dosen terhadap sistem Layanan Institusi Pimpinan UNIMKU Tahun 2022 yang diukur melalui dimensi:

1. Tugas pokok,
2. Sarana dan Prasarana,
3. Hubungan dengan pimpinan,



4. Pengembangan Kompetensi Lulusan,
5. Kepedulian PTM-PTA
6. Kerjasama.

Sedangkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktekLayanan Institusi pada Tahun 2022 diukur melalui dimensi:

1. Pekerjaan,
2. pimpinan UNIMKU,
3. suasana kerja,
4. pengembangan dan promosi
5. Gaji dan Kesejahteraan.

## BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

### A. Instrumen

#### 1. Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Layanan Institusi

- 1) Tugas Pokok
  - a. Kesempatan untuk menjadi masyarakat bidang ilmu/asosiasi
  - b. Kesempatan untuk mengikuti *short course*/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri
  - c. Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut baik dalam negeri dan luar negeri
  - d. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/*workshop* dalam kampus
  - e. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus
  - f. Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian
  - g. Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan pengembangan kompetensi dosen di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)
- 2) Sarana dan Prasarana
  - a. Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala
  - b. Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner
  - c. Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional
  - d. Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural
  - e. Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan pengembangan karir/jabatan dosen di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)
- 3) Hubungan dengan Pimpinan
  - a. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian
  - b. Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian
  - c. Pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dan distribusi dosen
  - d. Kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir dan proposal penelitian di review oleh reviewer
  - e. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi hasil penelitian

- f. Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan penelitian dosen di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)
- 4) Pengembangan Kompetensi Lulusan
- a. Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan pengabdian masyarakat
  - b. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian masyarakat
  - c. Pemerataan pengabdian masyarakat berdasarkan kualifikasi dan distribusi dosen
  - d. Kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian masyarakat dan laporan akhir serta proposal di review oleh reviewer
  - e. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi hasil pengabdian masyarakat
  - f. Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan pengabdian masyarakat dosen di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)
- 5) Kepedelian PTM-PTA
- a. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)
  - b. Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan
  - c. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas, dan Universitas
  - d. Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya
  - e. Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat
  - f. Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan.
  - g. Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan tugas tambahan dan kesejahteraan di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka).
- 6) Kerja sama
- a. Melaksanakan Kerjasama dengan Instansi terkait baik secara Lokal maupun Nasional

## **2. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi**

- 1) Pekerjaan
- a. Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat

pertama kali bekerja di UNIMKU

- b. Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja
- c. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus
- d. Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus
- e. Kesempatan untuk Studi Lanjut
- f. Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)

## 2) Pimpinan UNIMKU

- a. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir
- b. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural
- c. Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di UNIMKU
- d. Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala
- e. Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas diluar tupoksi
- f. Tuliskan masukan, saran, dan harapan Bapak/Ibu terhadap Layanan Pengembangan Karir Tenaga Kependidikan di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)

## 3) Suasana Kerja

- a. Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya
- b. Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan
- c. Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan
- d. Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan
- e. Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat
- f. Tuliskan masukan, saran, dan harapan Bapak/Ibu terhadap Layanan Kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan di UNIMKU (Pertanyaan Terbuka)

## 4) Pengembangan dan Promosi

- a) Mendapat layanan pengembangan profesi
- b) Mendapat Promosi dari atasan

5) Gaji dan Kesejahteraan

a) Mendapat gaji yang memadai

b) Gaji mampu meningkatkan kesejahteraan pegawai

## **B. Metode Pengumpulan Data**

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi instrumen tentang kepuasan dosen terhadap sistem Layanan Institusi UNIMKU baik kepada Dosen maupun Tenaga Kependidikan. Uji Coba Instrumen dilakukan pada tanggal 3 Oktober 2022 dan Finalisasi Instrumen pada tanggal 18 Oktober 2022. Waktu pelaksanaan pengisian kuesioner untuk kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023 yaitu dimulai tanggal 21 November dan ditutup 23 November 2022, yang dilakukan secara serempak ditingkat Fakultas maupun program studi. Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft Excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

## **C. Metode Analisis Data**

Metode analisis data dalam monev pelayanan institusi ini yaitu:

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dalam monev kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek Layanan Institusi di UNIMKU untuk tahun akademik 2022/2023 ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $> r$  tabel.

Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek Layanan Institusi di UNIMKU untuk tahun akademik 2022/2023 ini menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Dikatakan reliabel apabila koefisien *cronbach alpha*  $> \alpha$  (0,60).

## 2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem praktik pengelolaan SDM di UNIMKU, yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas praktik pengelolaan SDM di UNIMKU dengan menggunakan **Skala Likert** yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

Nilai/bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{Data \times Bobot}{Jumlah Responden}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

**Tabel 2. 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi**

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1 - 1,50	Sangat Tidak Puas
1,51 - 2,50	Tidak Puas
2,51 - 3,50	Puas
3,51 - 4,00	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- a. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- b. Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan *chart*.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan.

### BAB III DESKRIPSI HASIL

#### A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan

##### a. Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Terhadap Sistem layanan Institusi di UNIMKU

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan dosen terhadap layanan institusi di UNIMKU Tahun 2022 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam monev ini dikumpulkan dari dosen atau responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui Gugus Mutu Prodi Pendidikan Biologi UNIMKU yaitu sebanyak **20 orang**. Jika dilihat dari jumlah keseluruhan dosen di UNIMKU sebanyak 34 orang, maka yang berpartisipasi dalam monev kepuasan dosen terhadap sistem layanan institusi dan kepemimpinan di UNIMKU TA. 2022/2023 sebesar **94%**, sebagaimana tersaji pada Tabel 3.1.

**Tabel 3. 1 Tingkat Partisipasi Dosen terhadap Survey Kepuasan**

Tahun Akademik	Total Dosen	Partisipan Survey	Tingkat Partisipasi
<b>2022/2023</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>58,82%</b>

Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya  $r$  tabel pada  $n = 20$  dan  $\alpha = 0,05$  diketahui sebesar **0,992**. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan dosen terhadap Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.2.

**Tabel 3. 2 Uji Validitas Kepuasan Dosen terhadap Layanan Institusi di UNIMKU T.A. 2022/2023**

Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
Pengembangan Kompetensi	Kompetensi 1	0,505	0,468	Valid
	Kompetensi2	0,353	0,468	<b>Tidak Valid</b>
	Kompetensi3	0,001	0,468	<b>Tidak Valid</b>
	Kompetensi4	0,084	0,468	<b>Tidak Valid</b>
	Kompetensi5	0,274	0,468	<b>Tidak Valid</b>
	Kompetensi6	0,542	0,468	Valid
	Kompetensi7	0,565	0,468	Valid
	Kompetensi8	0,760	0,468	Valid



<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Konstruk</b>	<b><i>Corrected Item-Total Correlation</i></b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
	Kompetensi 9	0,751	0,468	Valid
	Kompetensi 10	0,837	0,468	Valid
	Kompetensi 11	0,850	0,468	Valid
	Kompetensi 12	0,842	0,468	Valid
Sarana dan Prasarana	Sarpras 1	0,961	0,468	Valid
	Sarpras 2	0,928	0,468	Valid
	Sarpras 3	0,965	0,468	Valid
	Sarpras 4	0,931	0,468	Valid
	Sarpras 5	0,966	0,468	Valid
	Sarpras 6	0,973	0,468	Valid
	Sarpras 7	0,969	0,468	Valid
	Sarpras 8	0,962	0,468	Valid
	Sarpras 9	0,983	0,468	Valid
	Sarpras 10	0,979	0,468	Valid
	Sarpras 11	0,978	0,468	Valid
Hubungan dengan Pimpinan	Relasi 1	0,993	0,468	Valid
	Relasi 2	0,987	0,468	Valid
	Relasi 3	0,990	0,468	Valid
	Relasi 4	0,984	0,468	Valid
	Relasi 5	0,989	0,468	Valid
	Relasi 6	0,986	0,468	Valid
	Relasi 7	0,976	0,468	Valid
	Relasi 8	0,983	0,468	Valid
	Relasi 9	0,986	0,468	Valid
	Relasi 10	0,993	0,468	Valid
	Relasi 11	0,990	0,468	Valid
	Relasi 12	0,982	0,468	Valid
	Relasi 13	0,994	0,468	Valid
	Relasi 14	0,981	0,468	Valid
	Relasi 15	0,994	0,468	Valid

	Relasi 16	0,992	0,468	Valid
	Relasi 17	0,987	0,468	Valid
	Relasi 18	0,994	0,468	Valid
	Relasi 19	0,990	0,468	Valid
	Relasi 20	0,989	0,468	Valid
	Relasi 21	0,993	0,468	Valid
	Relasi 22	0,996	0,468	Valid
Kepedulian PTM-PTA	Kepedulian 1	0,998	0,468	Valid
	Kepedulian 2	0,997	0,468	Valid
	Kepedulian 3	0,998	0,468	Valid
Kerjasama	Kerjasama 1	0,998	0,468	Valid
	Kerjasama 2	0,999	0,468	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen terhadap Layanan Institusi di UNIMKU Tahun 2022 ditunjukkan bahwa nilai *r*-hitung (*Corrected Item- Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,751 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,999. Jadi nilai *r*-hitung (*Corrected Item- Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan *r* - tabel (0,138), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan dosen terhadap Pimpinan di UNIMKU TA. 2021/2022 bersifat **valid**.

#### **b. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pimpinan**

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan tenaga kependidikan terhadap pemimpin di UNIMKU Tahun 2022 ini dilaksanakan di Universitas lain (Fakultas Tarbiyah IAIN Ambon) didasarkan karena tendik UNIMKU masih kurang. Data dalam monev ini dikumpulkan dari tenaga kependidikan atau responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui Gugus Mutu Program Studi yaitu sebanyak **12 orang**. Total persentase partisipasi dilihat dari jumlah keseluruhan tenaga kependidikan di Fakultas Tarbiyah sebanyak 26 orang, maka yang berpartisipasi dalam monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem Pimpinan di UNIMKU sebesar **46,1%**.

**Tabel 3. 3 Tingkat Partisipasi Tenaga Kependidikan terhadap Survey Kepuasan**

Tahun Akademik	Total Tendik	Partisipan Survey	Tingkat Partisipasi
2022/2023	26	12	46,1%

Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya  $r$  tabel pada  $n = 76$  dan  $\alpha = 0,05$  diketahui sebesar **0,2257**. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem praktik pengelolaan SDM di UNIMKU Tahun 2022 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.4.

**Tabel 3. 4 Uji Validitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pimpinan T.A. 2022/2023**

Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
Pekerjaan	Pekerjaan 1	0,701	0,632	Valid
	Pekerjaan 2	0,387	0,632	Tidak Valid
	Pekerjaan 3	0,179	0,632	Tidak Valid
	Pekerjaan 4	0,101	0,632	Tidak Valid
	Pekerjaan 5	0,363	0,632	Tidak Valid
	Pekerjaan 6	0,547	0,632	Tidak Valid
Pimpinan Unimku	Pimpinan 1	0,689	0,632	Valid
	Pimpinan 2	0,801	0,632	Valid
	Pimpinan 3	0,894	0,632	Valid
	Pimpinan 4	0,926	0,632	Valid
	Pimpinan 5	0,944	0,632	Valid
	Pimpinan 6	0,859	0,632	Valid
	Pimpinan 7	0,943	0,632	Valid
Suasana Kerja	Suasana 1	0,978	0,632	Valid
	Suasana 2	0,972	0,632	Valid
	Suasana 3	0,986	0,632	Valid
	Suasana 4	0,984	0,632	Valid
Pengembangan dan promosi	Promosi 1	0,991	0,632	Valid
	Promosi 2	0,999	0,632	Valid
	Promosi 3	0,981	0,632	Valid

	Promosi 4	0,984	0,632	Valid
	Promosi 5	0,988	0,632	Valid
	Promosi 6	0,987	0,632	Valid
Gaji dan Kesejahteraan	Kesejahteraan 1	0,993	0,632	Valid
	Kesejahteraan 2	0,993	0,632	Valid
	Kesejahteraan 3	0,997	0,632	Valid
	Kesejahteraan 4	0,986	0,632	Valid
	Kesejahteraan 5	0,996	0,632	Valid
	Kesejahteraan 6	0,993	0,632	Valid
	Kesejahteraan 7	0,995	0,632	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan Tabel di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan tenaga kependidikan terhadap Pimpinan di UNIMKU TA. 2022/2023 ditunjukkan bahwa nilai *r*-hitung (*Corrected Item- Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,689 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,999. Jadi nilai *r*-hitung (*Corrected Item- Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan *r*-tabel (0,632), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan di UNIMKU TA. 2022/2023 bersifat **valid**.

## 2. Uji Reliabilitas Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam Ghozali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2021/2022 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.5.

**Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Dosen dan tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi UNIMKU T.A. 2022/2023**

	Aspek Penilaian	<i>Cronbachs Alpha</i>	Nilai Pemanding	Ket.
Kepuasan Dosen Terhadap Pimpinan	Tugas Pokok	0,990	0,468	Reliabel
	Sarana dan Prasarana		0,468	Reliabel
	Hubungan dengan Pimpinan		0,468	Reliabel
	Pengembngan kompetensi lulusan		0,468	Reliabel
	Kepedulian PTM-PTA		0,468	Reliabel
	Kerja Sama		0,468	Reliabel
Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pimpinan	Pekerjaan	0,978	0,63	Reliabel
	Pimpinan Unimku		0,63	Reliabel
	Suasana Kerja		0,63	Reliabel
	Pengembangan dan promosi		0,63	Reliabel
	Gaji dan Kesejahteraan		0,63	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Pimpinan Universitas di UNIMKU TA. 2022/2023 menunjukkan bahwa seluruh aspek pertanyaan memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,90. Nilai reliabel kepuasan dosen yaitu 0,99 sedangkan yang reliabel kepuasan tendik sebesar 0,99. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing aspek penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pimpinan Universitas di UNIMKU TA. 2022/2023 bersifat **Reliabel**.

## B. Hasil Penilaian Layanan Institusi untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan

### 1. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Pimpinan Universitas di UNIMKU TA. 2022/2023

#### a. Tingkat Kepuasan Dosen Fakultas Terhadap Pimpinan Universitas

Dosen di UNIMKU yang terdiri dari dosen tetap yang merupakan salah satu Civitas Akademika yang memberikan pelayanan administrasi di lingkungan FKIP UNIMKU yakni sebanyak 15 orang. Monev Sistem Layanan Institusi ini akan menampilkan persepsi dari Dosen terkait dengan Sistem Layanan Institusi di UNIMKU. Persepsi Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Layanan Institusi di UNIMKU dilihat dari 6 unsur, yang meliputi: Tugas pokok, Sarana dan Prasarana, Hubungan dengan pimpinan, Pengembangan Kompetensi Lulusan, Kepedulian PTM-PTA dan Kerjasama. Hasil Persepsi Dosen Fakultas Terhadap Sistem kepemimpinan adalah sebagai berikut:

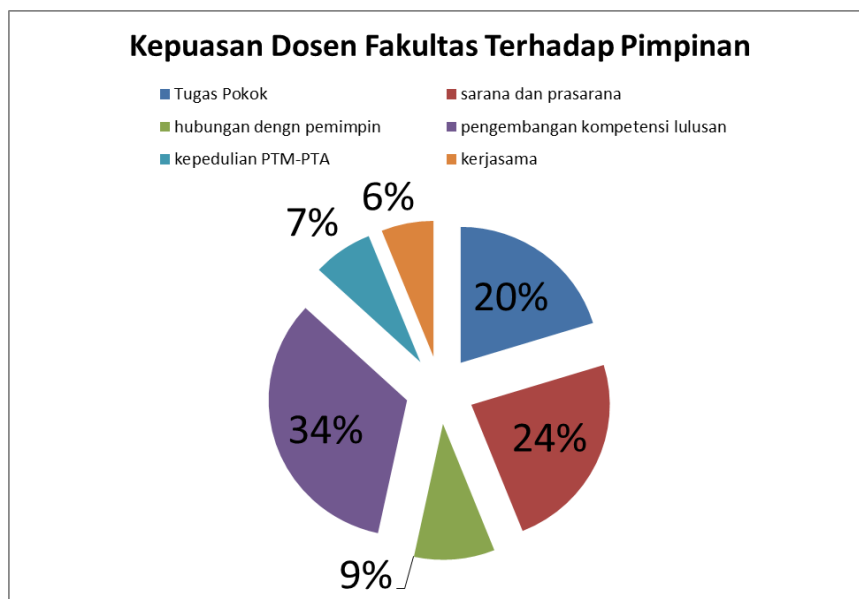
**Tabel 3. 6 Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Layanan Institusi**

<b>Aspek Kepuasan Dosen</b>	<b>2022/2023</b>	<b>Kriteria</b>
Tugas pokok	4.18	Sangat Puas
Sarana dan Prasarana	3.10	Puas
Hubungan dengan pimpinan	2.72	Tidak Puas
Pengembangan Kompetensi Lulusan	2.84	Puas
Kepedulian PTM-PTA dan Kerjasama	3.37	Puas
Kerjasama	4.4	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3,43</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan Dosen terhadap sistem Layanan Institusi di UNIMKU adalah pada rentang nilai **3,43** atau berada dalam kategori **Puas**. Pemingkatan nilai rata-rata berdasarkan aspek penilaian persepsi kepuasan Dosen terhadap sistem Layanan Institusi dapat dilihat pada grafik 3.1.

**Grafik 3. 1 Persentase Penilaian Dosen Fakultas Terhadap Pimpinan T.A. 2022/2023**



Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan grafik diatas, aspek pengembangan kompetensi lulusan yang dinilai dosen paling memuaskan dibandingkan dengan aspek lainnya dengan nilai 34%. Sementara aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah aspek hubungan dengan pimpinan yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 6%. Meskipun dalam rentang penilaian **Puas**, namun penilaian dosen terhadap aspek-aspek tersebut masih kecil, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada aspek tersebut.

#### **b. Tingkat Kepuasan Dosen Program Studi Terhadap Pimpinan Universitas**

Dosen di UNIMKU yang terdiri dari dosen tetap yang merupakan salah satu Civitas Akademika yang memberikan pelayanan administrasi di lingkungan FKIP UNIMKU yakni sebanyak 7 orang. Monev Sistem Layanan Institusi ini akan menampilkan persepsi dari Dosen terkait dengan Sistem Layanan Institusi di UNIMKU. Persepsi Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Layanan Institusi di UNIMKU dilihat dari 6 unsur, yang meliputi: Tugas pokok, Sarana dan Prasarana, Hubungan dengan pimpinan, Pengembangan Kompetensi Lulusan, Kepedulian PTM-PTA dan Kerjasama. Hasil Persepsi Dosen Fakultas Terhadap Sistem kepemimpinan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 7. Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Layanan Institusi**

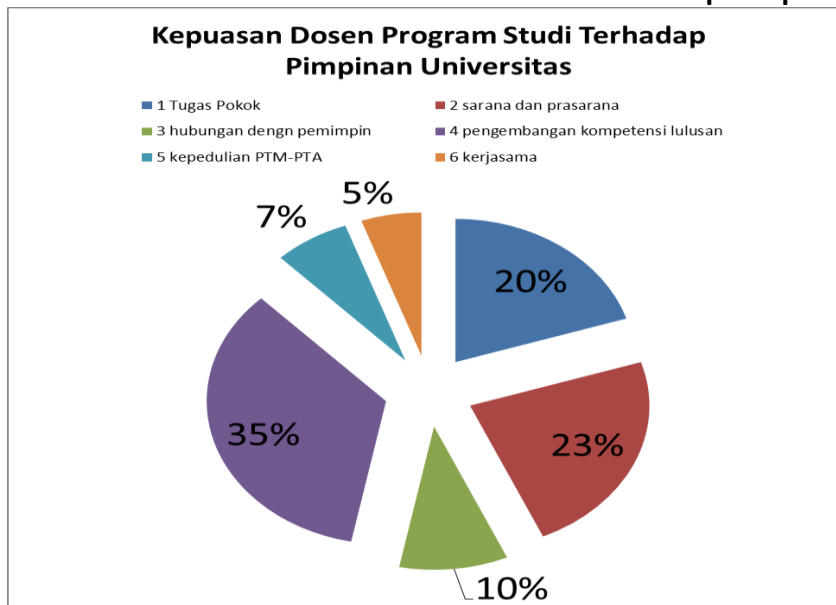
Aspek Kepuasan Dosen	2022/2023	Kriteria
Tugas pokok	4.14	Sangat Puas

Sarana dan Prasarana	3.05	Puas
Hubungan dengan pimpinan	2.82	Tidak Puas
Pengembangan Kompetensi Lulusan	2.94	Puas
Kepedulian PTM-PTA dan Kerjasama	3.28	Puas
Kerjasama	3.92	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3,35</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan Dosen terhadap sistem Layanan Institusi di UNIMKU adalah pada rentang nilai **3,35** atau berada dalam kategori **Puas**. Pemingkatan nilai rata-rata berdasarkan aspek penilaian persepsi kepuasan Dosen terhadap sistem Layanan Institusi dapat dilihat pada grafik 3.2.

**Grafik 3. 2. Persentase Penilaian Dosen Fakultas Terhadap Pimpinan T.A. 2022/2023**



Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan grafik diatas, aspek pengembangan kompetensi lulusan yang dinilai dosen paling memuaskan dibandingkan dengan aspek lainnya dengan nilai 35%. Sementara aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah aspek hubungan dengan pimpinan yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 5%. Meskipun dalam rentang penilaian **Puas**, namun penilaian dosen terhadap aspek-aspek tersebut masih kecil, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada aspek tersebut.



## 2. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023

### a. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023

Tenaga kependidikan di FKIP UNIMKU terdiri dari pegawai tetap dan tidak tetap sebanyak 5 orang. Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Diharapkan tenaga pendidik tidak hanya merespon namun juga bisa memiliki inisiatif untuk mengantisipasi sekaligus membayangkan tantangan yang akan muncul karena tenaga pendidik merupakan pilar penting penggerak perubahan pendidikan.

Selain Dosen, Tenaga Kependidikan juga merupakan pihak yang memperoleh pelayanan administrasi di lingkungan UNIMKU. Sehingga dalam monev Sistem Praktik Layanan Institusi ini akan dilihat persepsi dari Tenaga Kependidikan terkait dengan Sistem Layanan Institusi UNIMKU yang terdiri dari 5 unsur yaitu, Pekerjaan, pimpinan UNIMKU, suasana kerja, pengembangan dan promosi serta Gaji dan Kesejahteraan. Adapun hasil Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem Praktik Pengelolaan SDM adalah sebagai berikut:

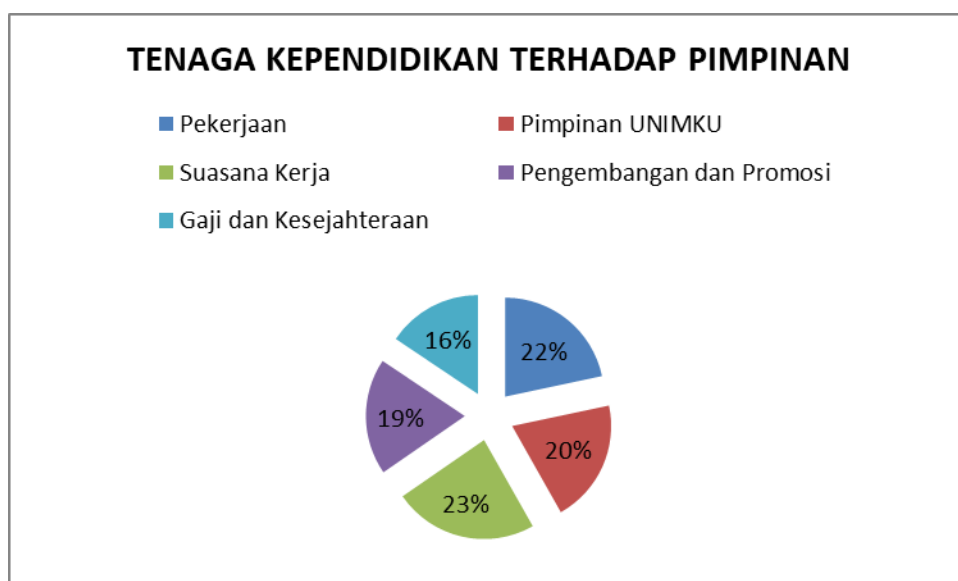
**Tabel 3. 3. Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU**

Aspek Kepuasan Tendik	2022/2023	Kriteria
Pekerjaan	4.36	Sangat Puas
Pimpinan UNIMKU	4.05	Sangat Puas
Suasana Kerja	4.75	Sangat Puas
Pengembangan dan Promosi	3.83	Sangat Puas
Gaji dan Kesejahteraan	3.14	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>4.02</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap sistem Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023 adalah **4.02** atau berada dalam kategori **Sangat Puas**. Secara garis besar, pemeringkatan nilai rata-rata berdasarkan aspek penilaian persepsi kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap sistem praktik pengelolaan SDM di UNIMKU dapat dilihat pada grafik 3.12.

## Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023



Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan diagram di atas, penilaian paling rendah terdapat dalam aspek Gaji dan Kesejahteraan yaitu 16%. Sementara aspek Suasana Kerja mendapat penilaian paling tinggi dengan persentasi sebesar 23%.

### **b. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023**

Tenaga kependidikan di FKIP UNIMKU terdiri dari pegawai tetap dan tidak tetap sebanyak 5 orang. Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Diharapkan tenaga pendidik tidak hanya merespon namun juga bisa memiliki inisiatif untuk mengantisipasi sekaligus membayangkan tantangan yang akan muncul karena tenaga pendidik merupakan pilar penting penggerak perubahan pendidikan.

Selain Dosen, Tenaga Kependidikan juga merupakan pihak yang memperoleh pelayanan administrasi di lingkungan UNIMKU. Sehingga dalam monev Sistem Praktik Layanan Institusi ini akan dilihat persepsi dari Tenaga Kependidikan terkait dengan Sistem Layanan Institusi UNIMKU yang terdiri dari 5 unsur yaitu, Pekerjaan, pimpinan UNIMKU, suasana kerja, pengembangan dan promosi serta Gaji dan Kesejahteraan. Adapun hasil Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem Praktik Pengelolaan SDM adalah sebagai berikut:

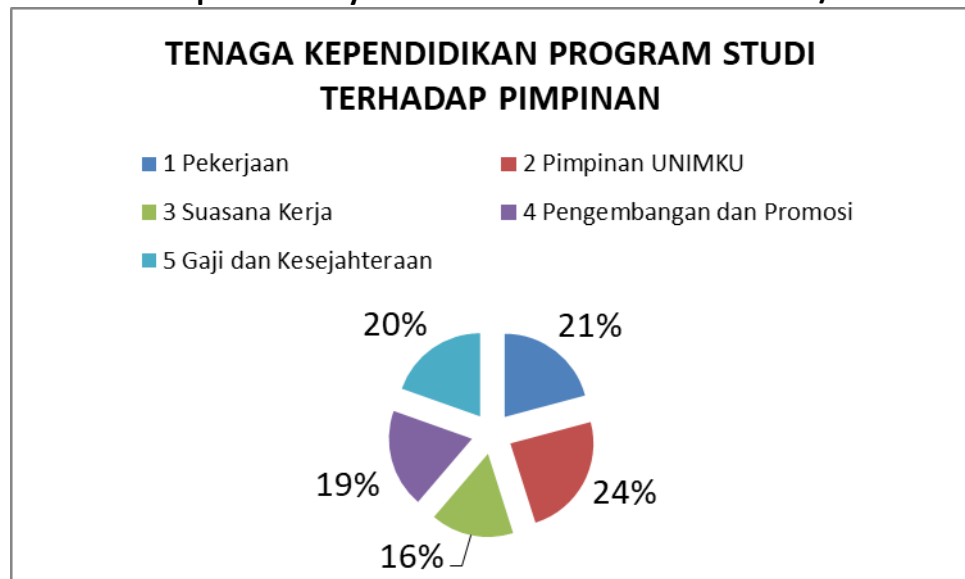
**Tabel 3. 4. Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi di UNIMKU**

Aspek Kepuasan Tendik	2022/2023	Kriteria
Pekerjaan	4.08	Sangat Puas
Pimpinan UNIMKU	4.07	Sangat Puas
Suasana Kerja	4.75	Sangat Puas
Pengembangan dan Promosi	3.75	Sangat Puas
Gaji dan Kesejahteraan	3.28	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.98</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap sistem Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023 adalah **3.98** atau berada dalam kategori **Sangat Puas**. Secara garis besar, pemeringkatan nilai rata-rata berdasarkan aspek penilaian persepsi kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap sistem praktik pengelolaan SDM di UNIMKU dapat dilihat pada grafik 3.12.

**Grafik 3. 4 Persepsi Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Terhadap Sistem Layanan Institusi di UNIMKU TA. 2022/2023**



Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan diagram di atas, penilaian paling rendah terdapat dalam aspek Pengembangan dan promosi yaitu 19%. Sementara aspek Pimpinan Unimku mendapat penilaian paling tinggi dengan persentasi sebesar 24%.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Survey yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian dosen dan tenaga kependidikan yang terangkum dalam pembahasan di **Bab III**. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan dosen memiliki rerata ***PUAS***. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan memiliki rerata penilaian ***SANGAT PUAS***. Kesimpulan dari kegiatan ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan UNIMKU untuk kedepan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan rekomendasi disajikan sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari survey kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek dinilai dosen rata-rata **Puas**;
2. Aspek Pengembangan Kompetensi Dosen yang dinilai paling rendah adalah kriteria hubungan dengan pimpinan;

Sedangkan hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan PSDM adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek dinilai **SANGAT PUAS** dan aspek yang dinilai paling rendah adalah layanan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan;
2. Aspek pengembangan kompetensi terkait dengan kebijakan studi lanjut dan kesempatan untuk melakukan pengembangan diri luar kampus untuk tenaga kependidikan mendapatkan nilai terendah;

#### **B. Rekomendasi**

Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen;