

LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2020



**STIKES PANAKKUKANG MAKASSAR
YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan pada Tahun Akademik 2019/2020 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tujuh instrumen yaitu : pengembangan kompetensi, pengembangan karir, penelitian dan karya ilmiah (dosen), tugas tambahan, kebutuhan kesejahteraan, kebutuhan kesehatan dan kebugaran, kebutuhan sosial/keagamaan. Monev dilaksanakan untuk mengukur tanggapan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelola SDM di lingkungan STIKES Panakkukang Makassar. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan.

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 STIKES Panakkukang. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

Makassar, Agustus 2020
Ketua UPM



Musmulyadi. M, S.Kp., M.Kes

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
A. PENDAHULUAN	1
B. METODE	1
C. PROFIL RESPONDEN	3
D. HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN.....	4
E. ANALISA	10
F. RENCANA TINDAK LANJUT	11
G. PENUTUP	12

A. PENDAHULUAN

Survey kepuasan layanan pengelolaan Sumber Daya Manusia di STIKES Panakkukang Makassar pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan tenaga dosen dan tenaga kependidikan baik dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan SDM dilaksanakan oleh Wakil Ketua Bidang Keuangan dan SDM yang kemudian dilaksanakan oleh Kabag Kepegawaian dan Umum.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan Dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelola SDM di lingkungan STIKES Panakkukang Makassar. Disamping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan STIKES Panakkukang Makassar dan menjadi dasar perbaikan pengelolaan SDM di lingkungan STIKES Panakkukang Makassar.

B. Metode

Survey dilakukan terhadap dosen STIKES Panakkukang Makassar sebanyak 27 dosen dan 15 tenaga kependidikan dengan cara mengisi angket yang disebar melalui *google formulir*. Adapun instrumen angket dosen meliputi :

1. Pengembangan Kompetensi meliputi pemberian kesempatan untuk studi lanjut; kesempatan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop baik sebagai peserta maupun pembicara; kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri; dan kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri.
2. Pemberian kesempatan untuk mengembangkan ide atau gagasan dan dialog dengan pimpinan.
3. Pengembangan karir meliputi ketersediaan informasi tentang karir, mendapatkan layanan tentang jenjang karir, memperoleh kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir, memperoleh informasi mengenai jabatan struktural dan informasi mengenai jabatan fungsional dosen.
4. Penelitian dan Karya Ilmiah (dosen) meliputi memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian, memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian, ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan penelitian, memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer, memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir, dan kesempatan menjadi reviewer penelitian dan ketersediaan informasi jurnal.
5. Tugas Tambahan meliputi pemberian kesempatan memperoleh tugas tambahan (kegiatan kepanitiaan, mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar home base), mendapatkan kesempatan untuk menjadi kandidat jabatan struktural, dan kesempatan untuk menjadi kandidat Akademik.

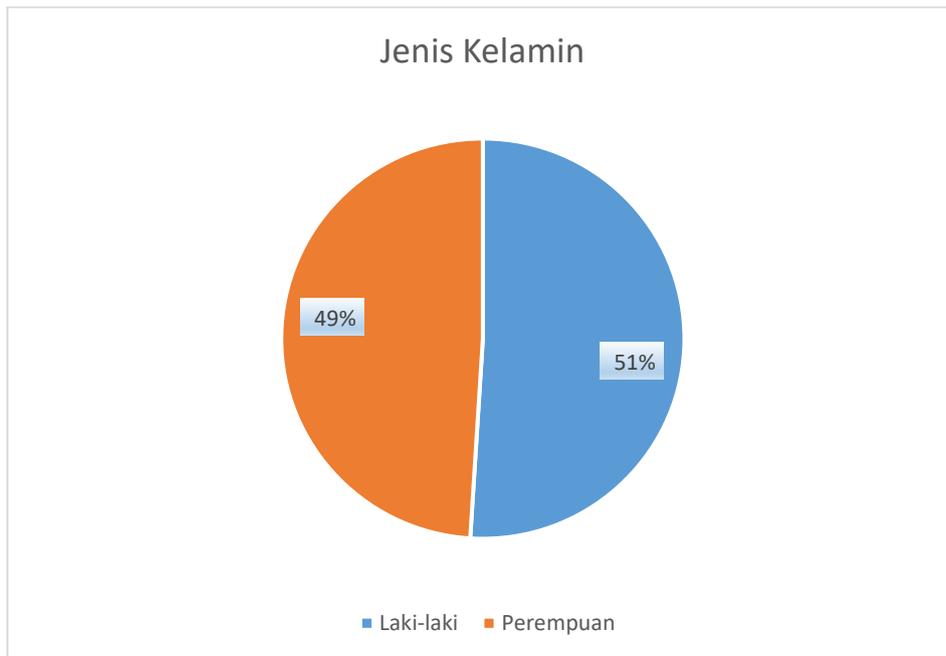
6. Kebutuhan Kesejahteraan meliputi fasilitas layanan kesejahteraan seperti THR, bantuan pinjaman untuk fasilitas rumah (mess) dan kendaraan dinas, dan penghargaan atas masa bakti.
7. Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran meliputi tersedianya informasi tentang layanan kesehatan (klinik) dan layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olah raga.
8. Kebutuhan Sosial/Keagamaan meliputi layanan rekoleksi, fasilitas ibadah dan hari besar keagamaan dan layanan kematian seperti tersedianya mobil jenazah (ambulans).

Angket disusun dengan menggunakan skala likert 1-4 (4 = sangat baik; 3 = baik; 2 = cukup; 1 = kurang). Kuisioner hasil survey kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu dosen dan tenaga kependidikan. Pengelompokan tersebut dilakukan untuk memudahkan analisis dikarenakan masing-masing kelompok memiliki jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik untuk menguji kesahihan kehandalan instrumen dan dianalisis melalui microsoft excell, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualilasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1-4 dari mulai sangat puas hingga tidak puas.

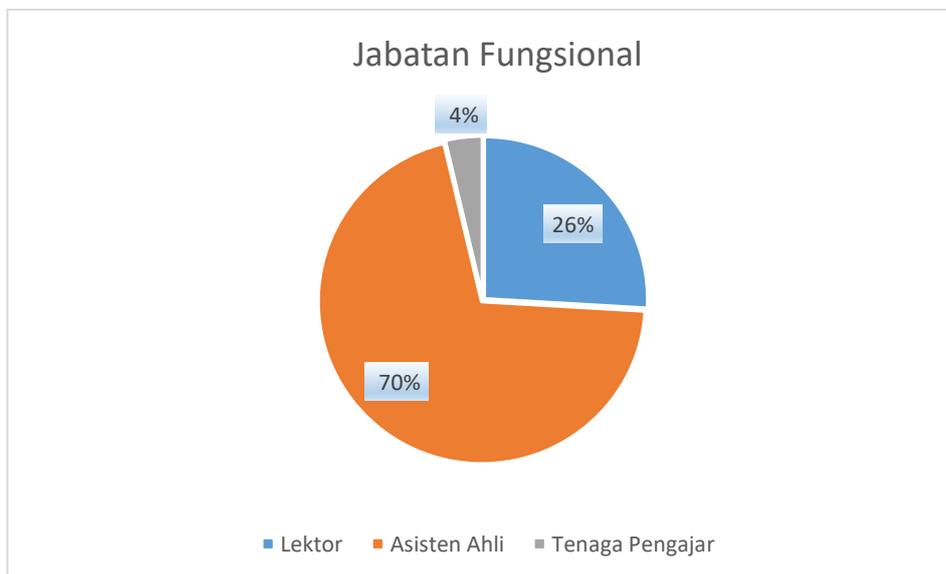
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi, Mutu dan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan STIKES Panakkukang Makassar

Nilai Persepsi	Nilai Kepuasan Dosen dan Tendik	Interval Dosen	Mutu Kepuasan	Kinerja Pelayanan	Unit
1	1,00 – 1,75		D	Tidak Puas	
2	1,76 – 2,50		C	Kurang Puas	
3	2,51 – 3,25		B	Puas	
4	3,26 – 4,00		A	Sangat Puas	

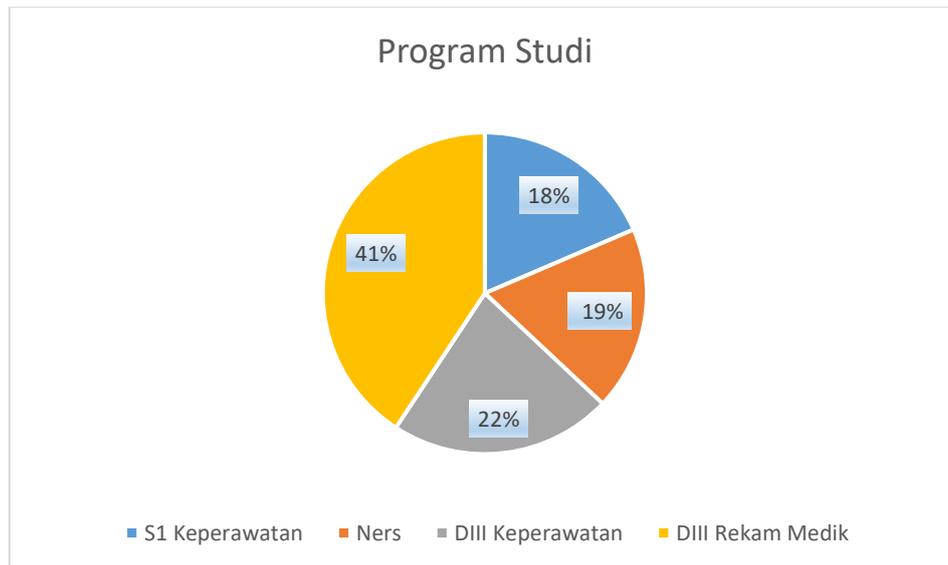
D. Profil Responden



Gambar 1. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 2. Sebaran responden berdasarkan jabatan fungsional (dosen)



Gambar 3. Sebaran responden berdasarkan Program Studi (dosen)

Jumlah responden sebanyak 27 Dosen dan 15 Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 51% laki-laki dan 49% perempuan. Responden yang diambil berdasarkan jabatan fungsional (dosen) adalah 7 orang lektor, 19 orang asisten ahli, dan sisanya sebanyak 1 orang tenaga pengajar. Responden yang diambil berdasarkan prodi (dosen) adalah 5 dosen dari prodi S1 Keperawatan, 5 dosen dari prodi Ners, 6 dosen dari prodi DIII Keperawatan dan 11 dosen dari prodi DIII Rekam Medik dan Informasi Kesehatan.

E. Hasil Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

1. Pengembangan Kompetensi

Pengembangan pegawai pada dasarnya bertujuan untuk memastikan dan memelihara kemampuan pegawai sehingga memenuhi kualifikasi yang diprasyaratkan sehingga dapat memberikan kontribusi optimal bagi organisasi. Pengembangan pegawai dapat dilakukan melalui pendidikan (studi lanjut) maupun dan pelatihan baik melalui pendekatan pelatihan di luar tempat kerja yang memberikan kesempatan pada pegawai untuk keluar dari rutinitas pekerjaan dan berkonsentrasi dalam mempelajari sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan (*off the job*) maupun melalui (*off the job*) maupun melalui *on the job training*, yaitu memberikan pelatihan dengan menyesuaikan metode kerja, adaptasi dengan pekerja, menggunakan media kerja atau alat kerja secara langsung.

Tabel 2. Pengembangan Kompetensi

No.	Pengembangan Kompetensi	Dosen		Tenaga Kependidikan	
		Rerata	Kinerja	Rerata	Kinerja
1	Studi Lanjut	3,45	Sangat Puas	3,5	Sangat Puas
2	Pengembangan ide/gagasan	3,12	Puas	3,20	Sangat Puas
3	Workshop/ Seminar sebagai Peserta	3,45	Sangat Puas	3,34	Sangat Puas
4	Workshop/ Seminar sebagai Pembicara (dosen)	3,66	Sangat Puas		-
5	Studi Banding Luar Negeri	3,66	Sangat Puas	3,20	Puas
Rata-rata		3,47	Sangat Puas	3,31	Sangat Puas

Dapat dilihat bahwa responden merasa pelayanan terhadap pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan merasa “sangat puas” dengan sistem pengembangan kompetensi yang telah dilaksanakan STIKES Panakkukang Makassar.

2. Pengembangan Karir

Pengembangan karir merupakan tanggung jawab suatu organisasi yang menyiapkan karyawannya dengan kualifikasi dan pengalaman tertentu, agar pada waktu yang dibutuhkan organisasi sudah memiliki karyawan dengan kualifikasi tertentu. Sehingga yang dilakukan karyawan/dosen adalah bekerja sebaik mungkin, mengikuti semua pelatihan yang diberikan, menunggu kesempatan kenaikan karir yang ditawarkan oleh kampus. Pengembangan karir pada umumnya berupa kenaikan karir secara vertikal dari suatu jenjang pekerjaan tertentu ke jenjang berikutnya.

Tabel 3. Pengembangan Karir

No.	Pengembangan Karir	Dosen		Tenaga Kependidikan	
		Rerata	Kinerja	Rerata	Kinerja
1	Informasi jenjang karir	3,45	Sangat Puas	3,30	Sangat Puas

2	Peningkatan jenjang karir	3,0	Puas	3,30	Sangat Puas
3	Informasi jabatan struktural	3,0	Puas	3,0	Puas
4	Peningkatan jabatan struktural	3,29	Sangat Puas	3,25	Sangat Puas
5	Informasi jabatan fungsional (dosen)	3,12	Puas	-	-
6	Peningkatan jabatan fungsional (dosen)	3,0	Puas	-	-
Rata-rata		3,09	Puas	3,21	Puas

Dapat dilihat bahwa responden merasa pelayanan terhadap pengembangan karir dosen dan tenaga kependidikan merasa “puas” dengan sistem pengembangan karir yang telah dilaksanakan STIKES Panakkukang Makassar. Pengembangan karir pada dasarnya berorientasi pada perkembangan STIKES Panakkukang Makassar dalam menjawab tantangan bisnis di masa mendatang. STIKES Panakkukang harus menyadari bahwa ekstensinya di masa depan tergantung pada SDM yang kompetitif. Kondisi seperti itu mengharuskan STIKES Panakkukang Makassar untuk melakukan pembinaan karier pada Dosen dan Tenaga Kependidikan.

3. Penelitian dan Karya Ilmiah (Dosen)

Penelitian merupakan salah satu dari tridarma perguruan tinggi yang wajib dilaksanakan oleh dosen. Hal ini juga merupakan hal yang diperhatikan oleh STIKES Panakkukang Makassar.

Tabel 4. Penelitian dan Karya Ilmiah (Dosen)

No.	Penelitian dan Karya Ilmiah	Dosen	
		Rerata	Kinerja
1	Informasi tentang kegiatan penelitian	3,29	Sangat Puas
2	Layanan untuk melakukan kegiatan penelitian	3,29	Sangat Puas
3	Dukungan fasilitas	3,0	Puas
4	Penilaian proposal penelitian dari reviewer	3,45	Sangat Puas

5	Pemberian Kesempata Melaksanakan penelitian	2,8	Puas
6	Bimbingan penyusunan proposal dan laporan penelitian	2,95	Puas
7	Pemberian kesempatan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat	3,30	Sangat Puas
8	Bimbingan penyusunan proposal dan laporan	2,87	Puas
9	Ketersediaan teknologi informasi untuk mempermudah layanan pemebelajaran	3,0	Puas
Rata-rata		3,09	Puas

Pelaksanaan penelitian di bawah koordinasi UPM. Lembaga inilah yang bertugas memberikan informasi, prosedur dan pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Secara umum dosen atau respon menjawab “**Puas**” sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja UPM dalam melayani penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

4. Tugas Tambahan

Dalam manajemen pengelolaan SDM, dosen dan tenaga kependdikan sebaiknya tidak hanya berperan dalam institusinya, namun juga berperan dalam institusi lain yang ada di masyarakat. Keterlibatan kepanitiaan pada instansi lain misalnya bukan hanya menambah pengalaman kerja namun juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk memperbaiki kinerja di unit sendiri.

Tabel 5. Tugas Tambahan (Dosen)

No.	Tugas Tambahan	Dosen	
		Rerata	Kinerja
1	Pemberian Kesempatan memperoleh tugas tambahan (penunjang/mengajar sesuai dengan keahlian)	3,12	Puas
2	Pemberian kesempatan untuk menjadi kandidat jabatan struktural	3,45	Sangat Puas
3	Kesempatan untuk menjadi kandidat Senat Akademik	3,29	Sangat Puas
Rata-rata		3,29	Sangat Puas

Tabel 6. Tugas Tambahan (Tenaga Kependidikan)

No.	Tugas Tambahan	Tendik	
		Rerata	Kinerja
1	Pemberian Kesempatan memperoleh tugas tambahan (penunjang/mengajar sesuai dengan keahlian)	3,0	0Puas
2	Pemberian kesempatan untuk mengikuti kegiatan kepanitiaan baik di dalam ataupun luar kampus	3,4	Sangat Puas
3	Dukungan menjadi anggota organisasi profesi	3,39	Sangat Puas
Rata-rata		3,26	Sangat Puas

Dari hasil survey yang dilakukan, dosen maupun tenaga kependidikan telah dan pernah dilibatkan STIKES Panakkukang Makassar menjadi bagian dari kegiatan instansi lain. Hasilnya responden merasa puas dengan sistem pemberian tugas tambahan tersebut hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang rata-rata menjawab "sangat puas".

5. Kebutuhan Kesejahteraan

Kesejahteraan adalah balas jasa lengkap (materi dan non materi) yang diberikan oleh STIKES Panakkukang Makassar berdasarkan kebijaksanaan dengan tujuan untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental dosen dan tenaga kependidikan agar produktifitasnya meningkat. Pemberian kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal terhadap STIKES Panakkukang Makassar sehingga *turn over* relative rendah.

Tabel 6. Kebutuhan Kesejahteraan

No.	Kebutuhan Kesejahteraan	Dosen		Tenaga Kependidikan	
		Rerata	Kinerja	Rerata	Kinerja
1	Informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan	3,12	Puas	3,30	Sangat Puas
2	Layanan Kesejahteraan (THR, bantuan pinjaman, rumah dinas, kendaraan dinas)	3,45	Sangat Puas	3,40	Sangat Puas

3	Penghargaan atas masa bakti	3,29	Sangat Puas	3,20	Sangat Puas
Rata-rata		3,29	Sangat Puas	3,3	Sangat Puas

Berdasarkan survey, dosen dan tenaga kependidikan rata-rata menjawab “sangat puas” sehingga dapat diartikan bahwa SDM merasa sangat puas dengan pemenuhan kebutuhan kesejahteraan di STIKES Panakkukang Makassar. Dengan tingkat kesejahteraan tersebut, maka dosen dan tenaga kependidikan akan lebih tenang dan berdisiplin dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

6. Kebutuhan Kesehatan/Kebugaran

Kesehatan (kerja) merujuk kepada kebebasan karyawan dari penyakit secara fisik maupun netral. Dalam bahasa lain kesehatan kerja diartikan sebagai ilmu kesehatan dan penerapannya yang bertujuan mewujudkan tenaga kerja sehat, produktif dalam bekerja, berada dalam keseimbangan yang mantap antara kapasitas kerja, bebas kerja dan keadaan lingkungan kerja, serta terlindung dari penyakit yang disebabkan oleh penyakit yang disebabkan oleh pekerjaan dan lingkungan kerja.

Tabel 7. Kebutuhan Kesehatan

No.	Kebutuhan Kesehatan	Dosen		Tenaga Kependidikan	
		Rerata	Kinerja	Rerata	Kinerja
1	Informasi tentang layanan kesehatan	3,12	Puas	3,0	Sangat Puas
2	Layanan kesehatan di klinik	3,45	Sangat Puas	3,30	Sangat Puas
3	Layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga	3,12	Puas	3,0	Sangat Puas
Rata-rata		3,23	Puas	3,1	Puas

Kesehatan dan pemenuhan fasilitas kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar mutlak diperlukan. Dosen dan tenaga kependidikan yang sehat akan mampu menjalankan kewajibannya dalam mengajar dan melayani mahasiswa

dengan lebih baik. Berdasarkan hasil survey responden rata-rata menjawab fasilitas kesehatan yang diberikan STIKES Panakkukang Makassar adalah “puas” hal ini dapat disimpulkan bahwa SDM telah merasa sangat puas dengan adanya layanan kesehatan yang disediakan oleh STIKES Panakkukang Makassar.

7. Kebutuhan Sosial dan Keagamaan

Kebutuhan manusia tidak semata-mata bersifat materi dan fisik, namun juga mencakup kebutuhan sosial seperti saling berinteraksi dan bersilaturahmi dengan sesama anggota masyarakat, saling menyantuni dan berbagi, kesempatan berinteraksi satu sama lainnya, baik antar teman kerja, antar bawahan dan atasan dan antar anggota organisasi dengan lingkungan masyarakat lainnya. Sikap yang menyenangkan dari teman sekerja dan atasan mempengaruhi keeratan hubungan dan kerjasama tim yang tinggi. Keeratan hubungan ini merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai yang dapat menjadi motivasi utama dalam berprestasi.

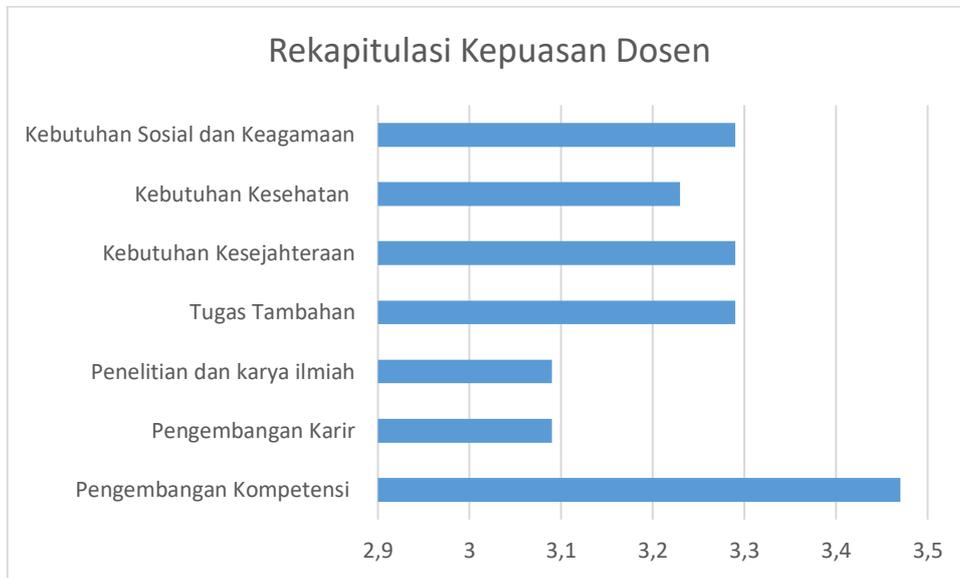
Tabel 7. Kebutuhan Sosial dan Keagamaan

No.	Kebutuhan Sosial dan Keagamaan	Dosen		Tenaga Kependidikan	
		Rerata	Kinerja	Rerata	Kinerja
1	Layanan rekoleksi	3,12	Puas	3,0	Sangat Puas
2	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah	3,45	Sangat Puas	3,55	Sangat Puas
Rata-rata		3,29	Sangat Puas	3,27	Sangat Puas

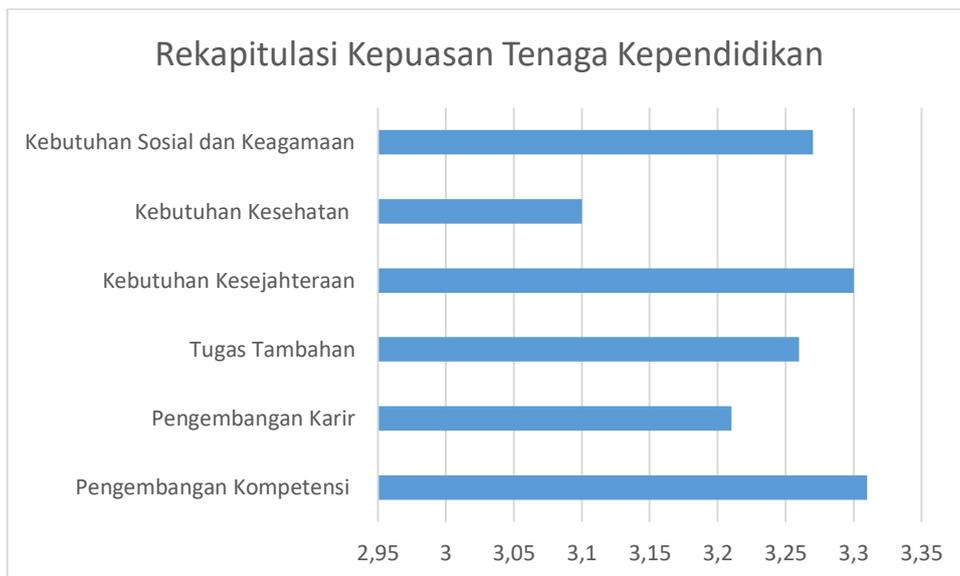
Pada aspek pemenuhan kebutuhan sosial dan keagamaan ini, dosen dan tenaga kependidikan menjawab “Sangat Puas”, hal ini dapat disimpulkan bahwa SDM telah merasa sangat puas dengan adanya layanan yang disediakan oleh STIKES Panakkukang Makassar.

F. Analisa

Secara umum berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan dosen terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia di STIKES Panakkukang Makassar memang menunjukkan hasil jawaban “sangat puas”. Adapun pengukuran secara keseluruhan dapat dilihat pada hasil di bawah ini :



Gambar 4. Grafik Kepuasan Dosen



Gambar 5. Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil grafi diatas dapat diketahui bahawa rata-rata dosen dan tenaga kependidikan merasa sangat puas terhadap seluruh komponen pelayanan yang diberikan oleh STIKES Panakkukang Makassar, namun ada beberapa komponen pelayanan yang

masih perlu dilakukan perbaikan untuk peningkatan pelayanan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

G. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang telah dilakukan maka rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah :

1. Meningkatkan kualitas pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan terutama dalam pengembangan studi lanjut dan mengikuti studi banding luar negeri.
2. Peningkatan kualitas layanan pengembangan karir terutama dalam memfasilitasi dosen dalam peningkatan jabatan fungsional
3. Peningkatan kualitas layanan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan
4. Peningkatan kualitas layanan klinik dan layanan kesehatan lainnya
5. Meningkatkan kualitas layanan ibadah yang ada di kampus

H. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan tahun akademik 2019/2020 ini dibuat, semoga hasil survey ini bermanfaat untuk perbaikan STIKES Panakkukang Makassar di masa yang datang dan dapat dijadikan pedoman bagi STIKES Panakkukang Makassar untuk mengambil keputusan.