

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN  
TAHUN 2022/2023**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
DESEMBER 2023**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan kurnia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam Layanan terhadap manajemen Pascasarjana tahun akademik 2022/2023, di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Kami menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya survei, yakni :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M., CPEM. Sebagai Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M, Sebagai Direktur Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. H. Mursalim, M.Ag. sebagai Ketua Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Tim gugus mutu Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Kami menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam laporan survei Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam manajemen Pascasarjana Tahun Akademik 2022/2023, Sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Jember, 20 Desember 2023

Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat.....	2
BAB II METODE SURVEY .....	3
A. Pelaksanaan dan Tingkat Survey .....	3
1. Persiapan .....	3
2. Pengumpulan Data .....	5
3. Pengolahan dan analisis Data .....	5
4. Penyusun Laporan .....	6
B. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel .....	7
C. Instrumen Survei .....	7
D. Teknik Analisis Data Hasil Survei Kepuasan .....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
A. Tabulasi Hasil Survey .....	8
1. Tabel Tabulasi Survey Kepuasan .....	8
2. Grafik Tabulasi Survey Kepuasan .....	9
B. Analisis Data Hasil Survei Kepuasan .....	10
C. Pembahasan Hasil Analisis Survey Kepuasan .....	10
D. Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan .....	11
BAB IV PENUTUP .....	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Saran.....	12

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kepuasan dosen dan tenaga pendidikan yang dilakukan menggunakan survei merupakan bentuk pengelolaan sumber daya manusia di Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember yang dilaksanakan sebagai bentuk sebuah komitmen untuk terus meningkatkan sebuah kualitas pendidikan. Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember dapat memahami bahwas sebuah keberhasilan bukan hanya dilihat dari pendidik saja. Hal ini juga ditentukan dengan kesejahteraan dan kepuasan kepada staf pengajar dan tenaga pendidikan. Melalui survei kepuasan ini, UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember ini dapat memahami sebuah pandangan, harapan dan bahan evaluasi dosen serta tenaga kependidikan. Dengan kebijakan ini dapat memberikan sebuah dampak positif kepada dosen dalam memberikan sebuah kualitas tentang pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Selain itu , pemahaman tentang kepuasan tenaga kependidikan juga menjadi fokus penting, mengingat bahwa mereka menjadi sebuah peran utama dalam mendukung institusi. Kesejahteraan dan kepuasan inilah yang akan menciptakan lingkungan yang positif dan memiliki dampak pada kualitas layanan administratif di Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.

Hasil survei ini, menjadi sebuah harapan kepada Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember dalam mengidentifikasi area kebijakansumber daya manusia yaang perlu diperbaiki, dapat merancang strategi pengembangan tenaga kependidikan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dalam pertumbuhan secara profesional. Laporan survei ini juga diharapkan memberi kontribusi dalam mengimplementasikan perbaikan yang berkelanjutan sesuai dengan visi dan misi Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.

## **B. TUJUAN**

Laporan kegiatan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini bertujuan untuk: mengetahui indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sebuah layanan yang diberikan oleh UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.

## **C. MANFAAT**

1. Menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq.
2. Menjadi bahan penilaian terhadap pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi sebuah dorongan setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya.

## **BAB II METODE SURVEY**

### **A. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **1. PERSIAPAN**

Survei dilakukan terhadap dosen dan tenaga kependidikan di Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember melalui link survei online yang akan diisi oleh dosen dan tenaga kependidikan. Adapun instrumen angket meliputi:

- a. Kejelasan informasi mengenai jenjang karir di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- b. Keterlibatan saudara sebagai ASN/Non ASN dalam pengambilan keputusan penting di Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- c. Daya dukung pemenuhan kebutuhan rumah tangga dan alat transportasi yang ada di Program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- d. Pemberian ruang karir bagi pengembangan profesi anda di luar kampus program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- e. Dukungan bagi dosen dan karyawan dalam studi lanjut di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- f. Mengikuti workshop atau pengembangan profesi lainnya di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- g. Penyiapan standar penghasilan atau honor yang memadai dan tepat waktu di progra Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- h. Manajemen program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- i. Manajemen UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq dan program Pascasarjana dalam memfasilitasi layanan kesehatan bagi dosen dan karyawan.

- j. Sistem yang adil dalam distribusi pendapatan untuk kesejahteraan di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- k. Pola hubungan teman sejawat yang terbuka di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- l. Motivasi kerja, bahwa pekerjaan di Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember telah memberikan makna bagi kehidupan pribadi saudara.
- m. Kepercayaan diri saudara di mata teman sejawat yang ada pada lingkungan program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- n. Ketersediaan layanan sosial (anjang sana, silaturahmi, dll) yang difasilitasi oleh manajemen Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- o. Ruang kritik, saran dan masukan yang diberikan secara terbuka terhadap manajemen program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- p. Ketersediannya saluran kritik, saran dan masukan yang ada di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.
- q. Kejelasan **TUPOKSI** yang ada di program Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.

Responden ini disusun menggunakan angket skala Likert 1 -4 dengan keterangan sebagai berikut :

4 = Sangat Puas

3 = Puas

2 = Cukup Puas

1 = Tidak Puas

Kuesioner ini merupakan hasil kepuasan yang ditabulasikan dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu dosen dan tenaga kependidikan UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember Tahun Pelajaran 2022/2023. Pengelompokkan tersebut dapat mempermudah dalam

menganalisis kelompok sesuai dengan jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode ini menggunakan statistik sederhana, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang di visualisasikan menggunakan tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameternya menggunakan bobot nilai 1-4 dari mulai tidak puas hingga sangat puas.

## 2. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data yang digunakan pada survei dengan angket. Teknik angket pengumpulan data yang di lakukan dengan menggunakan survey berupa google form. Dalam pengumpulan data ini melalui whatshap dosen dan tenanga kependidikan.

Cantumkan indicator survey (pertanyaan) diambil google form.

## 3. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobotnilairata - rataterimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka ;

$$\text{Bobotnilairata - rataterimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{TotaldariNilaiPersepsiPerUnsur}}{\text{TotalUnsuryangTerisi}} \times \text{NilaiPenimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik

#### 4. PENYUSUNAN LAPORAN

Kegiatan pengukuran survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Mitra kerjasama Pascasarjana 2023 didokumentasikan dalam bentuk laporan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Adapun laporan ini terdiri ada 5 bab yaitu :

##### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang, tujuan dan manfaat dalam membahas laporan survei kepuasan dosen dan tenaga pendidikan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun Pelajaran 2022/2023.

##### **Bab II Metode Survey**

Metode yang dilakukan dalam laporan ini merupakan bentuk survei dengan memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden. Hal ini juga disajikan dengan jumlah kuesioner yang sudah dikumpulkan dan dijumlahkan.

##### **Bab III Hasil dan Pembahasan**

Hasil dan pembahasan ini merupakan sebuah hasil yang dikumpulkan dari responden dan dilakukan sebuah perhitungan dengan menggunakan beberapa pertanyaan yang sudah disajikan.

#### **Bab IV Penutup**

terdiri dari kesimpulan dan saran yang berisi tentang hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dalam manajemen di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

#### **B. RESPONDEN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

Responden dalam survei ini adalah dosen dan tenaga kependidikan dengan populasi sebanyak 48. Adapun metode pengambilan sampel populasi, artinya semua mitra dianggap sebagai populasi sekaligus sampel dalam survey ini. Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan menggunakan link google form yang dibagikan di *whatsapp* dosen dan tenaga kependidikan.

#### **C. INSTRUMEN SURVEI**

Instrumen pengambilan data atau kuesioner dengan penilaian berisi deskripsi mengenai sebuah pengukuran dengan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang berada di Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Hal ini sebanyak 17 soal yang meliputi 17 aspek.

#### **D. TEKNIK ANALISIS DATA HASIL SURVEY KEPUASAN**

Teknik analisis ini menggunakan teknik rata-rata tertimbang yang dimana melihat dari indeks setiap indikator soal yang sudah dibagikan. Hasil survei akan ditemukan dengan hasil persepsi unsur dibagi dengan hasil terisi dan dikali dengan hasil penimbang dan dikali lagi 25 dari indeks yang dikonversikan dari nilai dasar.

**BAB III**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. TABULASI HASIL SURVEY**

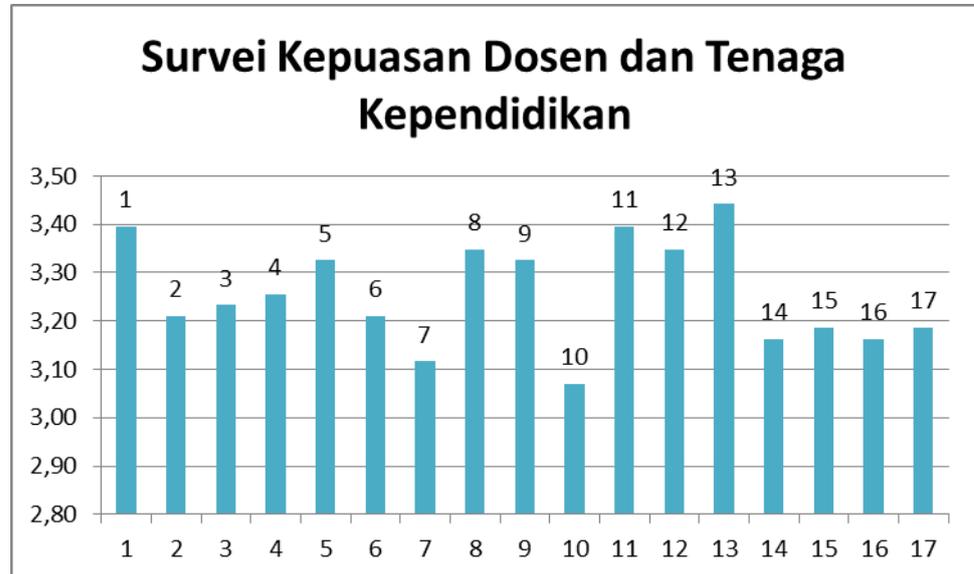
**1. TABEL TABULASI SURVEY KEPUASAN**

**TABULASI SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
DALAM MANAJEMEN UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
TAHUN PELAJARAN 2022/2023**

Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Jumlah
1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	3	3	1	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	62
6	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	60
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52
9	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	59
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	58
13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
14	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67

18	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
19	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	58
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
21	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	59
22	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	50
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
24	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
26	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	61
27	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	60
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	51
29	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	52
31	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	42
32	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	36
33	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	58
34	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	0	3	4	3	3	3	53
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	64
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
39	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	54
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
42	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64
43	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	47
Jumlah	146	138	139	140	143	138	134	144	143	132	146	144	148	136	137	136	137	2381
INTERVAL IKM	3,40	3,21	3,23	3,26	3,33	3,21	3,12	3,35	3,33	3,07	3,40	3,35	3,44	3,16	3,19	3,16	3,19	55,37

## 2. GRAFIK TABULASI SURVEY KEPUASAN



### B. ANALISIS DATA HASIL SURVEY KEPUASAN

Berdasarkan tabulasi data dan analisis data, maka berdasarkan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah sebagai berikut :

Indikator	Nilai Interval IKM Total	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan	3,26	82	A	Sangat Baik

nilai tabulasi tersebut dalam indeks kepuasan dosen dan Tenaga Kependidikan adalah sebesar 3,26 (55,37) yang artinya angka itu berada diatas kategori  $\geq 3,26$  (dengan kategori sangat baik).

### C. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS SURVEY KEPUASAN

Hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang telah dilaksanakan dengan langkah-langkah pelaksanaan survey, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

Respon yang didapatkan berjumlah 43 jawaban. Dengan jumlah pertanyaan yang diajukan ada 17 yang sudah diukur skala likert 1-4.

Hasil survey yang menunjukkan indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan layanan pembelajaran pascasarjana sebesar 3,26 (82) yang artinya menjadi sebuah kesesuaian dengan acuan teori. Angka itu berkategori  $\geq 3,26$  sehingga termasuk dalam kategori sangat baik/sangat memuaskan

#### **D. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN**

Hasil survey dalam tingkat kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam layanan Pascasarjana Strata 3 MPI UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. Tentu perlu adanya tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait kepuasan dalam layanan.

1. Hasil laporan dapat dikomunikasikan dengan dosen dan tenaga kependidikan.
2. Meningkatkan sebuah layanan pembelajaran, berupa sebuah ketepatan dan kecepatan dalam pelayanannya. Sehingga dengan adanya dalam perbaikan dan diharapkan memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.
3. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan sesuai standar. Dapat merekomendasikan kepada program Pascasarjan untuk lebih meningkatkan sebuah pelayanan prima kepada beberapa indikator dalam pelayanan kepuasan pembelajaran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Pelaksanaan survey yang dilakukan pada bulan Desember 2023. Laporan ini pada semester ganjil 2022/2023 Pascasarjana UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. Untuk menjadi sebuah pengukuran kinerja yang menjadi sebuah penilaian dan dapat menginformasikan dengan meningkatkan keberhasilan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Hasil survei ini dapat nilai interval IKM 3,26 yang artinya kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sangat memuaskan (sangat baik)

#### **B. SARAN**

Kepuasan dalam layanan pembelajaran dari beberapa tahun kedepan yang akan menjadi sebuah capaian dengan hasil kepuasan layanan UIN Kiai Ahmad Siddiq Jember Strata 3 MPI Pascasarjana terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan. Sesuai dengan harapan tersebut ada beberapa saran antara lain :

1. Tindak lanjut survey kepuasan dalam pelayanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan.
2. Hasil survey dalam layanan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan perlu evaluasi setiap sebulan untuk melihat kekurangan dan kelebihan dalam pelayanannya.