

LAPORAN HASIL SURVEY



INDEKS KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

**UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

**Oleh :
Tim Survey
Universitas Dian Nuswantoro**

**KANTOR PENJAMINAN MUTU (KPM)
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO SEMARANG
APRIL, 2018**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Bab 1 : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
Bab 2 : Metodologi	3
2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel	3
2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data	3
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	4
Bab 3 : Hasil dan Pembahasan	6
3.1 Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Manajemen Sumberdaya Manusia	7
3.2 Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Komputer	20
3.3 Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	29
3.4 Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Budaya	32
3.5 Kepuasan Dosen Fakultas Kesehatan	35
3.6 Kepuasan Dosen Fakultas Teknik	38
3.7 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem Manajemen Sumberdaya Manusia	42
Bab 4 : Kesimpulan	50
Lampiran	51
Lampiran 1: Kuesioner Survey Kepuasan Dosen	51
Lampiran 2: Kuesioner Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	53
Lampiran 3: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Dosen	54
Lampiran 4: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan	54
Lampiran 5: Kritik dan Saran dari Dosen.....	57
Lampiran 6: Kritik dan Saran dari Tenaga Kependidikan.....	60

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

1. Perguruan Tinggi : Universitas Dian Nuswantoro
2. Unit Pelaksana : Kantor Penjaminan Mutu
3. Judul Laporan : Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan
4. Penanggung Jawab :
 - Nama : Dr. Agus Prayitno, MM
 - Jabatan : Kepala Kantor Penjaminan Mutu
 - Alamat : Jl. Imam Bonjol 207 Semarang
 - Telepon : (024) 3517261
 - Faks : (024) 3569684
 - E-Mail : agus.prayitno@dsn.dinus.ac.id
5. Tim Survei :
 - Ketua : Dewi Agustini Santoso, S.Kom., M.Kom.
 - Anggota : Nova Rijati, S.Si., M.Kom.
 - : Ifan Risqa, S.Kom., M.Kom.
 - : Budi Widjajanto, S.Kom., M.Kom.

Semarang, 30 April 2018

Mengetahui,

Rektor

Prof. Dr. Ir. Edi Noersasongko, M.Kom.
NPP. 0686.11.1990.001

Kepala Kantor Penjaminan Mutu

Dr. Agus Prayitno, M.M.
NPP. 0686.11.1992.024

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan hasil survey yang berjudul “Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Dian Nuswantoro Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018”.

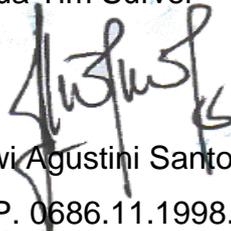
Kegiatan survey indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Pihak Rektorat Universitas Dian Nuswantoro,
2. Para Pimpinan Fakultas di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro,
3. Tim Dosen yang turut membantu pelaksanaan survey,
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas manajemen sumberdaya manusia di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro.

Semarang, 30 April 2018

Ketua Tim Survei



Dewi Agustini Santoso, S.Kom., M.Kom

NPP. 0686.11.1998.160

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dosen dan tenaga kependidikan merupakan aset dan komponen sumberdaya utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sebab dosen dan tenaga kependidikan merupakan pelaku utama dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Dosen, sebagaimana tugas dan fungsi dalam profesinya, memiliki tanggungjawab langsung dalam proses belajar mengajar, khususnya pada perkuliahan. Selain itu, dosen juga memiliki tugas melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Tri Dharma perguruan tinggi. Sedangkan tenaga kependidikan merupakan sumberdaya yang bertugas untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, khususnya dalam kegiatan-kegiatan administrasi akademik, administrasi keuangan dan umum, operasionalisasi sarana dan prasarana seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, fasilitas umum dan sebagainya.

Keberhasilan dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya tidak terlepas dari sistem pengelolaan atau manajemen sumberdaya manusia. Penerapan manajemen SDM yang baik dalam suatu organisasi akan memberikan kepuasan dan efek positif pada kinerja staf. Ketersediaan sistem perencanaan, sistem rekrutmen, sistem pembinaan dan pengembangan, sistem jenjang karier, kesejahteraan yang layak dan memadai, jaminan hari tua, fasilitas kesehatan, kesempatan untuk studi lanjut, adanya dukungan sarana dan prasarana untuk mendukung pekerjaan, ketersediaan sarana dan prasana yang memberikan kenyamanan dalam bekerja, ketersediaan standar operasional prosedur dalam menjalankan tugas dan pekerjaan yang jelas, adanya sistem monitoring dan evaluasi yang terukur dan sebagainya, merupakan komponen-komponen yang selalu harus diperhatikan bagi pihak manajemen agar dosen dan tenaga kependidikan memperoleh rasa nyaman, aman dan bermotivasi tinggi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini merupakan kegiatan yang secara rutin dilaksanakan dalam rangka untuk menggali dan mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dalam kapasitasnya sebagai stakeholder internal dalam penyelenggaraan pendidikan di Universitas Dian Nuswantoro. Melalui kegiatan survey ini diharapkan dapat diperoleh masukan-masukan yang bermanfaat pada pengambilan kebijakan-kebijakan strategis maupun peningkatan kualitas sistem manajemen sumberdaya manusia.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro.
2. Untuk indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan di Universitas Dian Nuswantoro sebagai upaya untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia.
2. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.

BAB 2

METODOLOGI

2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Kegiatan survey dosen dan tenaga kependidikan ini dilakukan terhadap dosen dan tenaga kependidikan Universitas Dian Nuswantoro. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung pada akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018 selama 2 (dua) hari kerja. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dimana dosen dan tenaga kependidikan yang diberikan kesempatan adalah dosen dan tenaga kependidikan yang dapat atau memungkinkan untuk mengisi kuesioner pada saat pelaksanaan survey. Adapun jumlah responden yang dapat diperoleh dalam survey ini sebanyak 350 orang dosen dan 82 orang tenaga kependidikan.

2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Survey dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden sebagai instrumen pengambilan data. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) item pertanyaan bagi dosen dan 10 (sepuluh) item pertanyaan bagi tenaga kependidikan, sebagai berikut:

A. Item Pertanyaan untuk Dosen

- a. Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi;
- b. Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- c. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran;
- d. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- e. Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll;
- f. Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian;
- g. Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat;

- h. Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi;
- i. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja;
- j. Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan fungsional/pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen;
- k. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan;
- l. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik;
- m. Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik dosen dan peraturan-peraturan lain institusi;
- n. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin.

B. Item Pertanyaan untuk Tenaga Kependidikan

- a. Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi;
- b. Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas administrasi;
- c. Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll;
- d. Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi;
- e. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja;
- f. Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen;
- g. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan;
- h. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik;
- i. Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik tenaga kependidikan dan peraturan-peraturan lain institusi;
- j. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin.

2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan dosen (IK_D) dan indeks kepuasan tenaga kependidikan (IK_{TK}) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK_{D/TK} = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

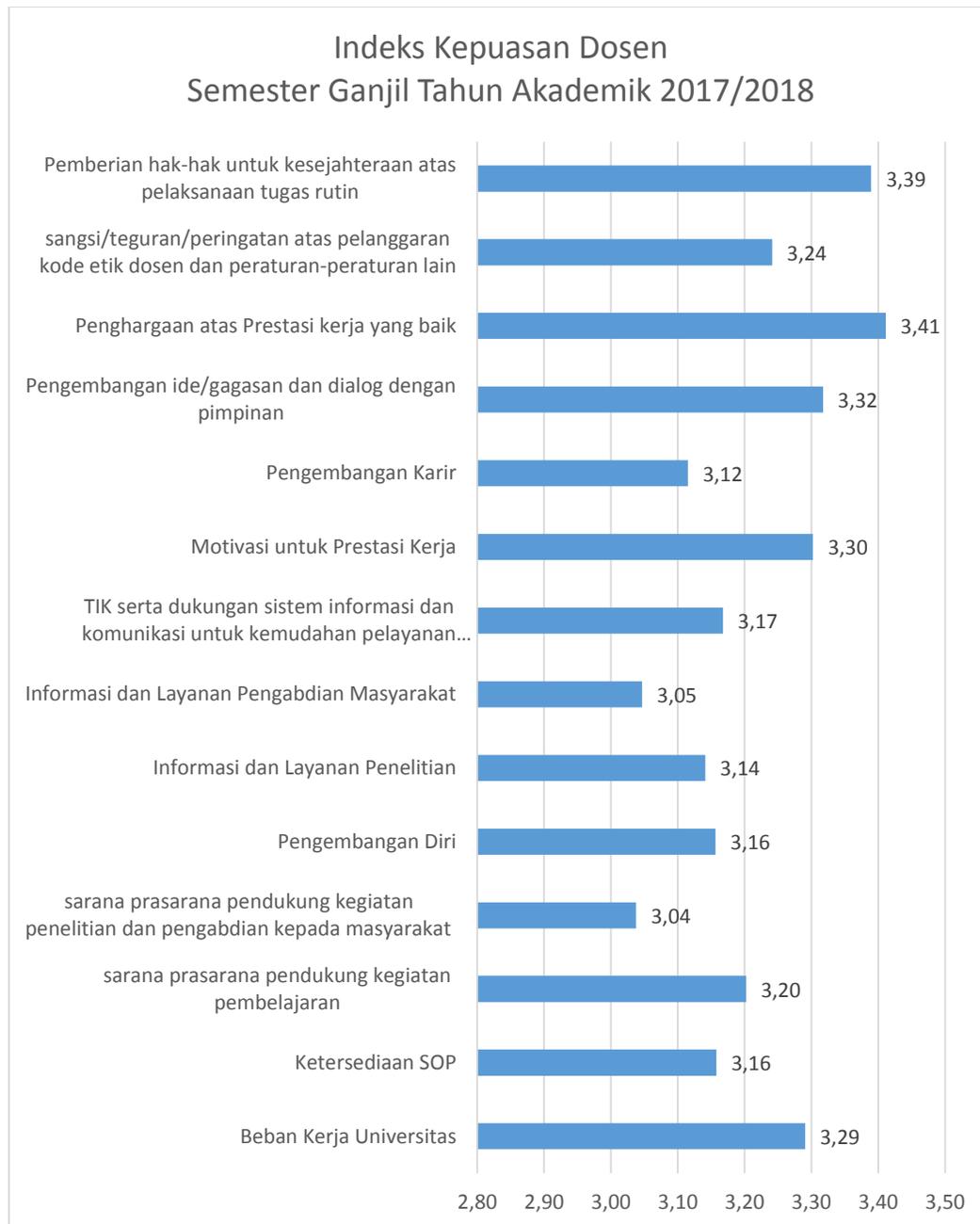
Dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, n = Predikat item; dan N =Jumlah responden

$IK_{D/TK}$	Predikat
≥ 3.25	Sangat Puas
2.75 – 3.24	Puas
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Tidak Puas
≤ 1.75	Sangat Tidak Puas

BAB 3

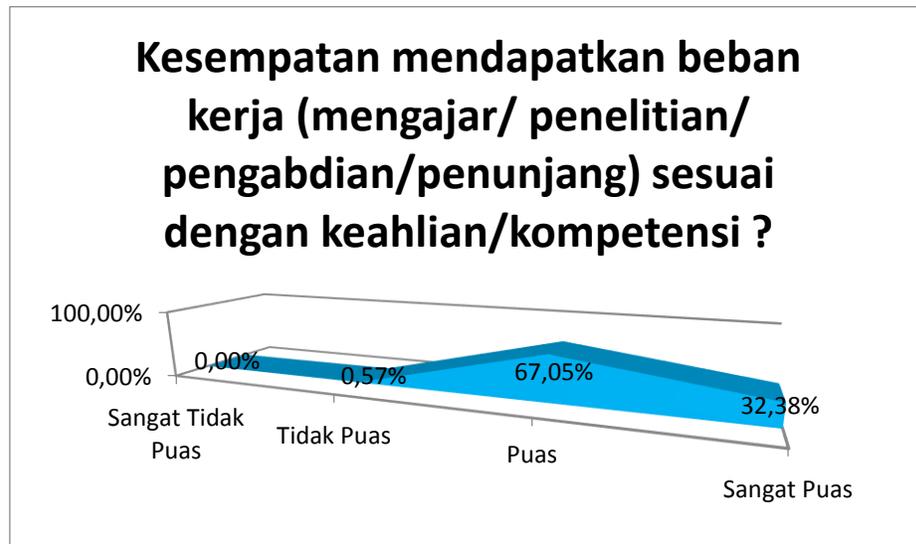
HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh sebanyak 350 responden dari keseluruhan dosen di Universitas Dian Nuswantoro. Dengan Indeks Kepuasan Dosen sebesar 3.234.

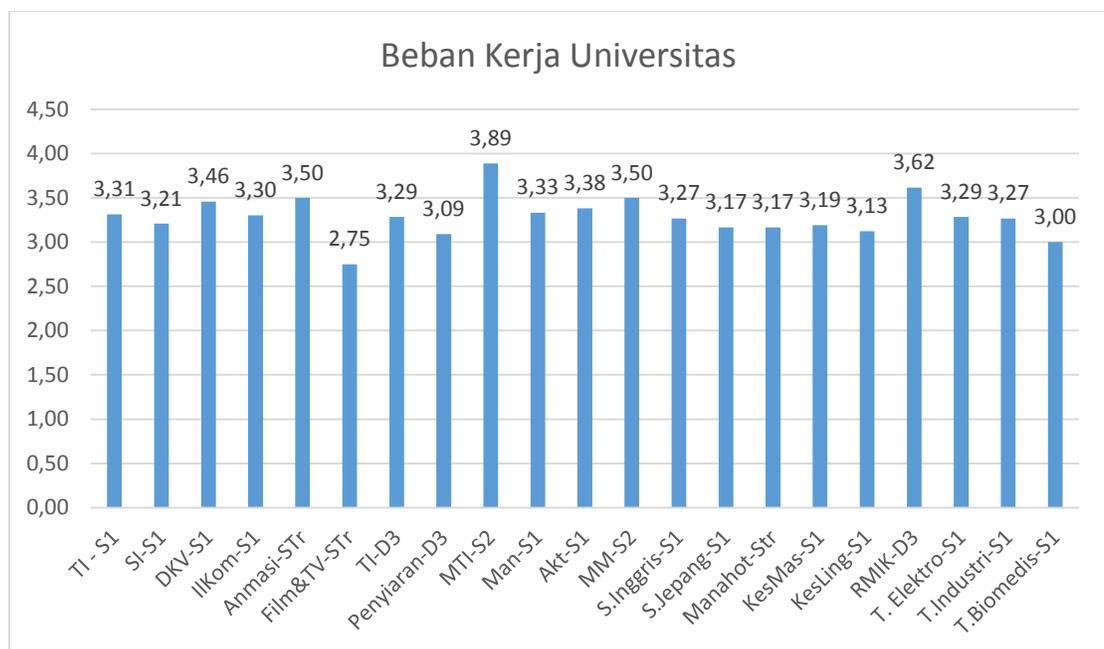


3.1 Kepuasan Dosen terhadap Sistem Manajemen Sumberdaya Manusia

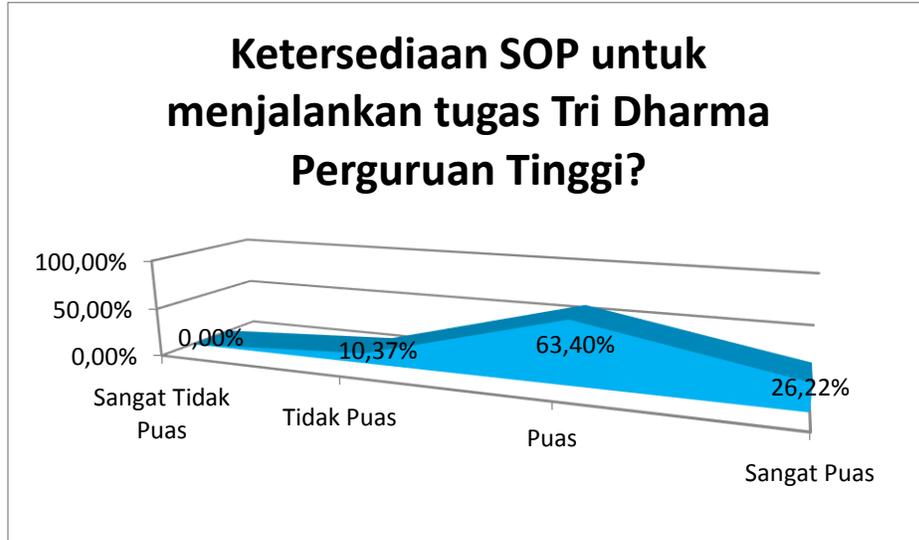
a. Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi



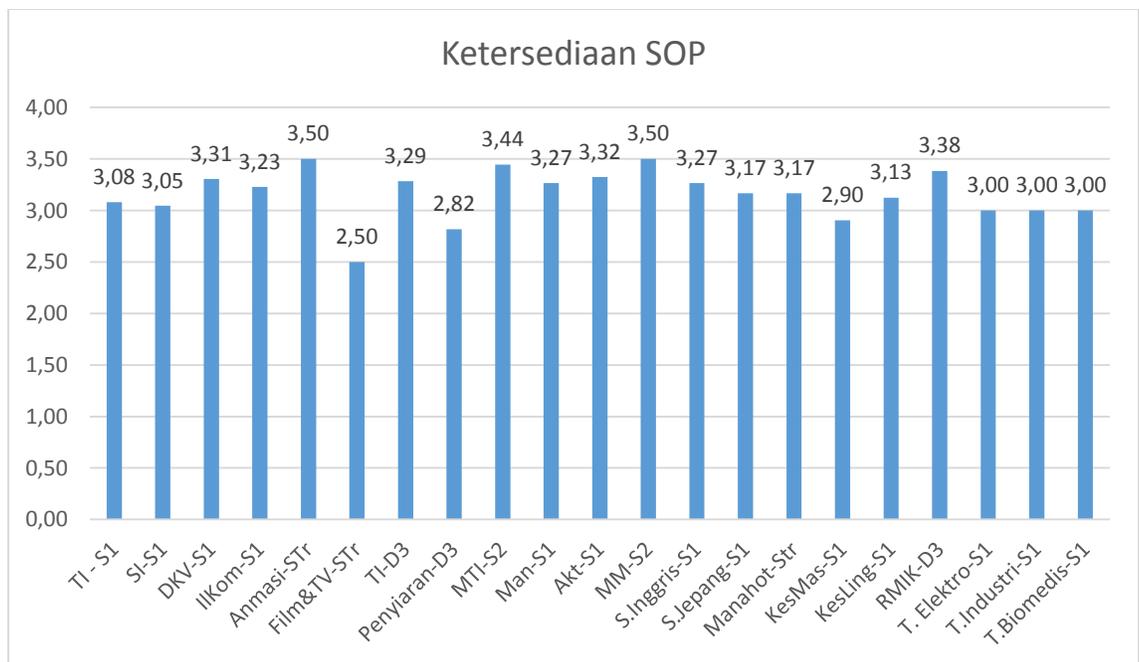
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian atau kompetensi, sebanyak 32.38% menyatakan sangat puas, 67.05% menyatakan puas, 0.57% menyatakan tidak puas dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.32 (Sangat Puas).



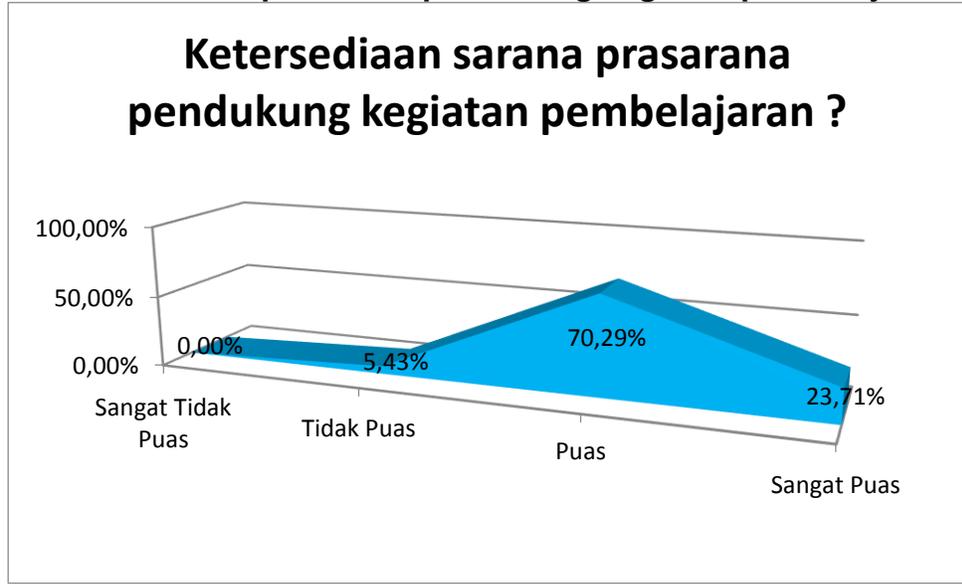
b. Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi



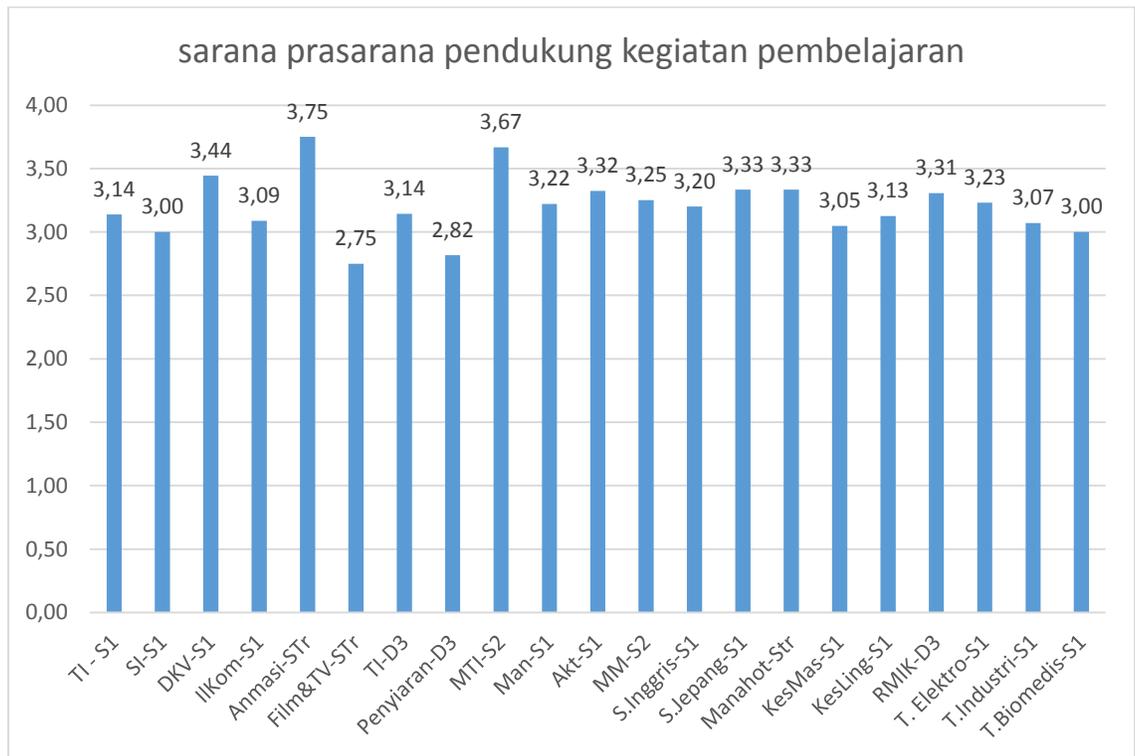
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi, sebanyak 26.22% menyatakan sangat puas, 63.40% menyatakan puas, dan 10.37% menyatakan Tidak Puas dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.16 (Puas).



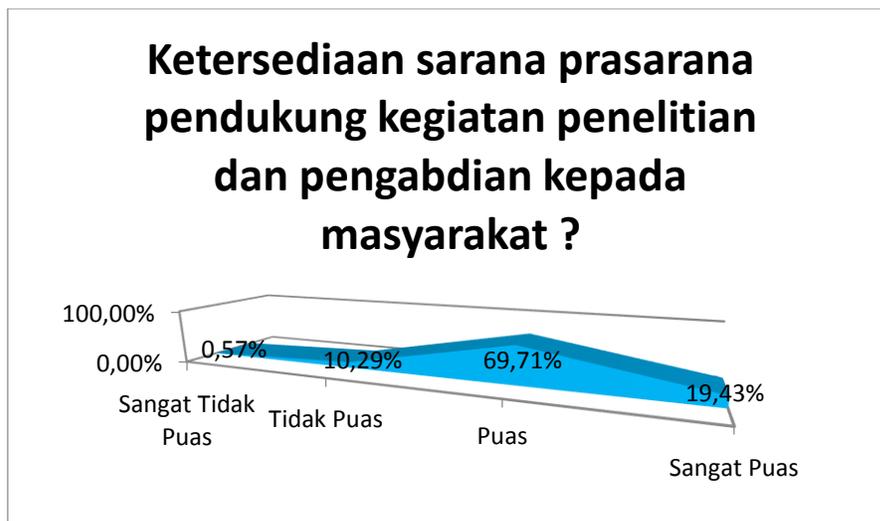
c. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran



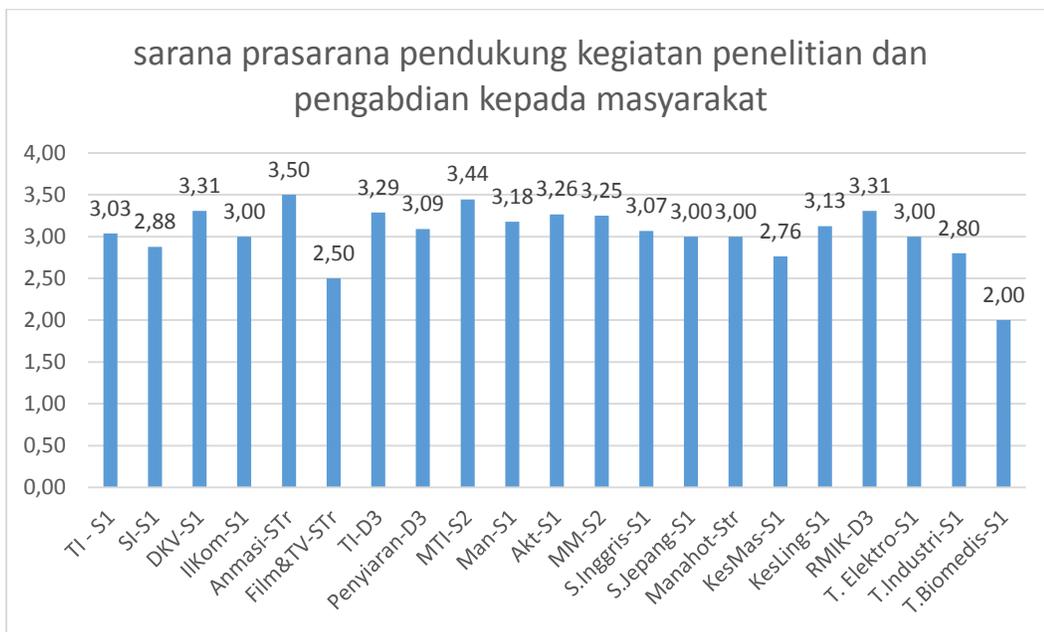
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran, sebanyak 23.71% menyatakan sangat puas, 70.29% menyatakan puas, dan 5.43% menyatakan tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.18 (Puas).



d. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat



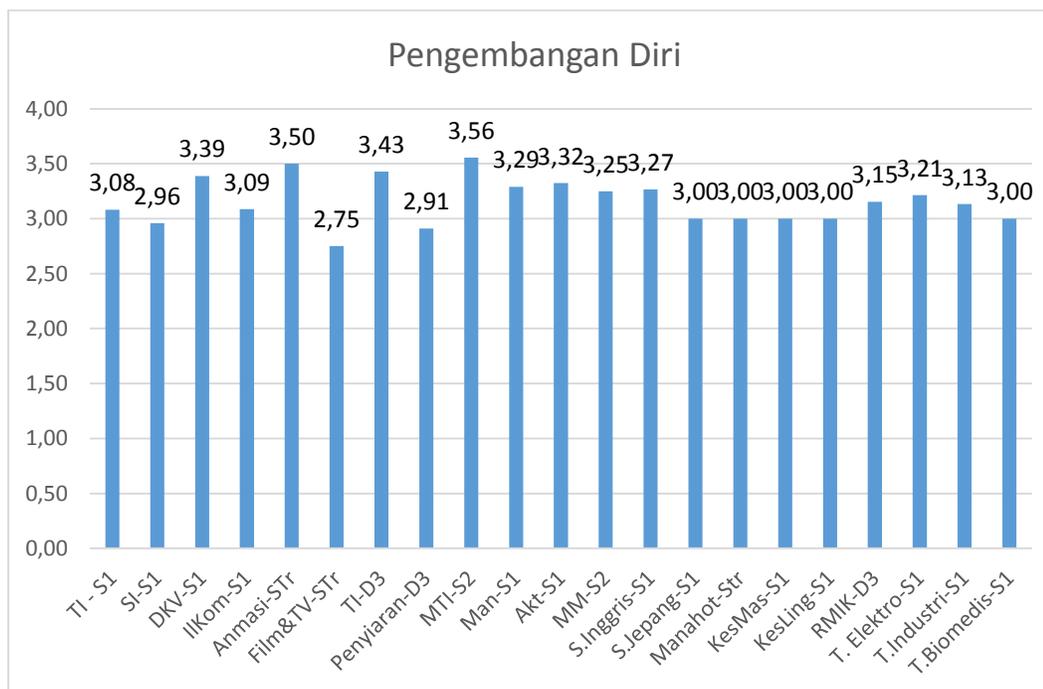
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sebanyak 19.43% menyatakan sangat puas, 69.71% menyatakan puas, 10.29% menyatakan tidak puas dan 0.57% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.08.(Puas).



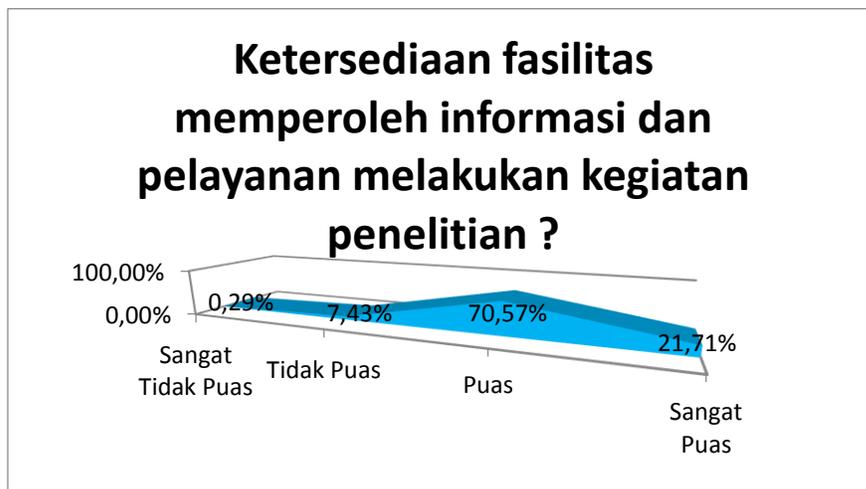
- e. Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll



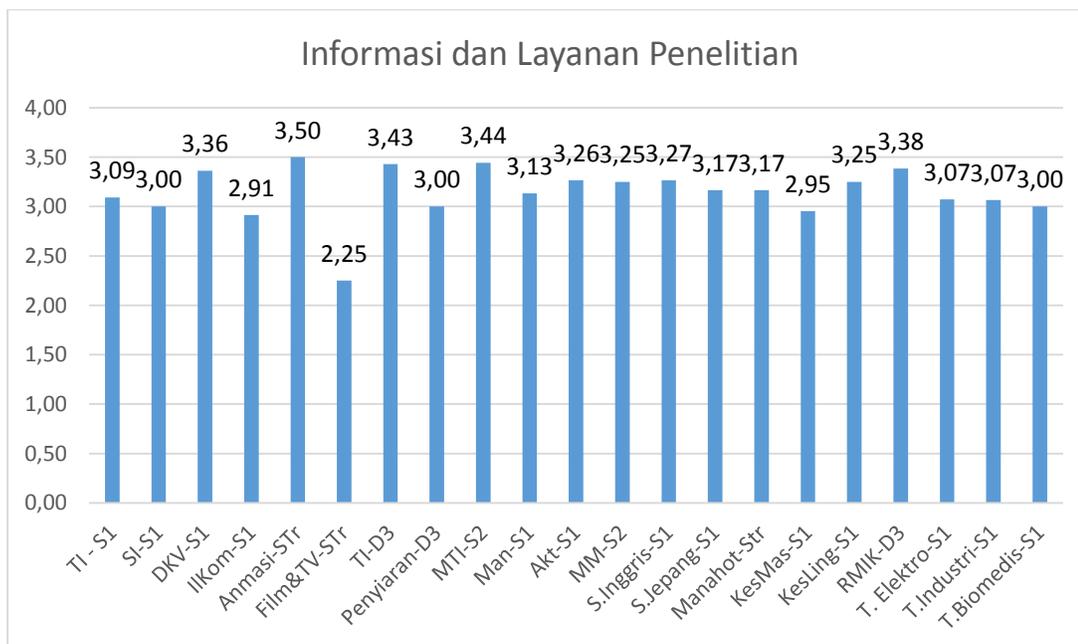
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll., sebanyak 23.43% menyatakan sangat puas, 70.0% menyatakan puas, dan 6.57% menyatakan tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.17 (Puas).



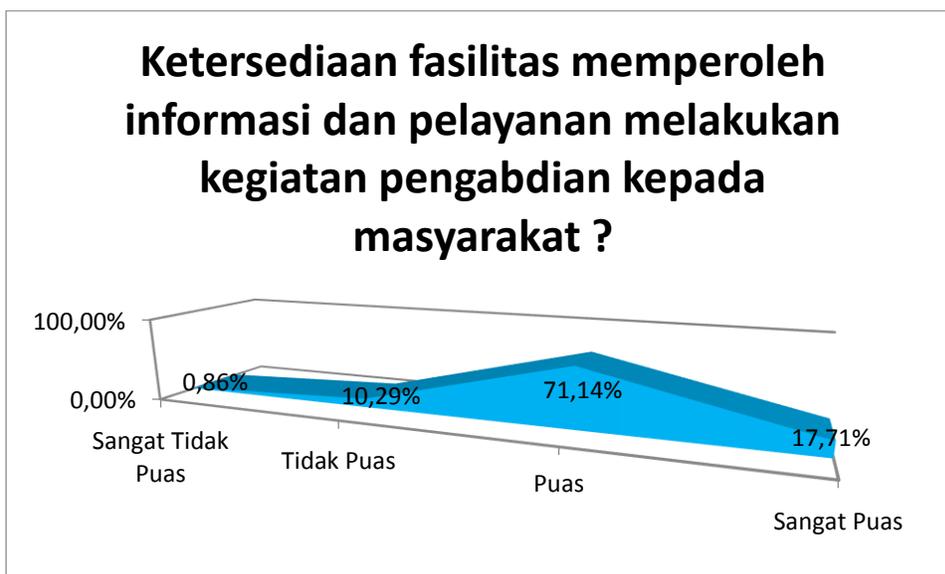
f. Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian



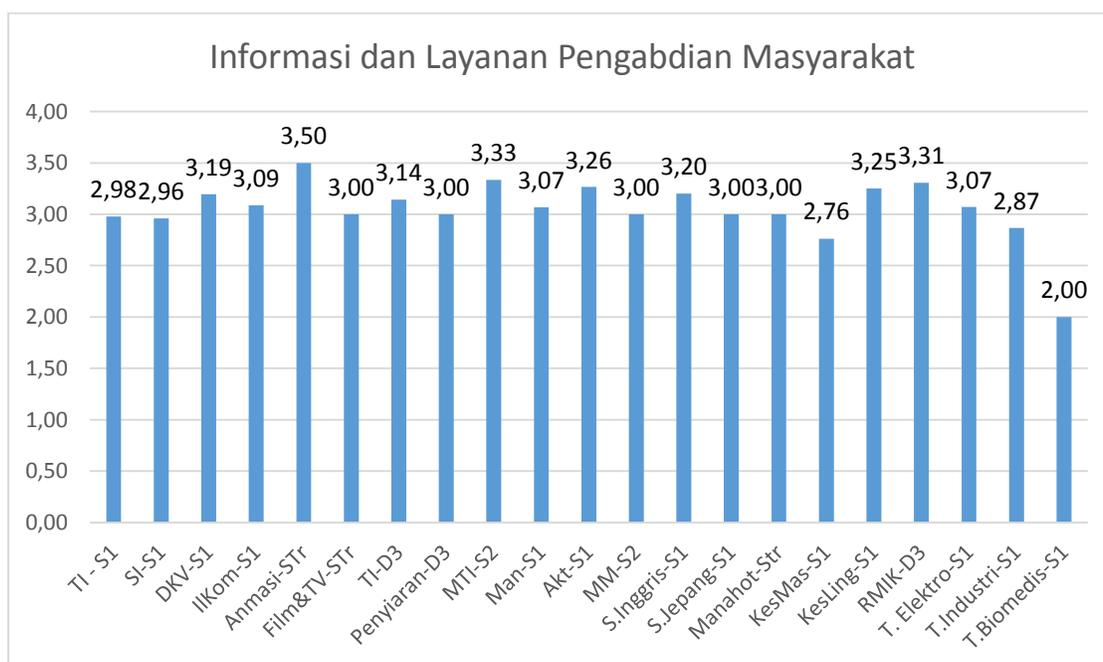
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian, sebanyak 21.71% menyatakan sangat puas, 70.57% menyatakan puas, 7.43% menyatakan tidak puas dan 0.29% menyatakan sangat tidak puas dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.14 (Puas).



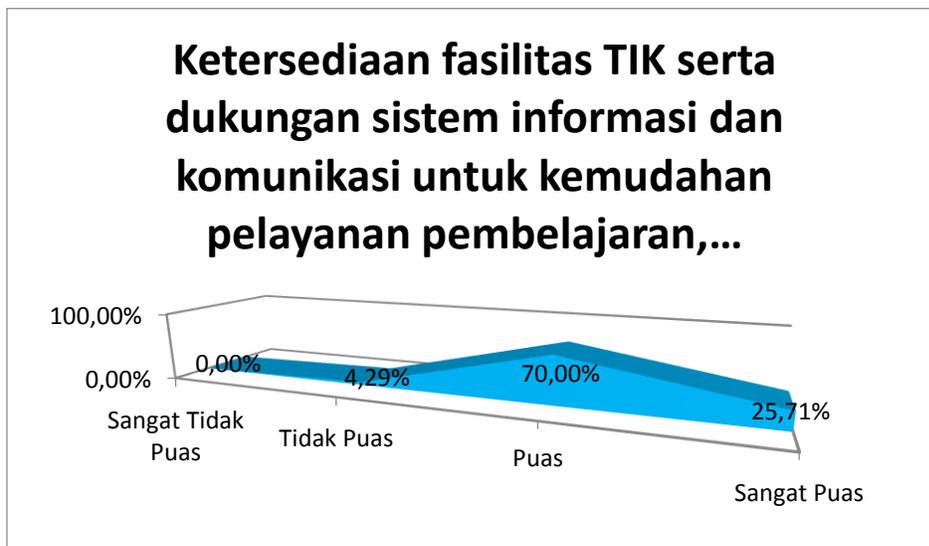
g. Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat



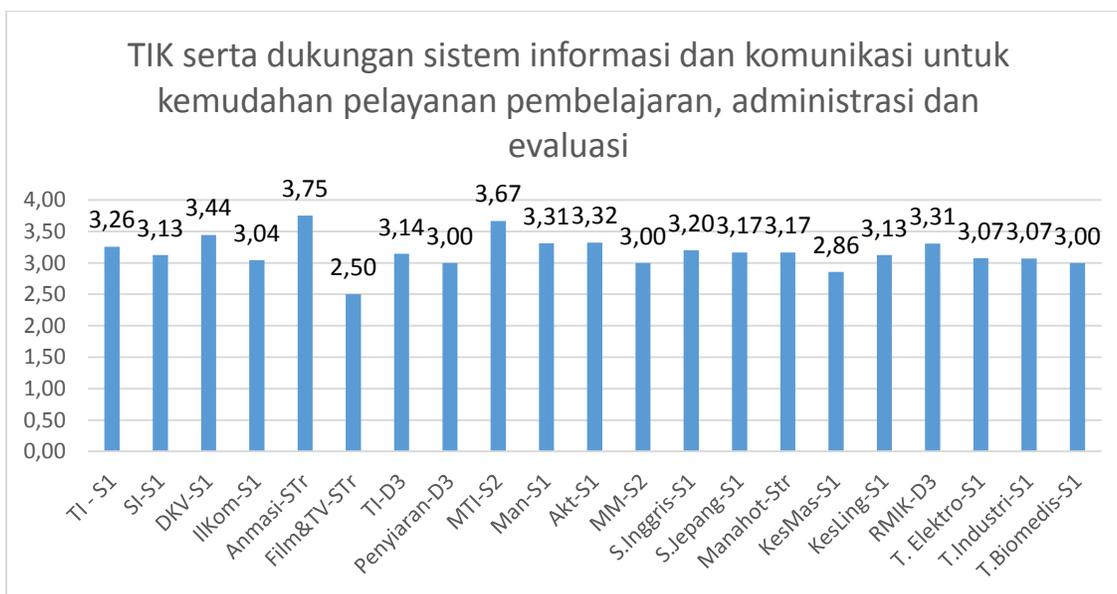
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, sebanyak 17.71% menyatakan sangat puas, 71.14% menyatakan puas, 10.29% menyatakan tidak puas dan 0.86% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.06 (Puas).



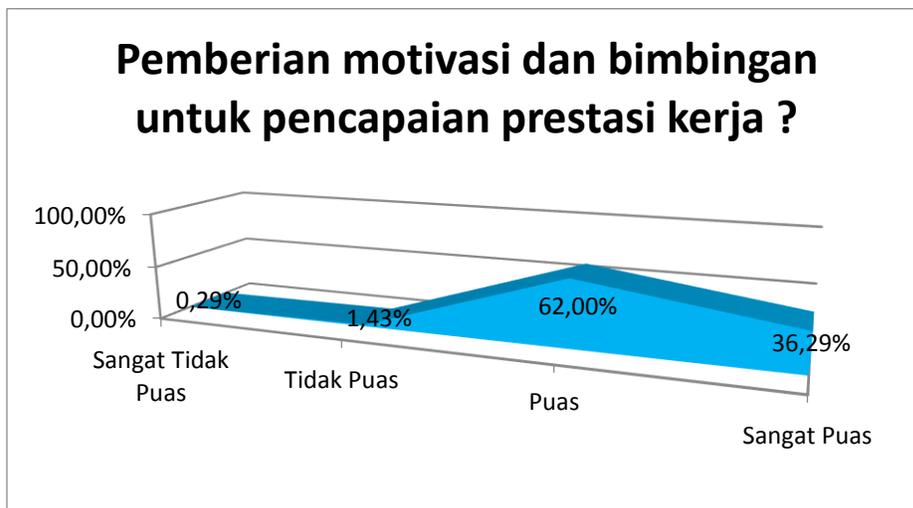
h. Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi



Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi, sebanyak 25.71% menyatakan sangat puas, 70.00% menyatakan puas, dan 4.29% menyatakan tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.21 (Puas).



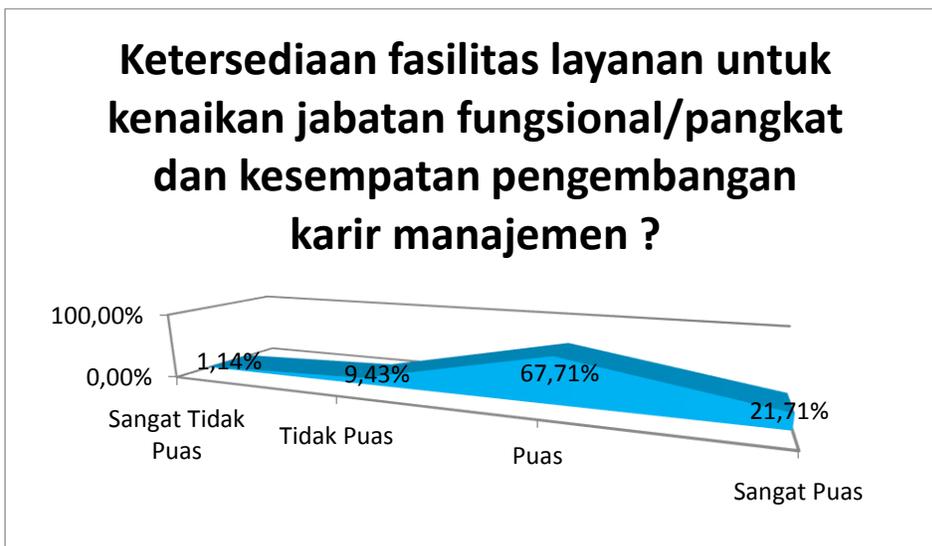
i. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja



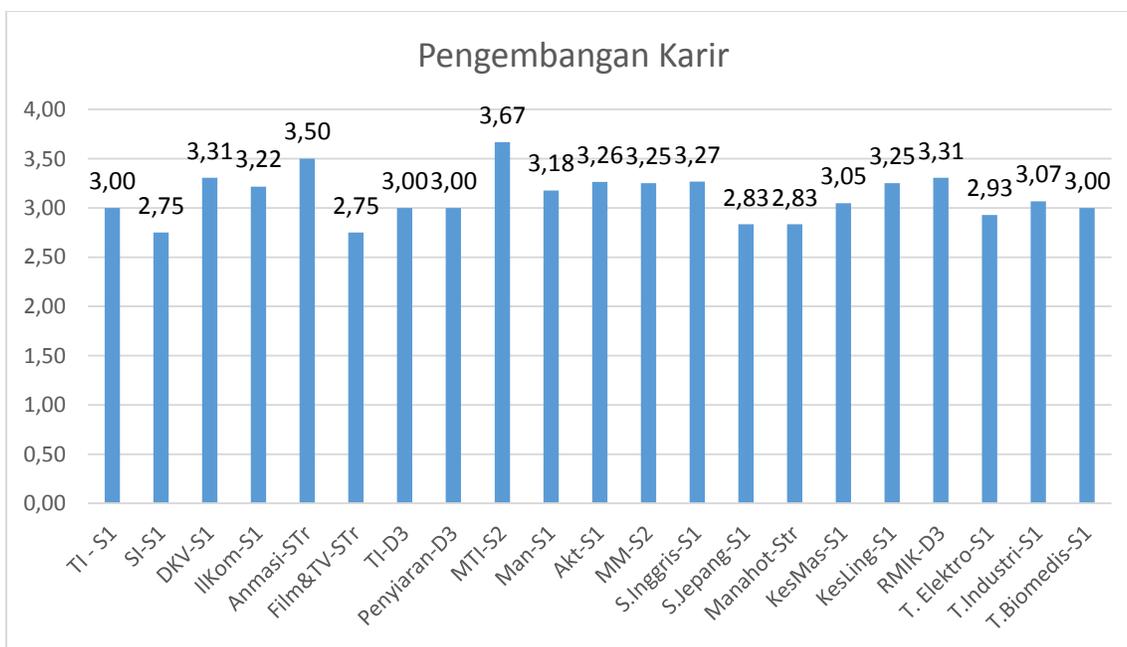
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja, sebanyak 36.29% menyatakan sangat puas, 62.00% menyatakan puas, 1.43% menyatakan tidak puas dan 0.29% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.34 (Sangat Puas).



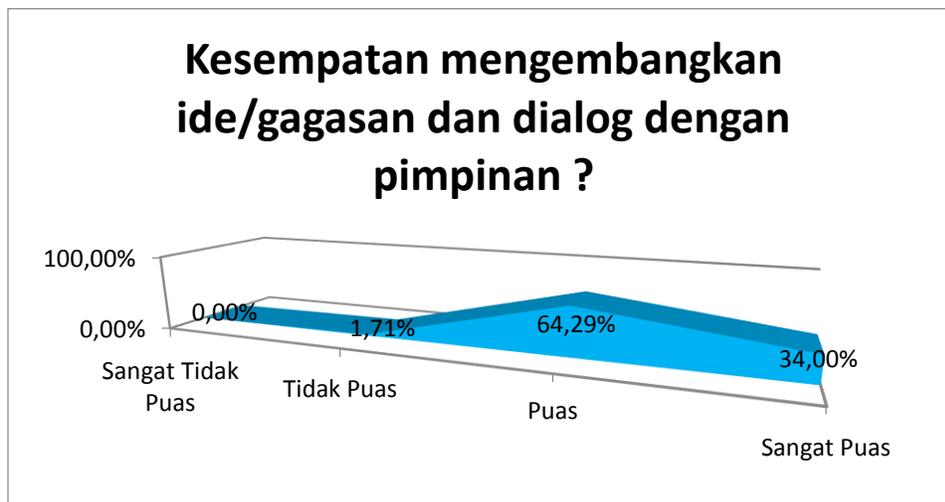
j. Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan fungsional/pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen



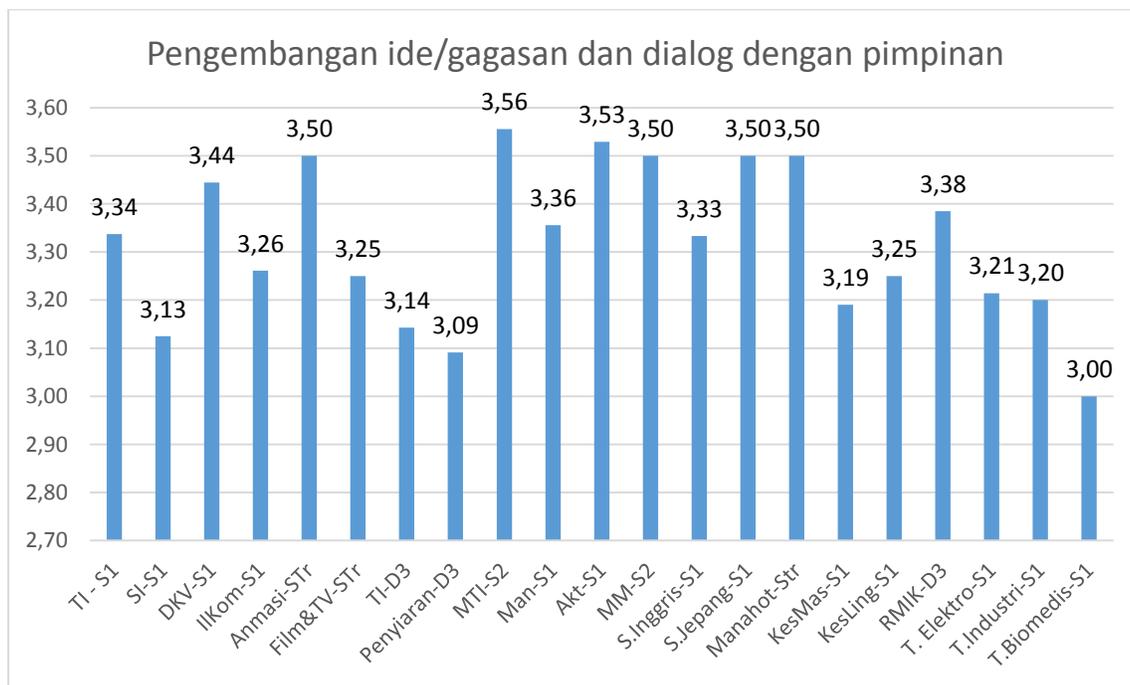
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan fungsional/pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen, sebanyak 21.71% menyatakan sangat puas, 69.71% menyatakan puas, 9.45% menyatakan tidak puas dan 1.14% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.10 (Puas).



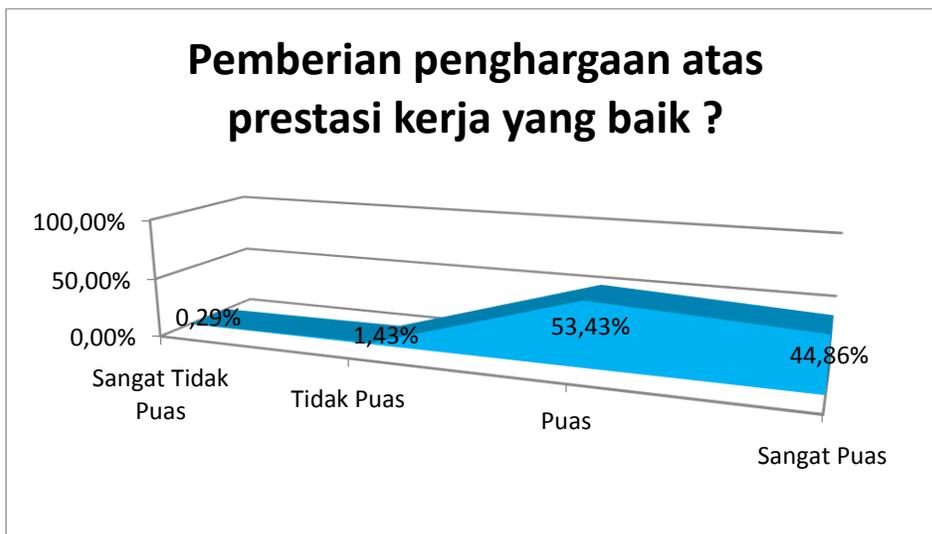
k. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan



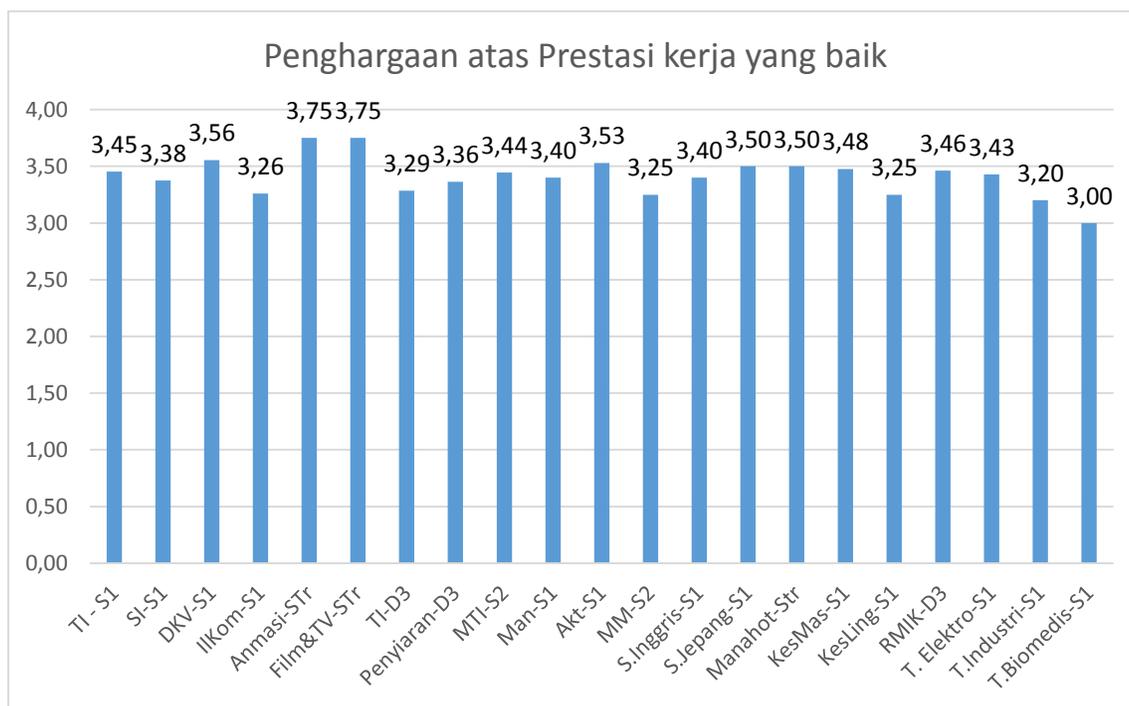
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan, sebanyak 34.00% menyatakan sangat puas, 64.29% menyatakan puas, dan 1.71% menyatakan tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.32 (Sangat Puas).



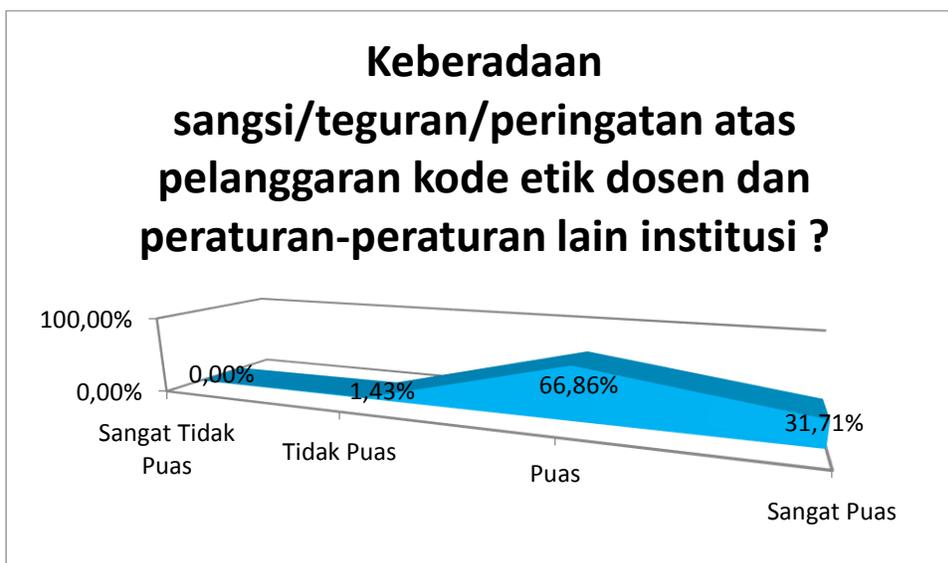
I. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik



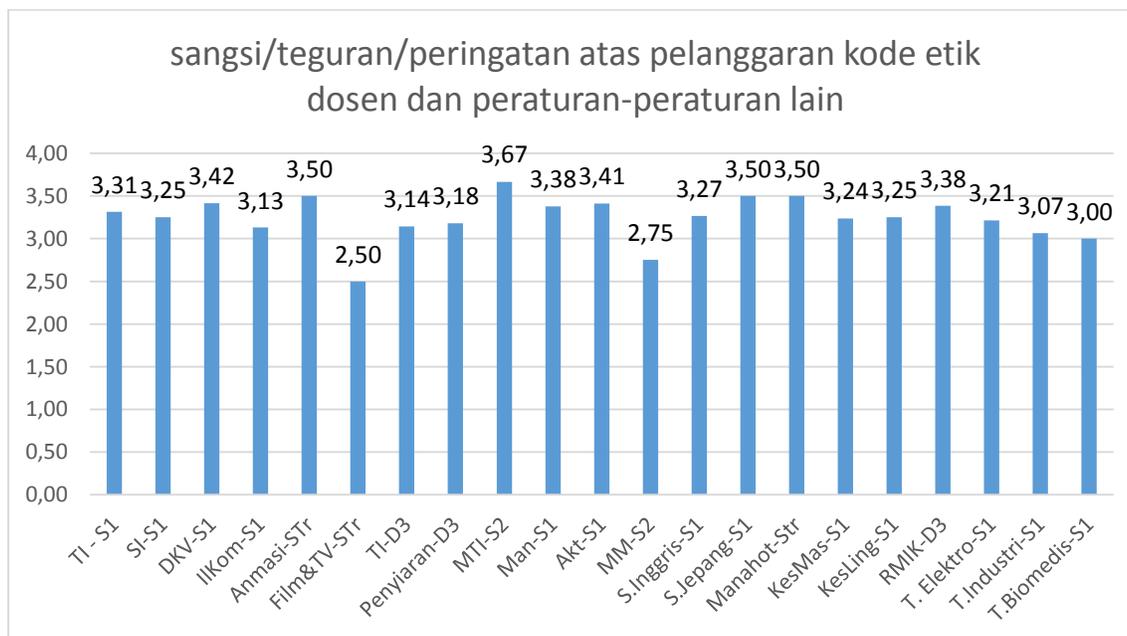
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik, sebanyak 44.86% menyatakan sangat puas, 53.43% menyatakan puas, 1.43% menyatakan tidak puas dan 0.28% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.43 (Sangat Puas).



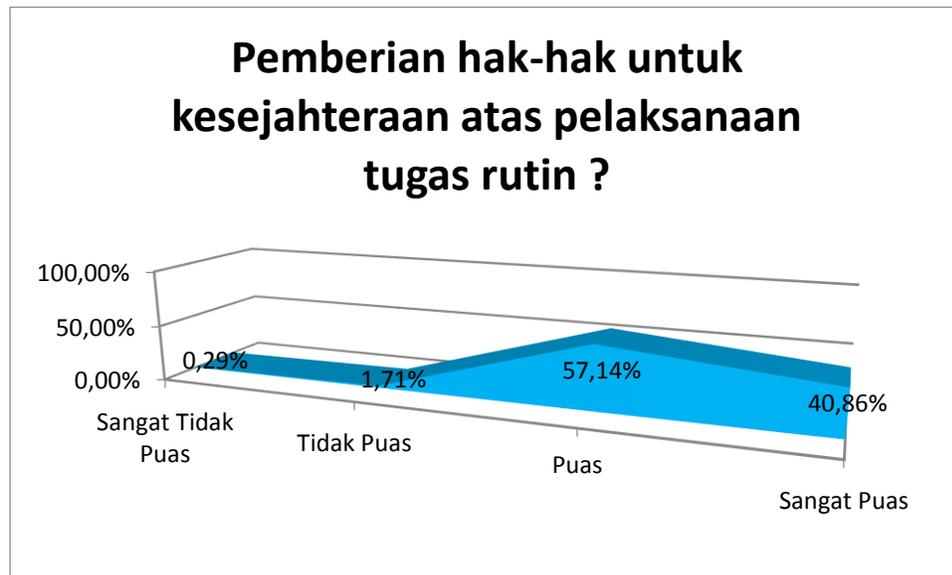
m. Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik dosen dan peraturan-peraturan lain institusi



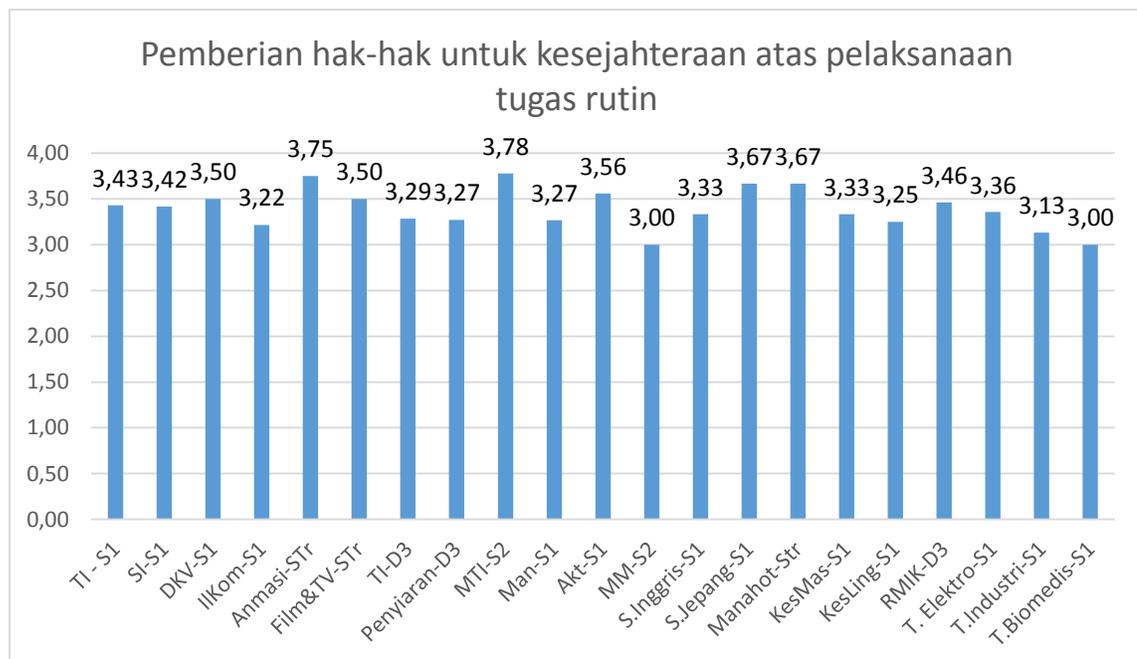
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik dosen dan peraturan-peraturan lain institusi, sebanyak 31.71% menyatakan sangat puas, 66.86% menyatakan puas, dan 1.49% menyatakan tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.30 (Puas).



n. **Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin**



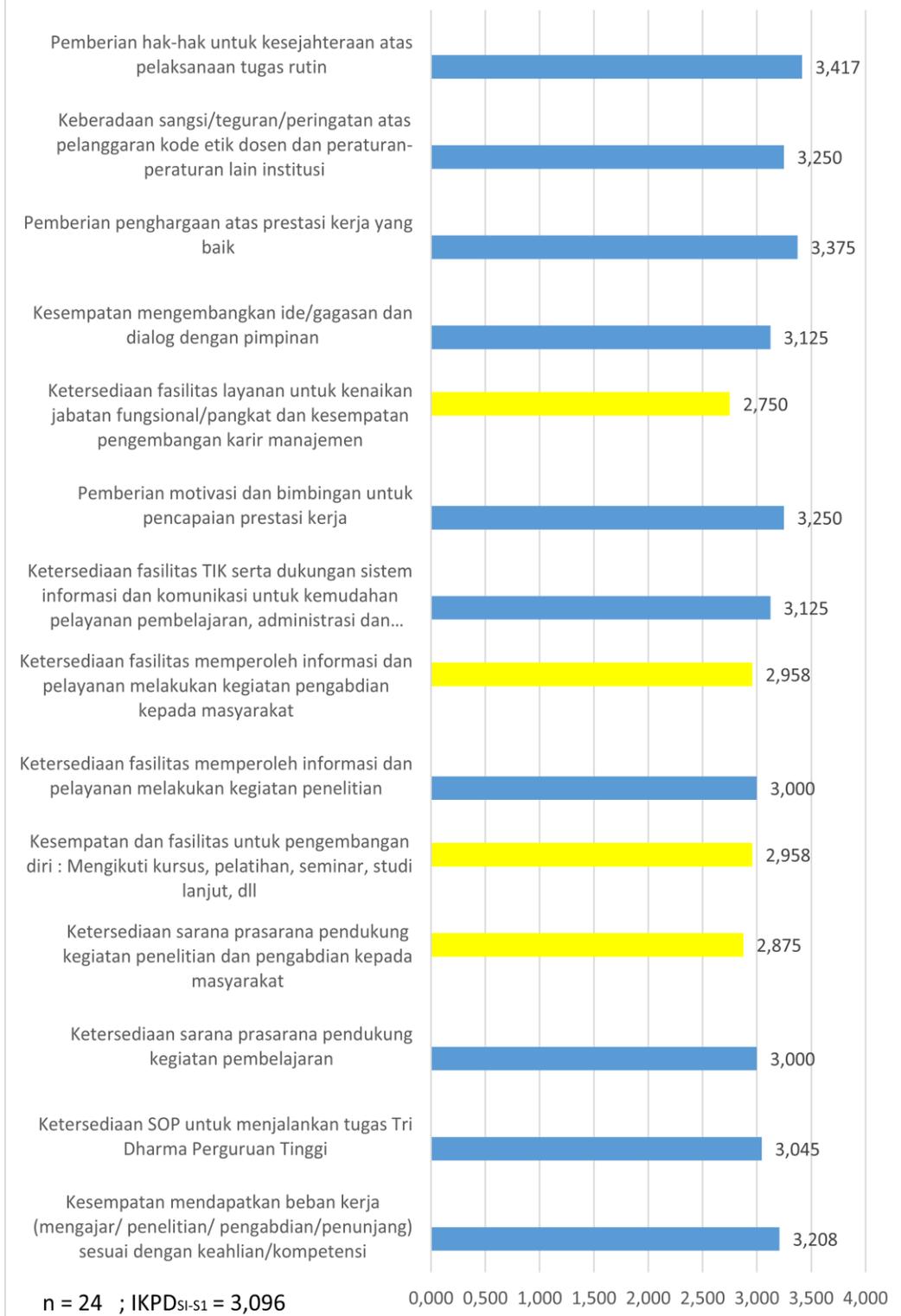
Berdasarkan tanggapan dari 350 responden terhadap Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin, sebanyak 40.86% menyatakan sangat puas, 57.14% menyatakan puas, 1.71% menyatakan tidak puas dan 0.29% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.39 (Sangat Puas).



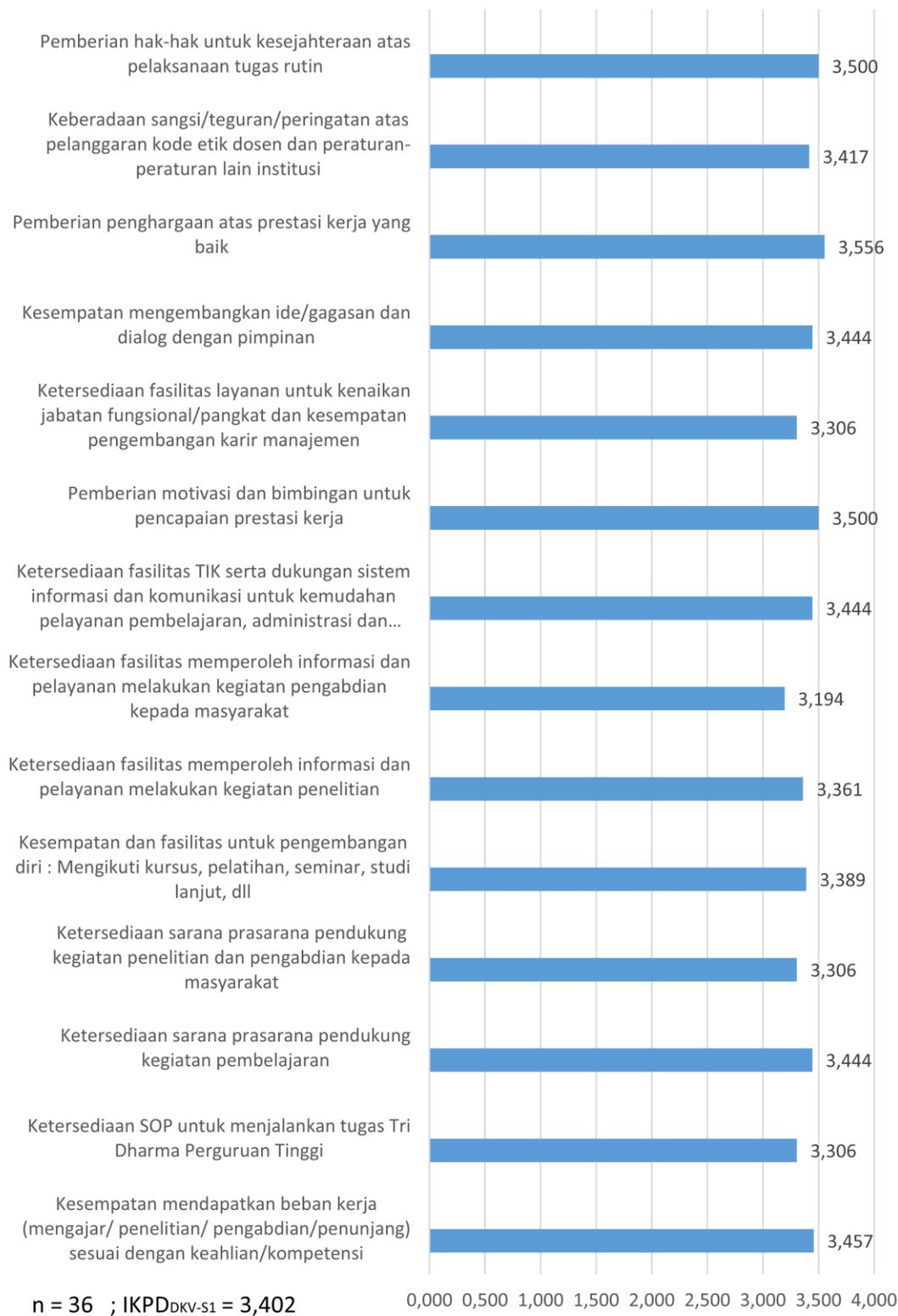
3.2 Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Komputer



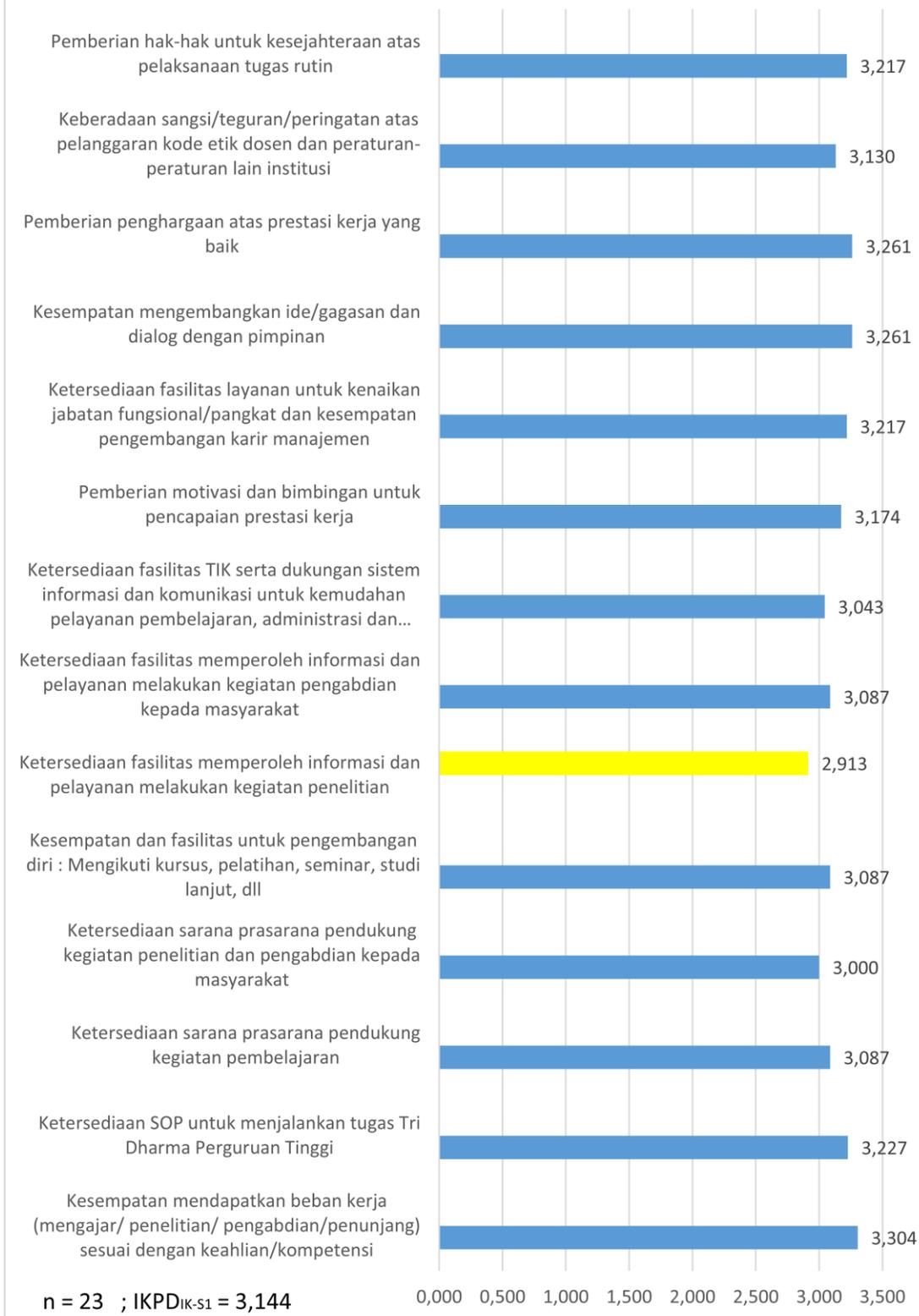
Indeks Kepuasan Dosen Sistem Informasi - S1 Semester Ganjil 2017/2018



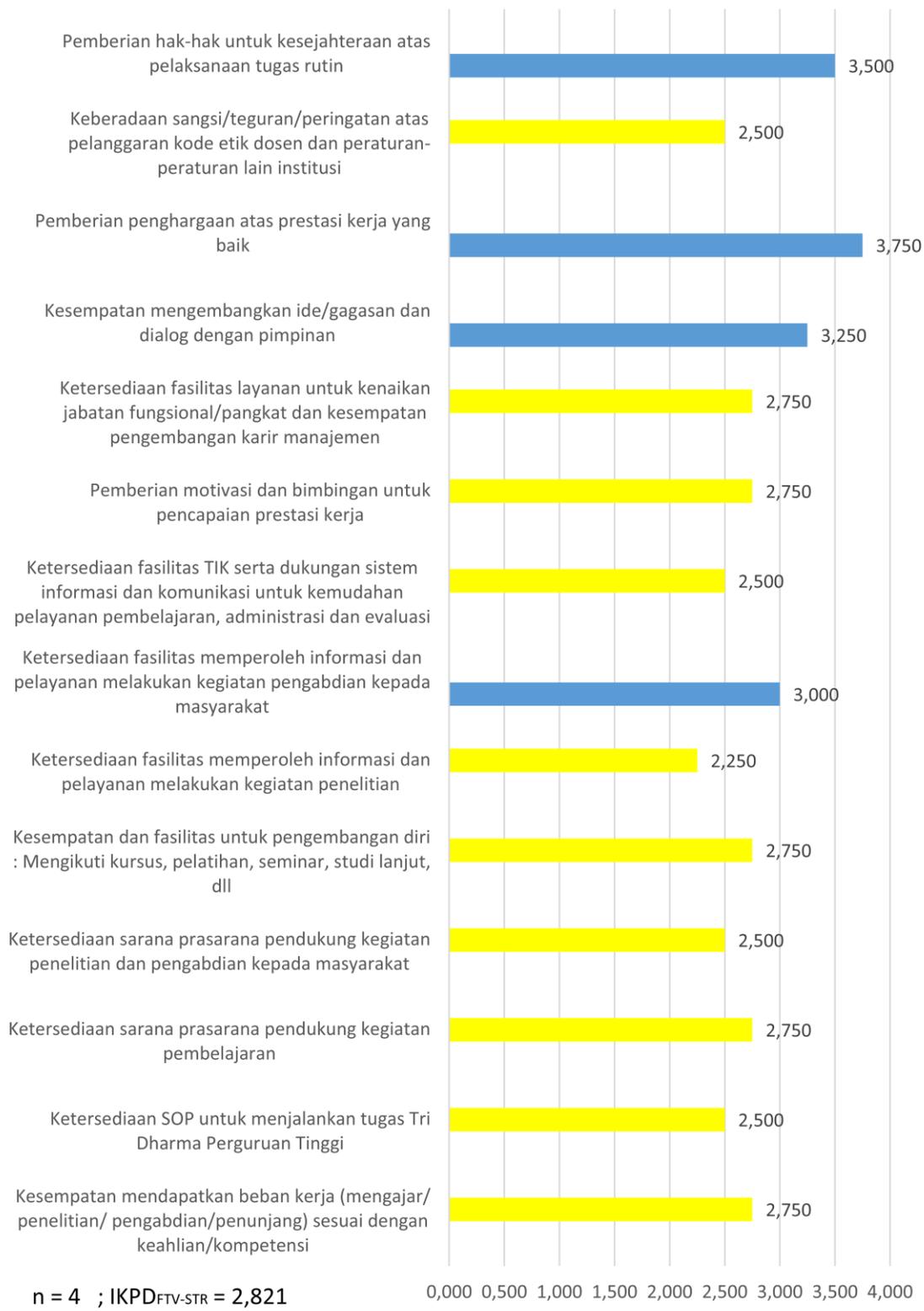
Indeks Kepuasan Dosen Desain Komunikasi Visual - S1 Semester Ganjil 2017/2018



Indeks Kepuasan Dosen Ilmu Komunikasi - S1 Semester Ganjil 2017/2018



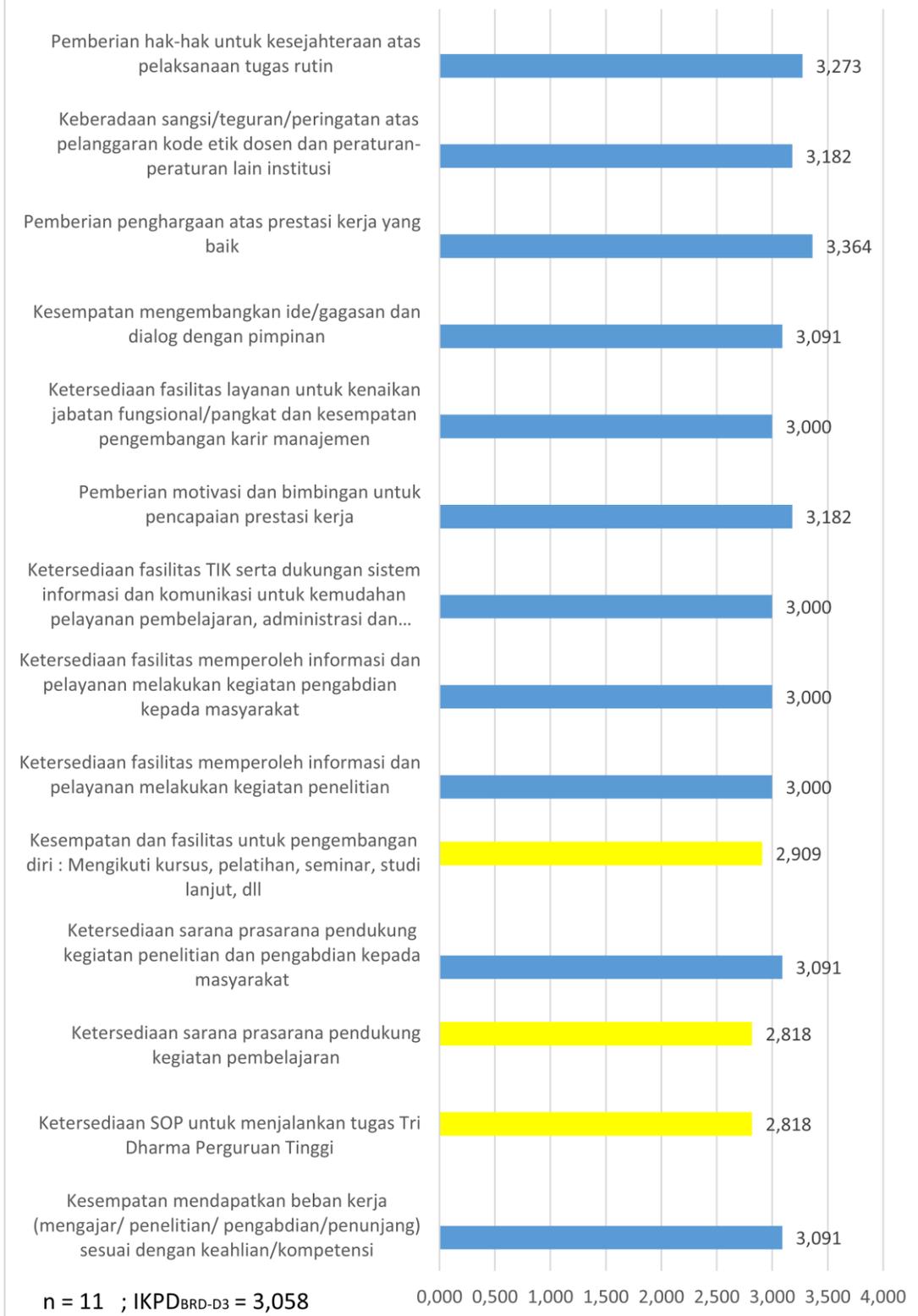
Indeks Kepuasan Dosen Film dan Televisi - STR Semester Ganjil 2017/2018







Indeks Kepuasan Dosen Penyiaran - D3 Semester Ganjil 2017/2018



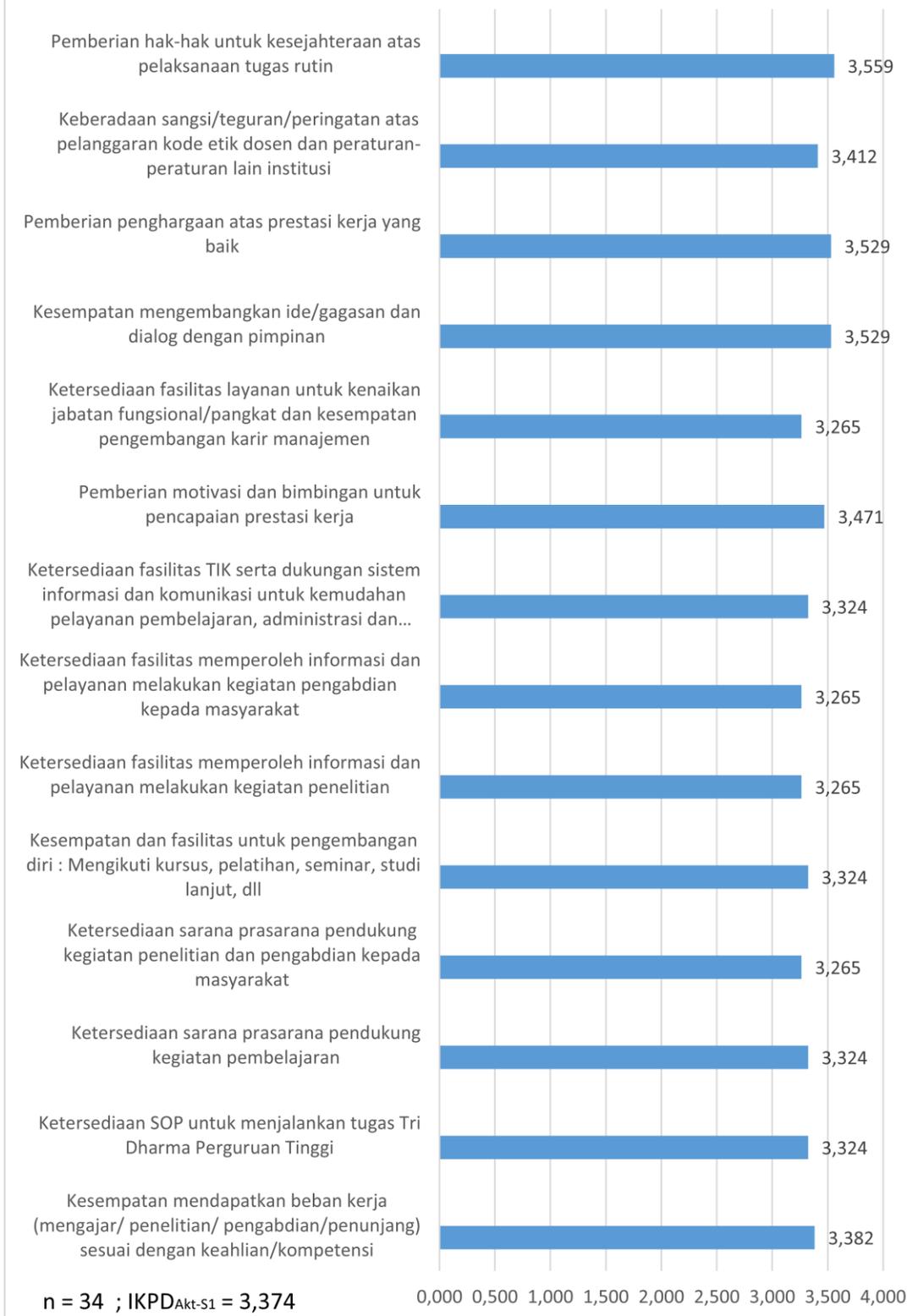
Indeks Kepuasan Dosen Magister Teknik Informatika - S2 Semester Ganjil 2017/2018



3.3 Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Indeks Kepuasan Dosen Akuntansi - S1 Semester Ganjil 2017/2018



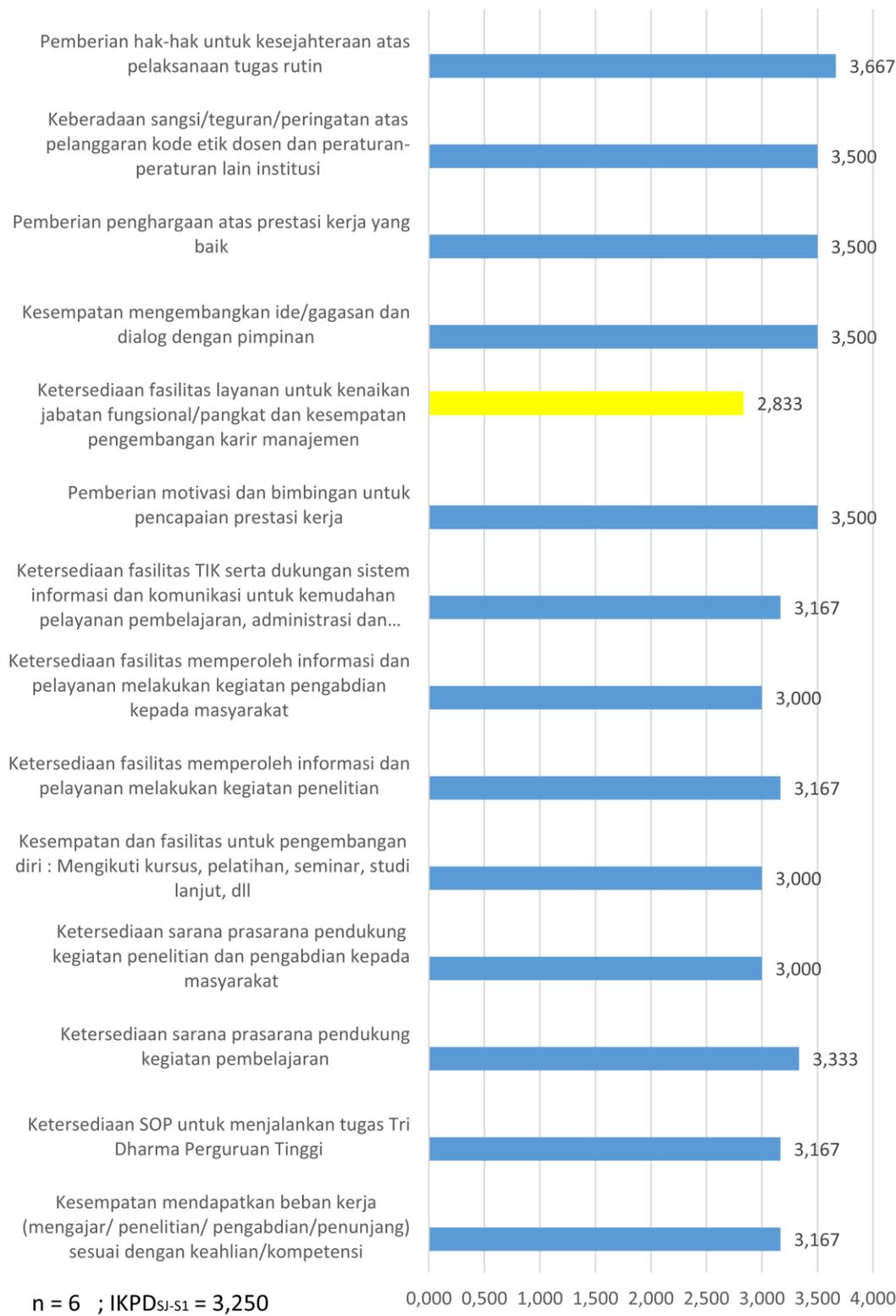
Indeks Kepuasan Dosen Magister Manajemen - S2 Semester Ganjil 2017/2018



3.4 Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Budaya



Indeks Kepuasan Dosen Sastra Jepang - S1 Semester Ganjil 2017/2018



Indeks Kepuasan Dosen Manajemen Perhotelan - STR Semester Ganjil 2017/2018



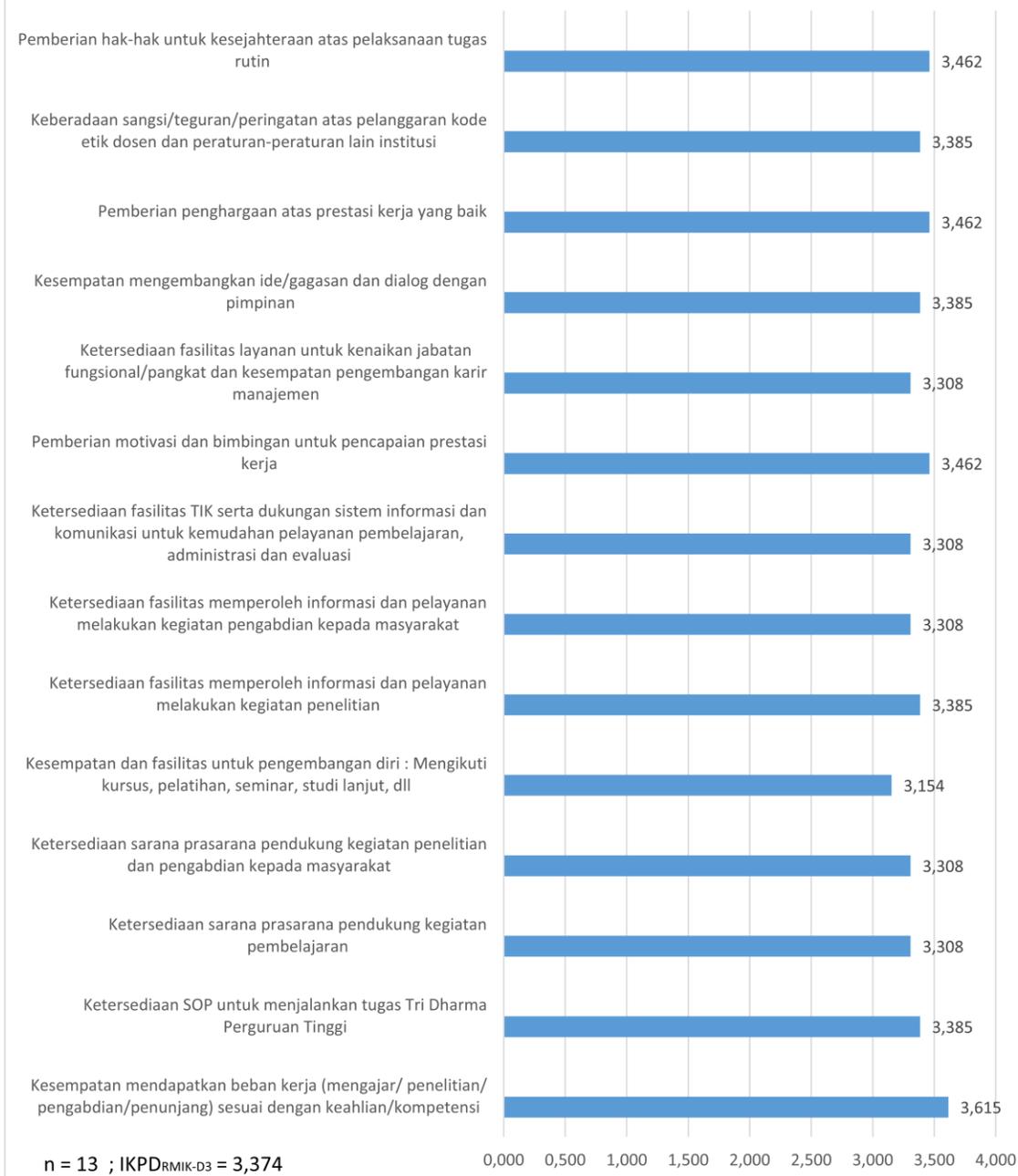
3.5 Kepuasan Dosen Fakultas Kesehatan



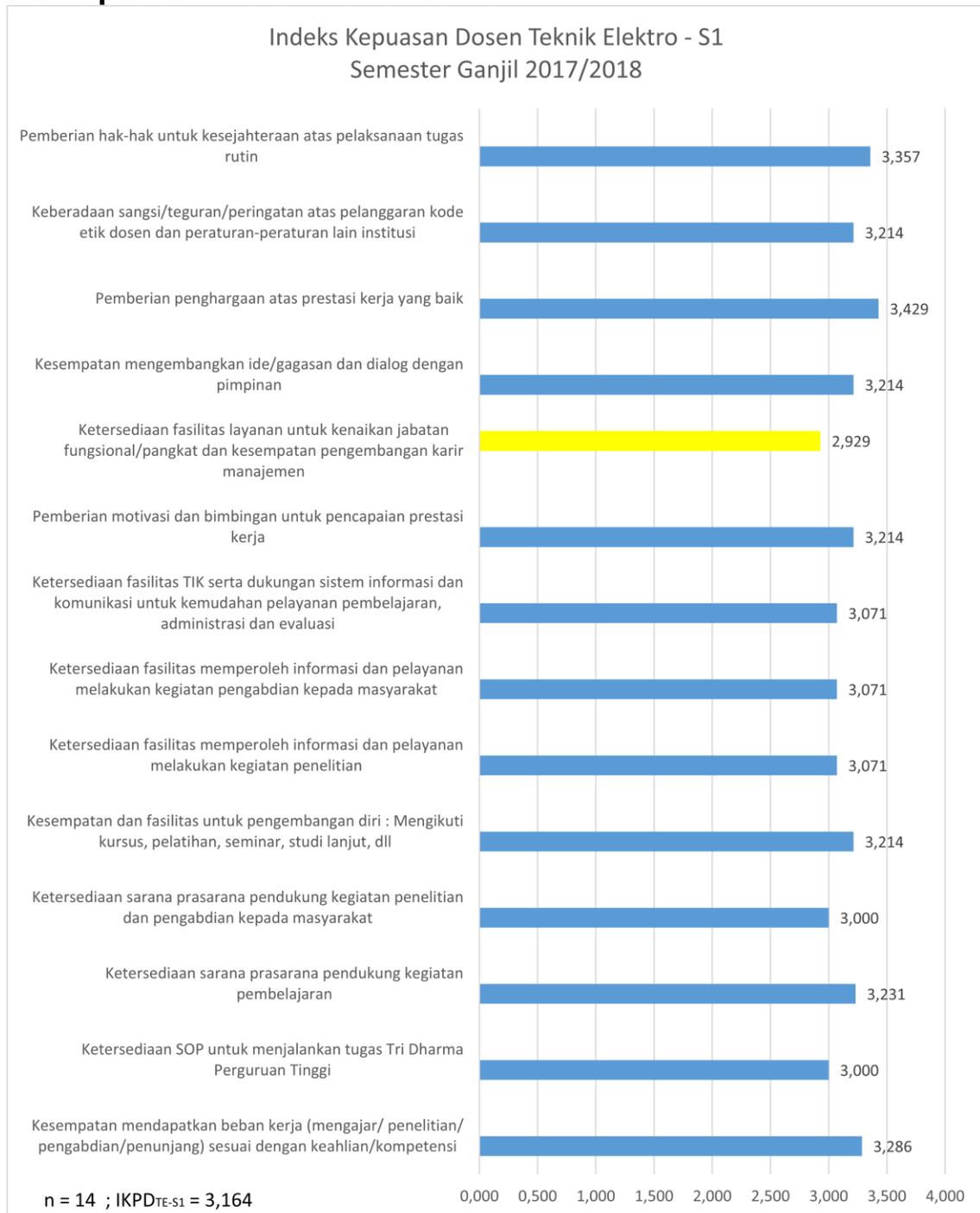
Indeks Kepuasan Dosen Kesehatan Lingkungan - S1 Semester Ganjil 2017/2018

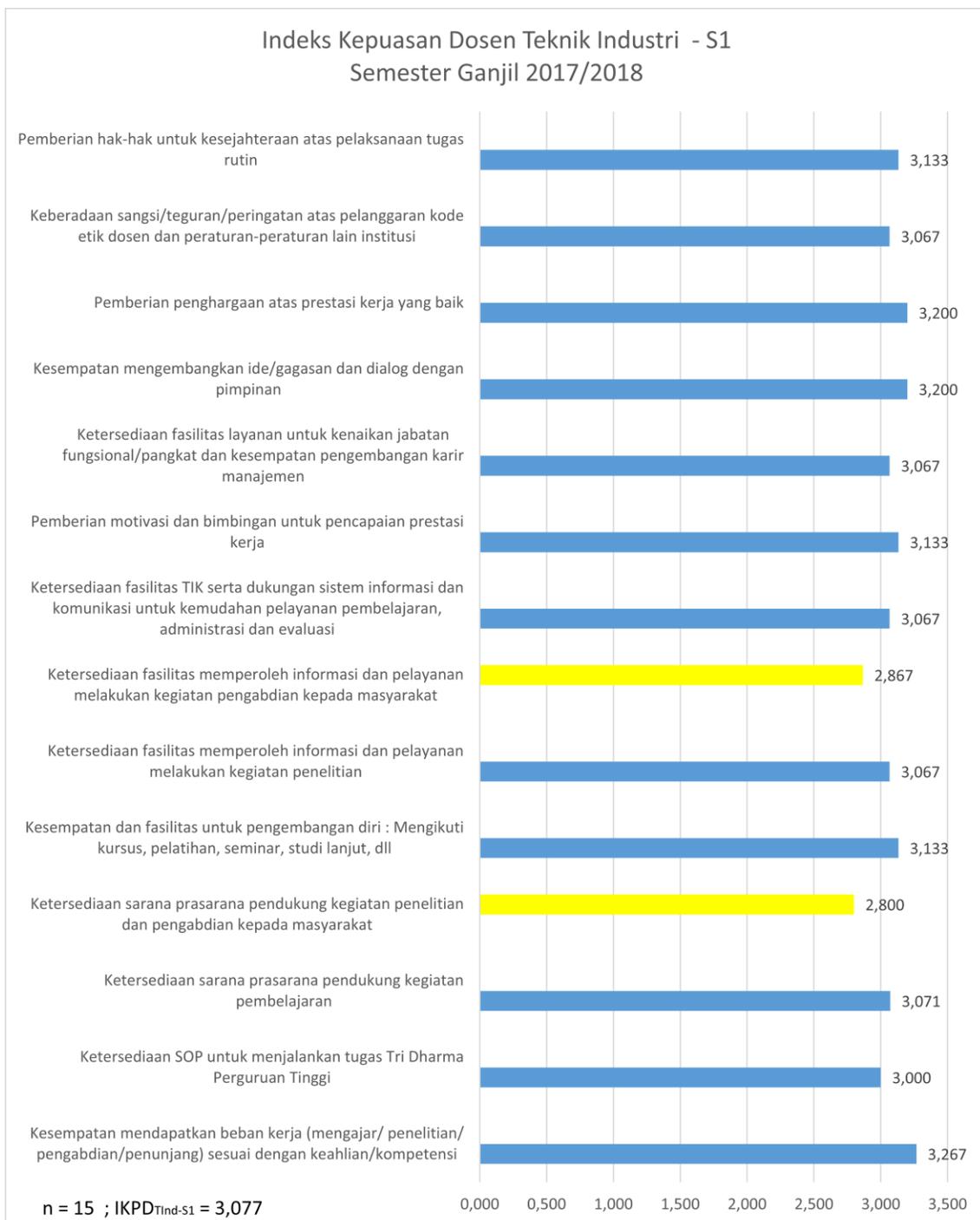


Indeks Kepuasan Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan - D3 Semester Ganjil 2017/2018



3.6 Kepuasan Dosen Fakultas Teknik

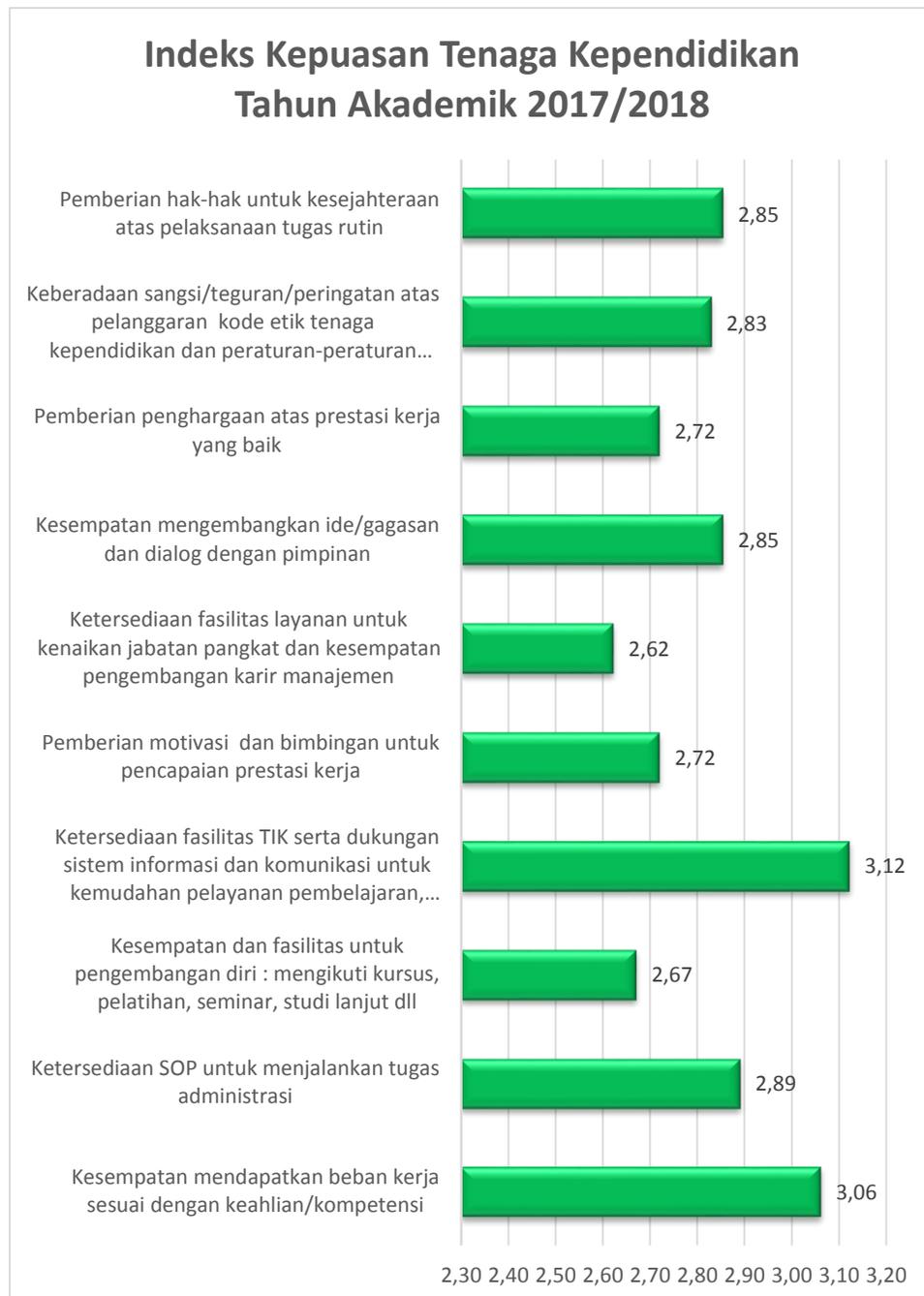






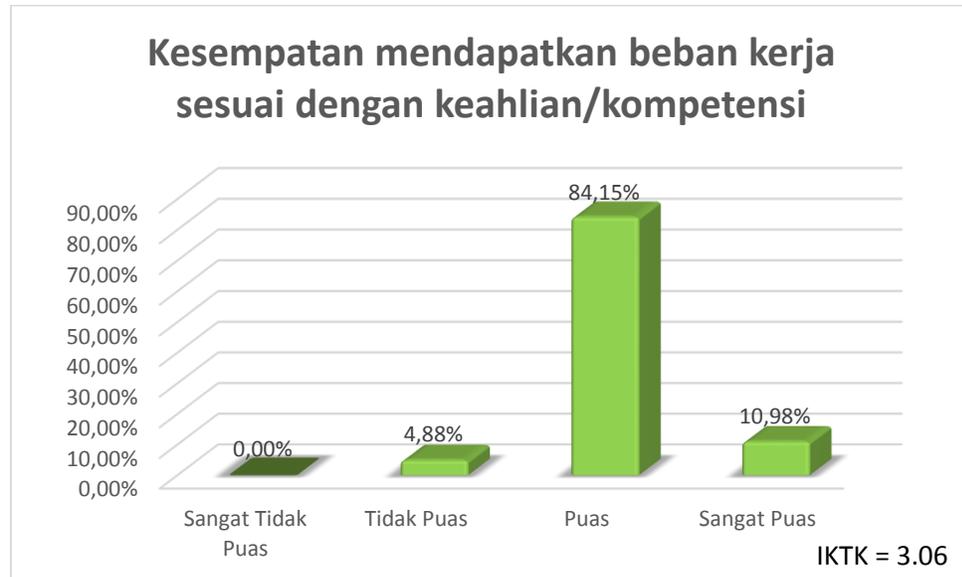
3.7 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Sistem Manajemen Sumberdaya Manusia

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Sistem Manajemen Sumberdaya Manusia diperoleh indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.83 (Puas).



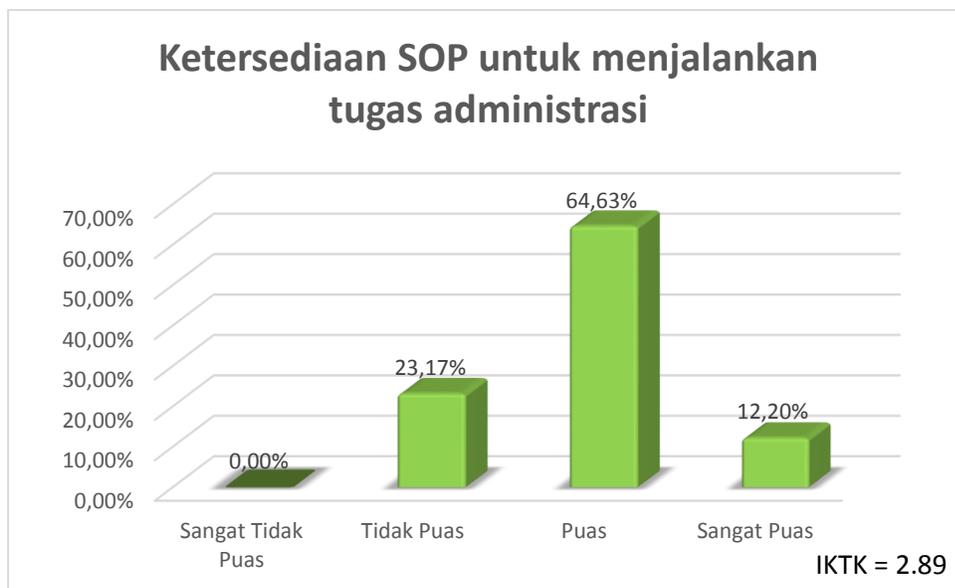
a. Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian atau kompetensi, sebanyak 10.98% menyatakan sangat puas, 84.15% menyatakan puas, 4.88% menyatakan tidak puas dan 0.00% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.06 (Puas).



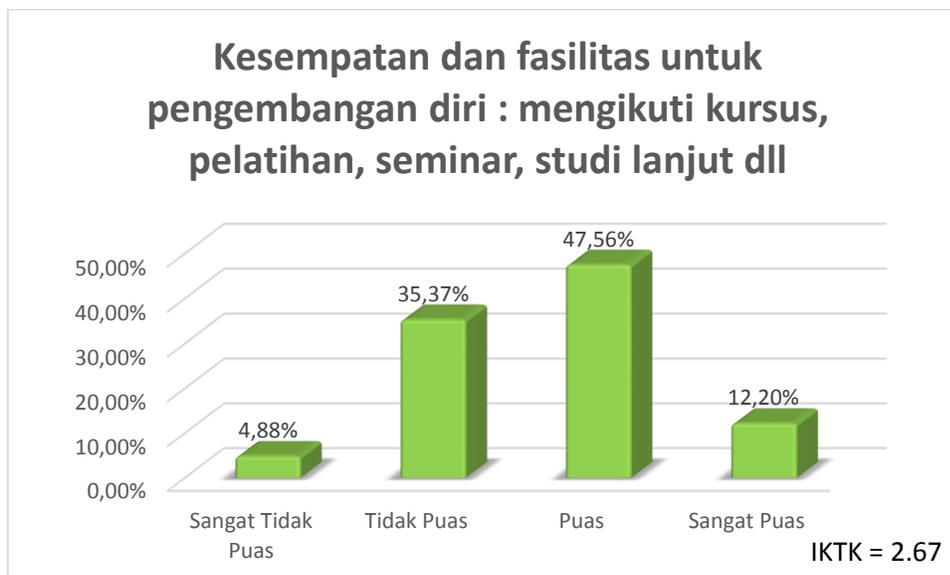
b. Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas administrasi

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas administrasi, sebanyak 12.20% menyatakan sangat puas, 64.63% menyatakan puas, 23.17% menyatakan tidak puas dan 0.00% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.89 (Puas).



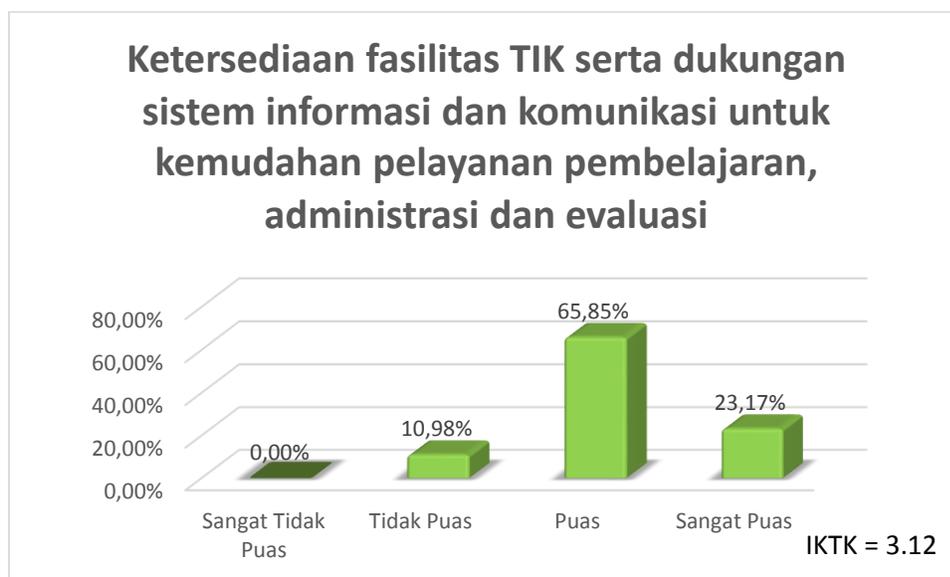
c. Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll., sebanyak 12.20% menyatakan sangat puas, 47.56% menyatakan puas, 35.37% menyatakan tidak puas dan 4.88% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.67 (Cukup).



d. Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi, sebanyak 23.17% menyatakan sangat puas, 65.85% menyatakan puas, 10.98% menyatakan tidak puas dan 0.00% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 3.12 (Puas).



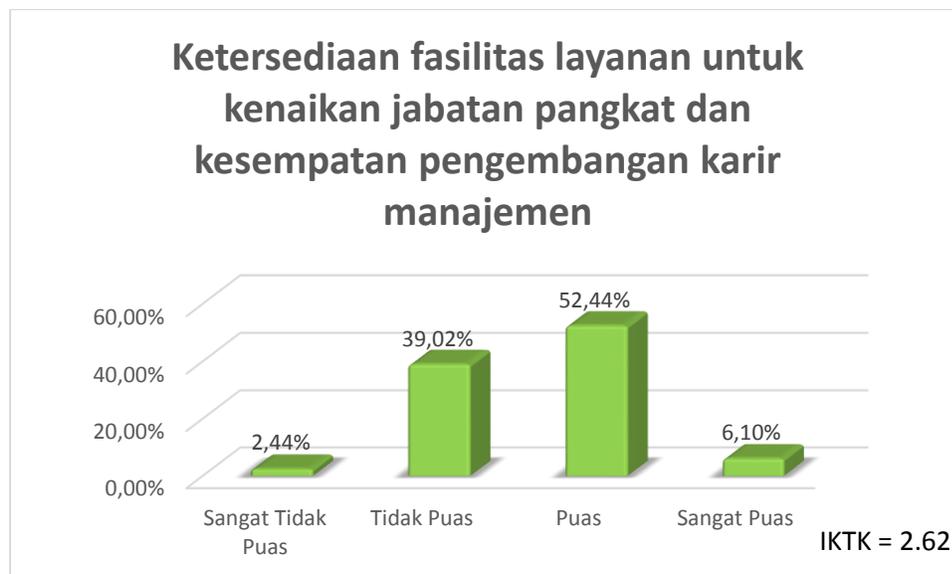
e. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja, sebanyak 10.98% menyatakan sangat puas, 52.44% menyatakan puas, 34.15% menyatakan tidak puas dan 2.44% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.72 (Cukup).



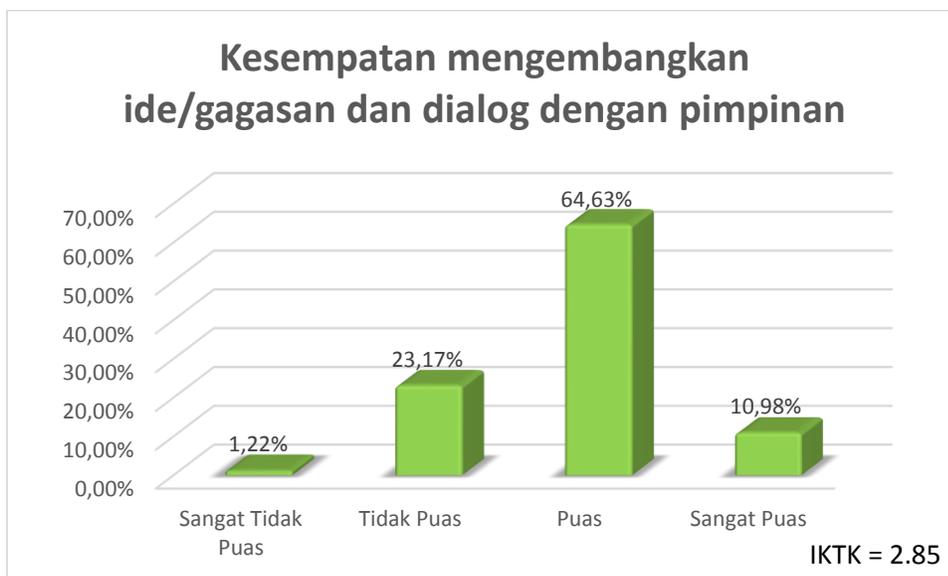
f. Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen, sebanyak 6.10% menyatakan sangat puas, 52.44% menyatakan puas, 39.02% menyatakan tidak puas dan 2.44% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.62 (Cukup).



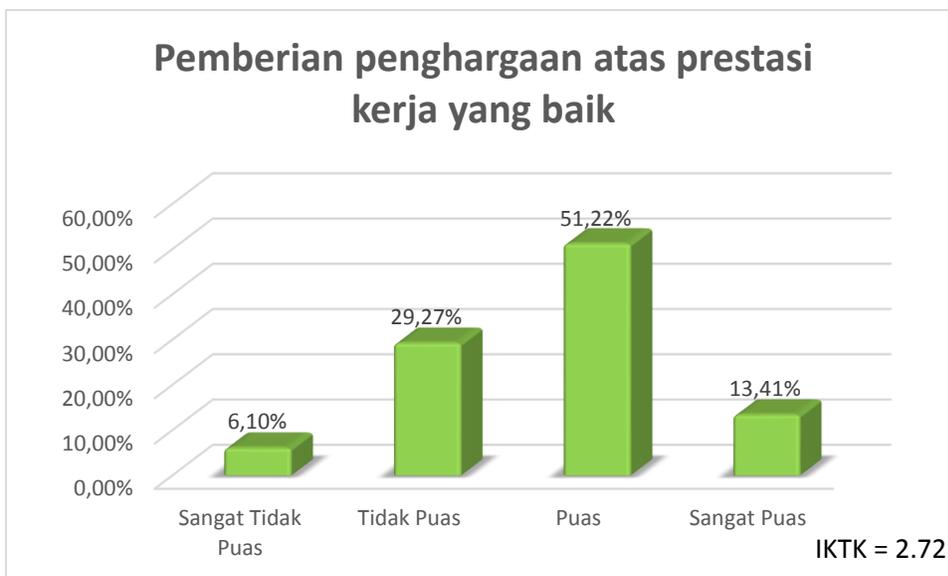
g. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan, sebanyak 20.11% menyatakan sangat puas, 66.14% menyatakan puas, 13.76% menyatakan tidak puas dan 0.00% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.85 (Puas).



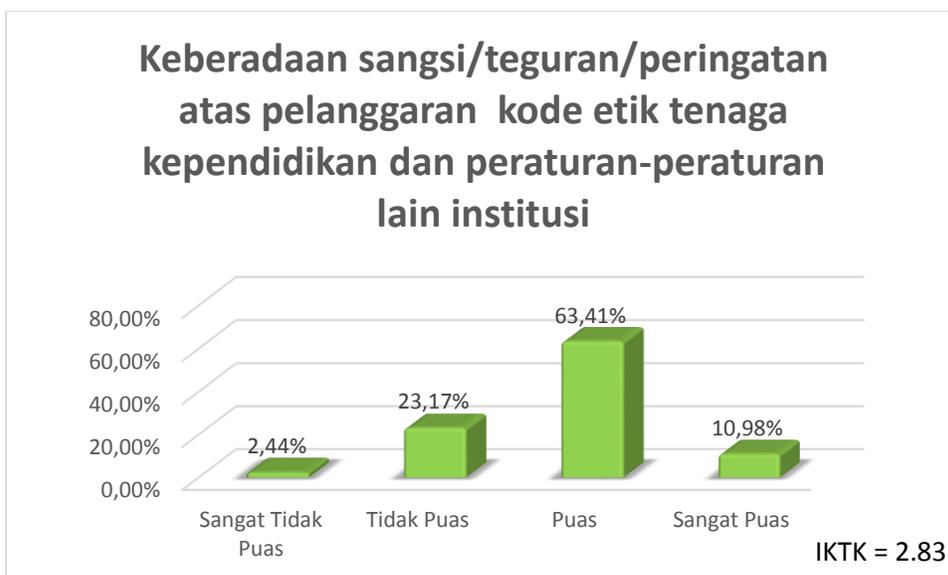
h. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik, sebanyak 13.41% menyatakan sangat puas, 51.22% menyatakan puas, 29.27% menyatakan tidak puas dan 6.10% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.72 (Cukup).



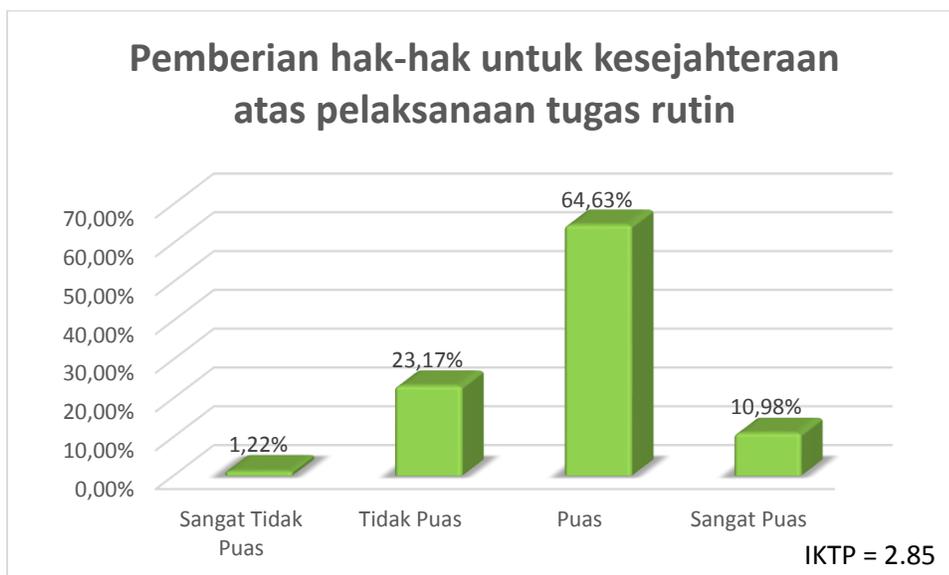
i. Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik tenaga kependidikan dan peraturan-peraturan lain institusi

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik tenaga kependidikan dan peraturan-peraturan lain institusi, sebanyak 10.98% menyatakan sangat puas, 63.41% menyatakan puas, 23.17% menyatakan tidak puas dan 2.44% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.83 (Puas).



j. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin

Berdasarkan tanggapan dari 82 responden terhadap Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin, sebanyak 10.98% menyatakan sangat puas, 64.63% menyatakan puas, 23.17% menyatakan tidak puas dan 1.22% menyatakan sangat tidak puas, dengan indeks kepuasan rata-rata sebesar 2.85 (Puas).



BAB 4

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa) dapat disimpulkan,

1. Indeks kepuasan dosen (IKD) terhadap penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018 secara umum memiliki rerata sebesar 3.23 (Puas).
2. Indeks kepuasan tenaga kependidikan (IKTK) terhadap penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018 secara umum memiliki rerata sebesar 2.83 (Puas).

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Survey Kepuasan Dosen

KUESIONER SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENYELENGGARAAN SISTEM MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO

Dalam rangka untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro Semarang, kami bermaksud menggali umpan balik dari dosen melalui pengisian kuesioner. Kami mohon para dosen dapat melakukan pengisian kuesioner dengan benar sehingga dapat bermanfaat dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro.

PETUNJUK:

1. Anda wajib diminta untuk mengisi kuesioner berikut dengan benar.
2. Kuesioner ini bersifat anonim, sehingga Anda tidak perlu menuliskan identitas nama.
3. Beri tanda ceklis (√) pada kolom yang menurut Anda paling sesuai.

Program Studi :

Fakultas :

Tahun Akademik : /

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
a.	Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi				
b.	Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi				
c.	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran				

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
d.	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat				
e.	Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll				
f.	Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian				
g.	Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
h.	Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi				
i.	Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja				
j.	Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan fungsional/pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen				
k.	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan				
l.	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik				
m.	Keberadaan sangsi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik dosen dan peraturan-peraturan lain institusi				
n.	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin				

Lampiran 2: Kuesioner Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

KUESIONER SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PENYELENGGARAAN SISTEM MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO

Dalam rangka untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro Semarang, kami bermaksud menggali umpan balik dari tenaga kependidikan melalui pengisian kuesioner. Kami mohon untuk dapat melakukan pengisian kuesioner dengan benar sehingga dapat bermanfaat dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas penyelenggaraan sistem manajemen sumberdaya manusia di Universitas Dian Nuswantoro.

PETUNJUK:

1. Anda wajib diminta untuk mengisi kuesioner berikut dengan benar.
2. Kuesioner ini bersifat anonim, sehingga Anda tidak perlu menuliskan identitas nama.
3. Beri tanda ceklis (√) pada kolom yang menurut Anda paling sesuai.

Unit / Bagian :

.....
Tahun Akademik : /

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
a.	Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi				
b.	Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas administrasi				
c.	Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll				
d.	Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran,				

No.	Aspek	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
	administrasi dan evaluasi				
e.	Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja				
f.	Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen				
g.	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan				
h.	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik				
i.	Keberadaan sanksi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik tenaga kependidikan dan peraturan-peraturan lain institusi				
j.	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin				

Lampiran 3: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Dosen

No.	Item	Frekuensi				Jumlah	IKD
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	a	0	2	234	113	350	3.32
2	b	0	36	220	91	350	3.16
3	c	0	19	246	83	350	3.18
4	d	2	36	244	68	350	3.08
5	e	0	23	245	82	350	3.17
6	f	1	26	247	76	350	3.14
7	g	3	36	249	62	350	3.06
8	h	0	15	245	90	350	3.21
9	i	1	5	217	127	350	3.34
10	j	4	33	237	76	350	3.10
11	k	0	6	225	119	350	3.32
12	l	1	5	187	157	350	3.43
13	m	0	5	234	111	350	3.30
14	n	1	6	200	143	350	3.39

Keterangan:

a. Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi; b. Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi; c. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran; d. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; e. Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll.; f. Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian; g. Ketersediaan fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat; h. Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi; i. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja; j. Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan fungsional/pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen; k. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan; l. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik; m. Keberadaan sanksi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik dosen dan peraturan-peraturan lain institusi; n. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin; IK_D = Indeks Kepuasan Dosen.

Lampiran 4: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

No.	Item	Frekwensi				Jumlah	IKTK
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	a	0	4	69	9	82	3.06
2	b	0	19	53	10	82	2.89
3	c	4	29	39	10	82	2.67
4	d	0	9	54	19	82	3.12
5	e	2	28	43	9	82	2.72
6	f	2	32	43	5	82	2.62
7	g	1	19	53	9	82	2.85
8	h	5	24	42	11	82	2.72
9	i	2	19	52	9	82	2.83
10	j	1	19	53	9	82	2.85

Keterangan:

a. Kesempatan mendapatkan beban kerja sesuai dengan keahlian/kompetensi; b. Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas administrasi; c. Kesempatan dan fasilitas untuk pengembangan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut dll; d. Ketersediaan fasilitas TIK serta dukungan sistem informasi dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi; e. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja; f. Ketersediaan fasilitas layanan untuk kenaikan jabatan pangkat dan kesempatan pengembangan karir manajemen; g. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan; h. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik; i. Keberadaan sanksi/teguran/peringatan atas pelanggaran kode etik tenaga kependidikan dan peraturan-peraturan lain institusi; j. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin; IK_{TK} = Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan

Lampiran 5 : Kritik dan Saran dari Dosen

No	Pernyataan
1	ok..tetap semangat
2	Sebaiknya Parkiran Motor dan Mahasiswa di Gedung G dan H dipisahkan...(ADA PARKIR KHUSUS DOSEN DI GEDUNG G dan H) SEPERTI DI A dan C
3	-
4	polke
5	LANJUTKAN
6	semoga tidak terjadi bias informasi
7	-
8	Pertahankan
9	koordinasi dengan semua pihak lebih baik
10	oke
11	Mohon tunjangan fungsional disesuaikan dengan aturan terkini karena itu merupakan hak dari pegawai.....
12	1. Rumpun ilmu segera disesuaikan, perlu fakultas baru. 2. Rekrutmen dosen sebaiknya lebih tanggap keadaan, jangan lambat. 3. Tanam pohon peneduh. 4. Laptop perlu disediakan untuk dosen mengajar.
13	okaaa
14	tidak ada saran ya
15	Baik dan setuju
16	tingkatkan
17	Udinus is "A" Future. Make it happen.
18	maju terus
19	manajemen SDM lebih bagus lagi yang terkordinir dengan baik
20	perbaiki system dokumentasi karyawan
21	Pelaksanaan pembimbingan menggunakan aturan DIKTI / Kopertis
22	Port LCD Proyektor di beberapa ruang kelas Gedung H sangat tidak layak sebaiknya segera diganti karena mengganggu pembelajaran
23	fasilitas laptop di setiap kelas. fasilitas ruang untuk berdiskusi santai fasilitas buku fasilitas ruang untuk tidur/istirahat sejenak
24	Bersama mempertahankan akreditasi A
25	lanjutkan
26	Maju terus
27	Udinus polke...teruslah berbenah agar akredotasi A, langgeng selamanya .
28	Perlu diperhatikan untuk layar dan proyektor tiap ruangan agar berfungsi dengan baik, apalagi pada waktu mengajar banyak ruangan yang berwarna kuning atau konverter tidak dapat berjalan dengan baik. Trimakasih
29	secara keseluruhan pelayanan administratif ke dosen dan mahasiswa sudah baik, tetapi perlu ada peningkatan dalam pelayanan sistem saat pengisian KRS mahasiswa
30	lanjut...lebih maju

31	Jangkauan dan kualitas WiFi mohon ditingkatkan.
32	penambahan dosen ilmu komunikasi, peningkatan status dan honor atau gaji dosen, peningkatan status dosen dilihat dari kinerja dan pengabdian selama di udinus
33	ok
34	Ghjh
35	sudah oke
36	Kerja sama
37	Ok
38	-
39	baik
40	mohon dipikirkan kesejahteraan dosen luar
41	Udinus Polke..
42	konsisten dengan aturan
43	Mahasiswa dan dosen sering mengeluhkan kesulitan akses internet di gedung D untuk berbagai keperluan akademik. Mungkin bisa dbanti
44	harap kesejahteraan mengenai layanan klaim biaya kesehatan karyawan diperhatikan
45	maju terus dan berkembang terus dan menjadi bintang
46	Tingkatkan kualitas dan kesejahteraan
47	Sisten dan Data semoga bias terintegrasi
48	bagus
49	baik
50	kurang koordinasi dan kolaborasi
51	Baik
52	Lebih baik lagi untuk semua
53	- TINGKATKAN KOORDINASI
54	-
55	baik
56	Terus berbenah, majukan pendidikan indonesia
57	TINGKATKAN
58	for a better future
59	tingkatkan
60	Perhatikan kesejahteraan dosen tetap paruh waktu
61	ok good
62	Fasilitas untuk mendukung pengajaran di kelas masih sangat kurang, seperti tidak ada komputer di kelas padahal fakultas ilmu komputer, sehingga dosen harus membawa laptop sendiri. Atau disediakan laptop di kampus deh. Lengkap dengan speaker standard. Plus internet tidak bisa diakses oleh dosen luar, padahal bagian dari materi pengajaran ada yang perlu akses internet.
63	-
64	perlunya sarana dan prasarana untuk praktek perkuliahan (jurusan broadcasting)
65	sudah baik tingkatkan terus

66	Insya Allah Udinus akan menjadi PTS yg unggul dan bermanfaat utk masyarakat
67	OK
68	-
69	kalau tidak ada kuisisioner baru dan sudah pernah mengisi sebaiknya kuisisioner tidak perlu ditampilkan
70	Dengan tersedianya sarana dan prasarana pendidikan yang selalu ditingkatkan oleh management seperti sekarang ini, ke depan Udinus akan menjadi perguruan tinggi swasta yang paling diminati dan dicari.
71	luar biasa dalam pengelolaan pendidikan perguruan tinggi
72	tingkatkan-
73	BAIK
74	lebih ditingkatkan lagi
75	Udinus agar semakin meningkatkan kualitas agar menjadi lembaga yang Berkarakter dan Sistemik
76	SDM lebih dipercepat peningkatan jabatannya untuk persiapan akreditasi Program Studi mendatang
77	kurang perhatian terhadap dosen luar biasa
78	terus tingkatkan
79	Perlu diadakan pesantren kilat agar mahasiswa lebih memahami agama
80	untuk dosen luar mohon lebih mendapat perhatian terutama dalam komunikasi dan silaturahmi
81	untuk informasi kegiatan belajar mengajar perlu ditingkatkan

Lampiran 6 : Kritik dan Saran dari Tenaga Kependidikan

No	Pernyataan
1	Kualitas udinus meningkat jika karyawan Sejahtera
2	Tenaga Administrasi diberi kesempatan mengikuti seminar
3	Seragam cowok jgn hanya putih kalau bisa di tambah biru
4	Mohon impelmentasikan aturan cuti yang jelas, sejauh ini ,saya merasakan kesulitan dalam mengajukan cuti, Terutama jika cutinya berkaitan kegiatan pribadi yang sifatnya entertainment
5	Tidak adanya hak cuti yang jelas bagi karyawan, Mohon untuk hak cuti karyawan di transparan kan
6	Sistem administrasi yang lebih terintegrasi, Valid, Familier
7	Insentif engkau Pergi kemana
8	Layanan Internet ditingkatkan
9	Tambah Lahan parkir, kalau ada info perubahan gaji/Tambahan/pengurangan indentif harap di infokan sebelum nya
10	Peninjauan Kembali aturan pegawai
11	Adanya fasilitas u/pengembangan diri, maupun jenjang karier, seperti beasiswa untuk studi lanjut atau pelatihan
12	Beasiswa Study lanjut untuk administrasi
13	Mohon dalam hal kepegawaian lebih ditingkatkan, entah menyangkut fasilitas, kesejahteraan, maupun informasi, agar karyawan paham dlm hal yang menyangkut tng hak&Kewajiban mereka
14	Saran untuk lebih di tingkatakn kembali komunikasi atau penyampaian informasi terkait kepegawaian
15	Mohon memephrhatikan hak-hak yang di peroleh karyawan berdasarkan staus pendidikan posisi dan bahan kerja yang ada
16	Tingkatkan Selalu kedisiplinan
17	Pertahankan pemberian insentif bagi karyawan yang masuk pkl.07.00-16.00
18	Tingkatkan kesejahteraan karyawan
19	Perhitungan uang insentif absensi di buat seperti dulu saja sudah baik. Terimakasih
20	Perlu ada nya SOP yang jelas agar masing-masing unit tidak saling melempar tanggungjawab dan tetap bekerja sesuai alurnya. Perlu ada nya kejelasan jenjang karir
21	Perekrutan karyawan kalau bisa di samakan tidak merasa di bedakan
22	Penyediaan taman-taman untuk bersantai ,Bagi mahasiswa yang cukup di lingkungan universitas dan gazebo yang tersedia yang lebih baik
23	UDINUS yang sudah maju perlu ditingkatkan bagi kesejah teraan karyawan
24	Tingkatkan kualitas dan kuantitas di kampus udinus
25	Terkait dg pemberian Hak-hak: Mohon sekiranya direalisasikan sesuai janji & waktu
26	Tingkatkan Dedikasi yg ada