

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN TENDIK  
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM  
DAN MANAJEMEN



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
SEMESTER GANJIL 2022-2023**

## A. Latar Belakang

Indikator dari keberhasilan Fakultas dalam menjalankan perannya adalah pengelolaan pengembangan SDM, manajemen, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang berkualitas sangat baik. Peran semua sivitas akademika Fakultas Psikologi yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa sangat menentukan dalam keberhasilan dan kemajuan Fakultas dalam meningkatkan pelayanan.

Pemberian umpan balik terhadap layanan di Fakultas Psikologi oleh seluruh sivitas akademika sangat diperlukan untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan. Oleh karena itu disusunlah instrument survey kepuasan terhadap layanan pengelolaan pengembangan SDM, layanan manajemen, layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang terdiri dari aspek *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible* dan *transparan*.

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap terhadap layanan pengelolaan pengembangan SDM dan manajemen Fakultas Psikologi pada semester ganjil 2022-2023 adalah memuaskan. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut hasil survey untuk peningkatan mutu layanan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## B. Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan kegiatan ini sebagai pegangan/ dasar untuk membuat kebijakan, mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan. Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan adalah pengelolaan pengembangan SDM, manajemen, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Selain itu hasil survey dapat dijadikan sebagai umpan balik bagi pengelola dalam manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop Fakultas Psikologi.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan Tendik terhadap layanan pengelolaan pengembangan SDM dan manajemen Fakultas Psikologi.

## D. Hasil Survei

Survei dilaksanakan secara daring dengan menggunakan formulir google. Formulir berisikan kuesioner yang terdiri dari 18 aitem pernyataan terkait aspek *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy* dan *transparan*. Kuesioner tersebut direspon oleh 14 tenaga kependidikan dengan memberikan penilaian atas pernyataan pada aitem-aitem yang dibunyikan. Adapun pilihan jawaban yang disediakan dalam kuesioner adalah berupa angka yaitu; 1 mengindikasikan kurang baik; 2 mengindikasikan cukup; 3 mengindikasikan baik; 4 mengindikasikan sangat baik.

#### E. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan yang dilihat melalui aspek *reliability, assurance, responsiveness, tangible, empathy*. Namun ada beberapa aspek layanan yang harus ditindak lanjuti untuk perbaikan sebagai berikut:

1. Fakultas akan menindaklanjuti terkait kesempatan pengembangan diri tendik dengan cara membuat program dan penganggaran di POK.
2. Fakultas akan mempertimbangkan pemberian reward dan punishment bagi tendik.

Mengetahui,  
Dekan



Dr. Kusnadi, M.Pd  
NIP. 19671212 199503 1 001

Ketua KPM



Raudatussalamah, M.A  
NIP. 19791015 200604 2 004