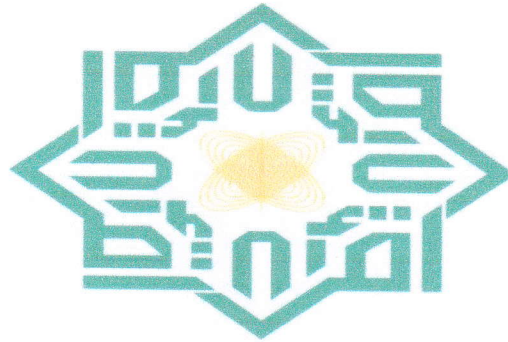


LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM, LAYANAN MANAJEMEN, LAYANAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
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*.

## 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

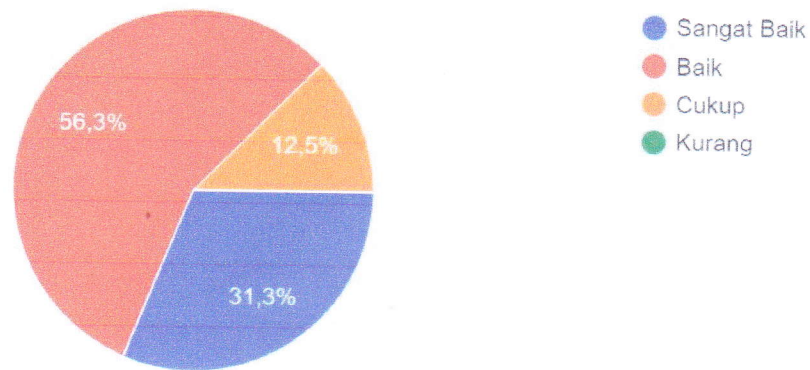
Ruang lingkup survey kepuasan pengguna yaitu Dosen terhadap layanan pimpinan yaitu, kepuasan terhadap pengelolaan pengembangan SDM, manajemen, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

## D. Hasil Survei

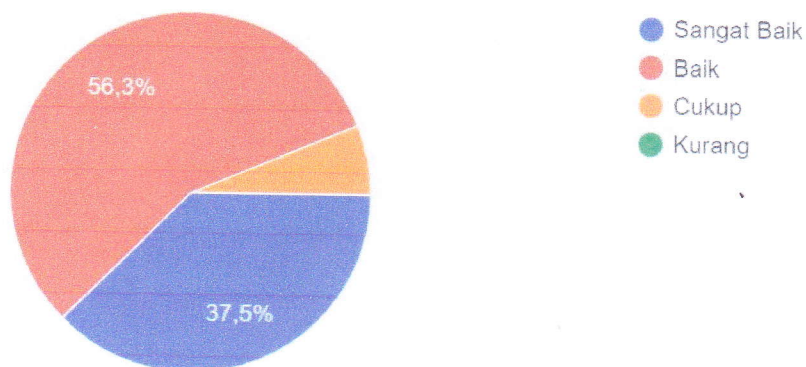
Survei dilaksanakan secara daring dengan menggunakan formulir google. Formulir berisikan kuesioner yang terdiri dari 27 aitem pernyataan terkait aspek *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy* dan *transparan*. Kuesioner tersebut direspon oleh Dosen dengan memberikan penilaian 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. Berikut adalah rincian hasil survey:

### 1. Layanan Pengelolaan SDM

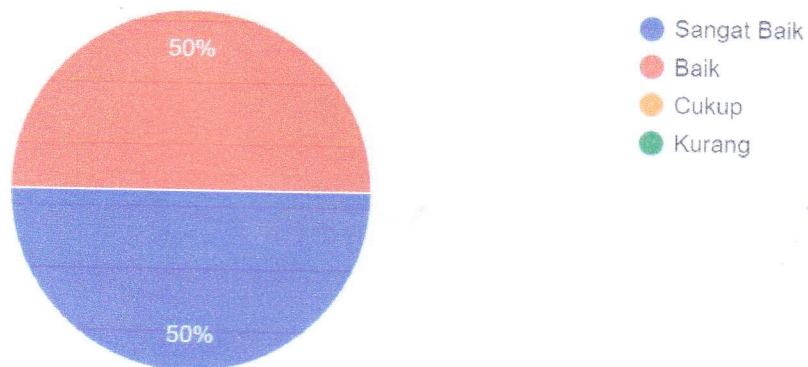
- a. Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*)



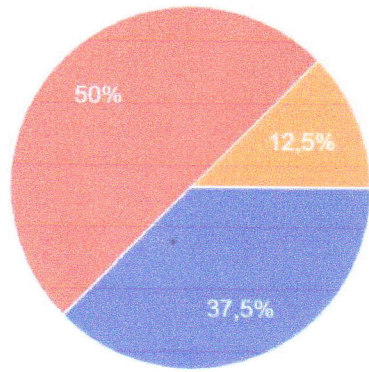
b. Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen (*reliability*)



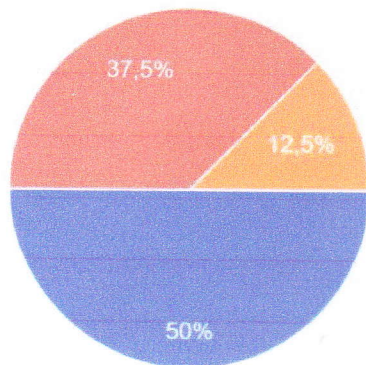
c. Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dengan unit kerja (*assurance*)



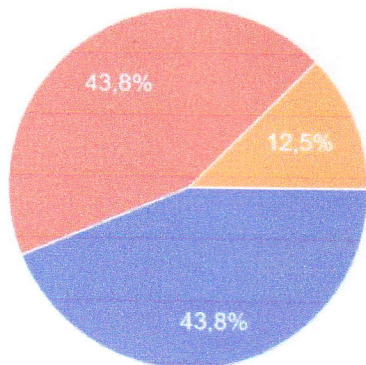
d. Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) sesuai dengan kapasitas, dan disusun dengan prinsip keadilan dan terencana (*assurance*)



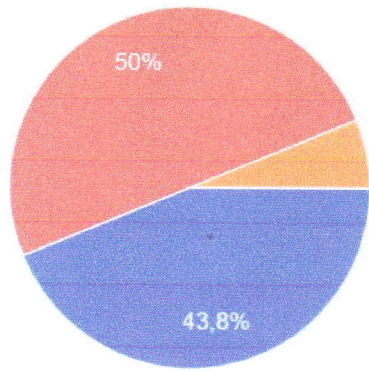
e. Evaluasi kinerja dosen dilakukan melalui mekanisme yang transparan (*assurance*)



f. Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (*responsiveness*)

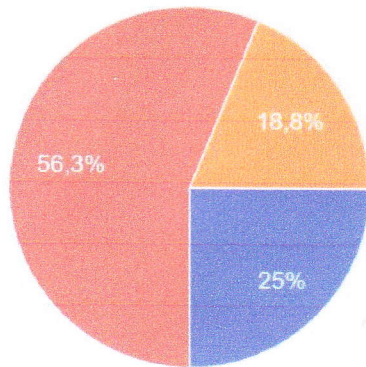


g. Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (*responsiveness*)



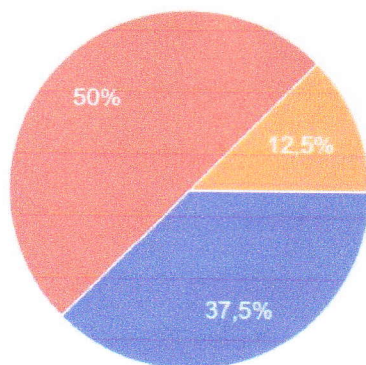
- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

- h. Skema pemberian reward dan punishment, pengakuan, mentoring yang diimplementasikan untuk memotivasi dan mendukung kinerja (*responsiveness*)



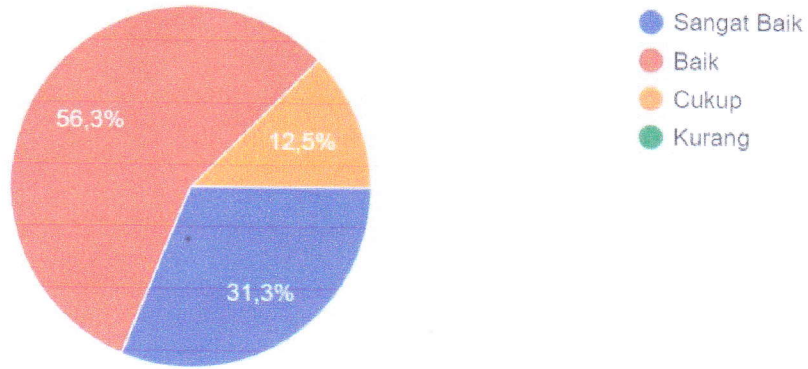
- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

- i. Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktivitas (*empathy*)

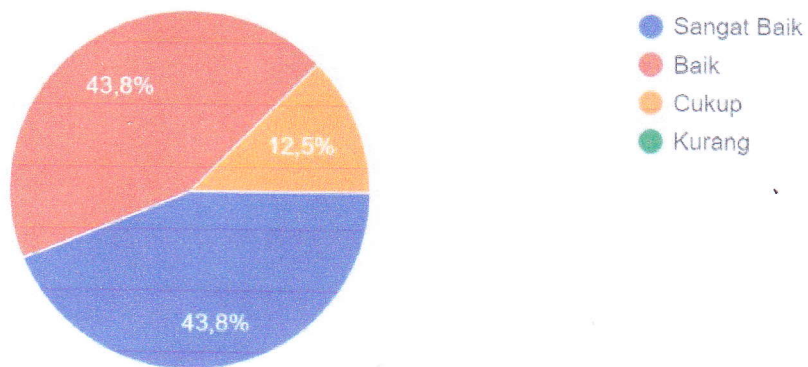


- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

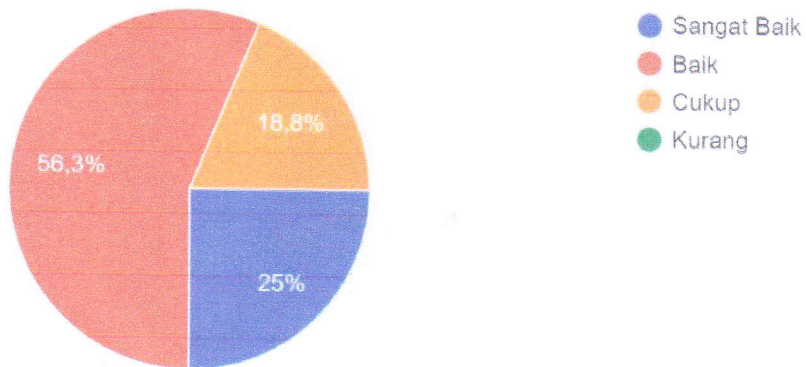
- j. Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (*empathy*)



k. Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (*tangible*)



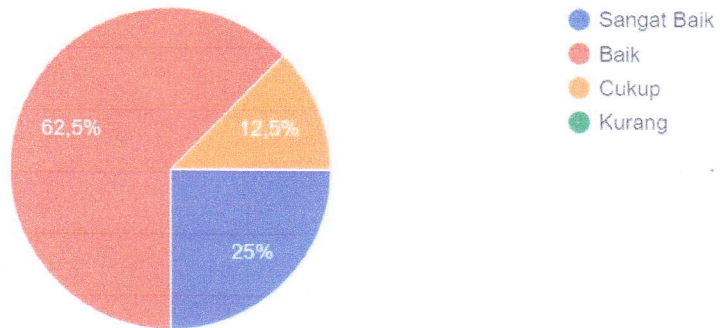
l. Kualitas sarana dan prasaran penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*)



## 2. Kepuasan Layanan Manajemen

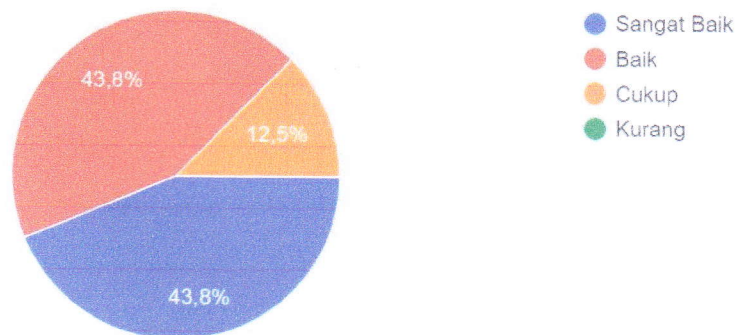
1. Tangible - Transparan; Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi, untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi

16 jawaban



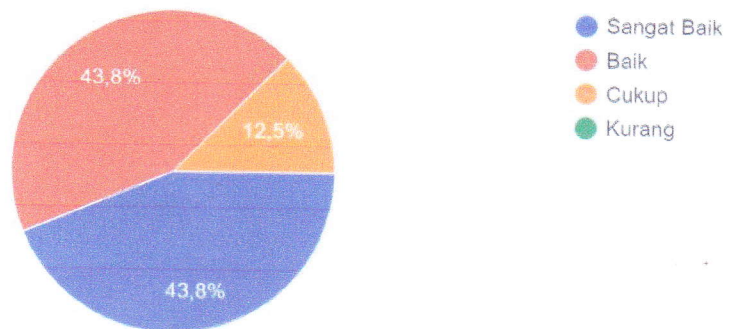
2. Reliability-Kredibilitas; Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi.

16 jawaban



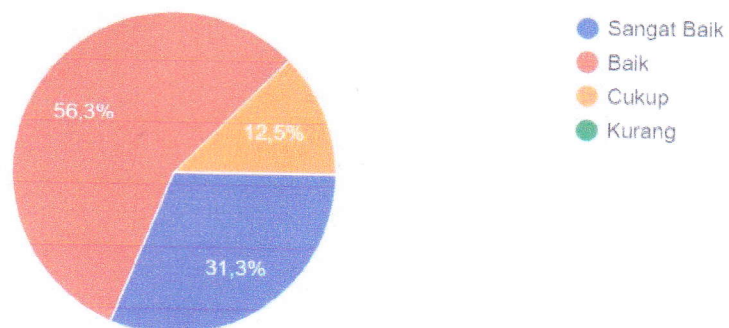
3. Responsiveness-Adit; Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi

16 jawaban



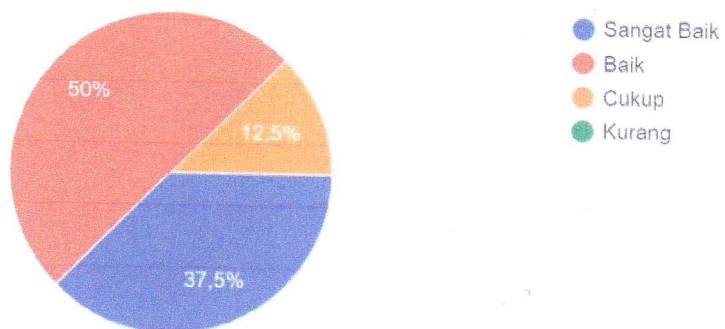
4. Assurance-Tanggung Jawab; Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk mendukung Tridharma perguruan Tinggi

16 jawaban



5. Empathy-Akuntabilitas; Layanan prima manajemen di Fakultas Psikologi UIN Suska Riau dilakukan sesuai dengan prosedur.

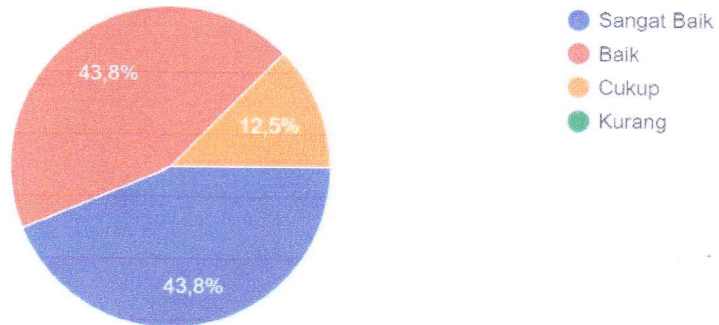
16 jawaban





6. Sikap-layanan; Pelayanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, Sopan dan ramah sesuai nilai-nilai keislaman

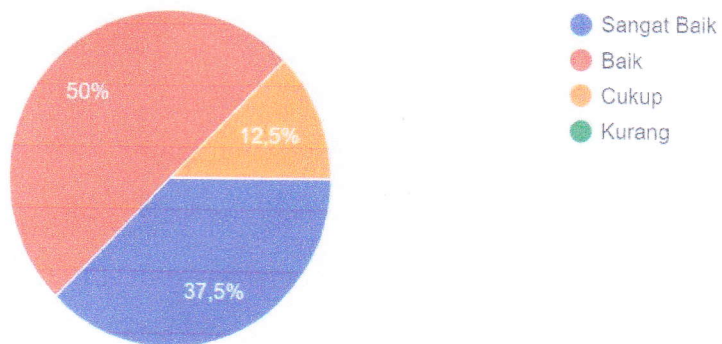
16 jawaban



3. Kepuasan Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana

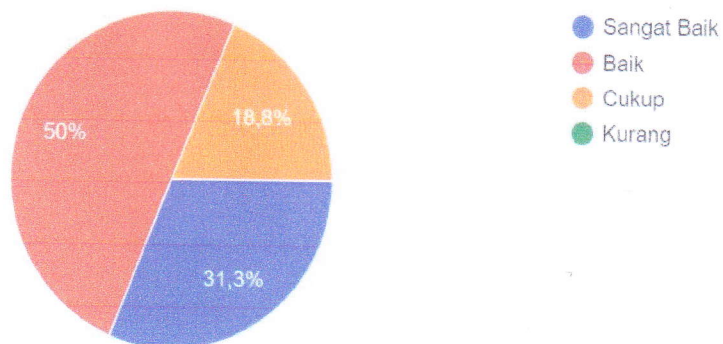
1. Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus (Reliability)

16 jawaban



2. Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di SSO (Reliability)

16 jawaban

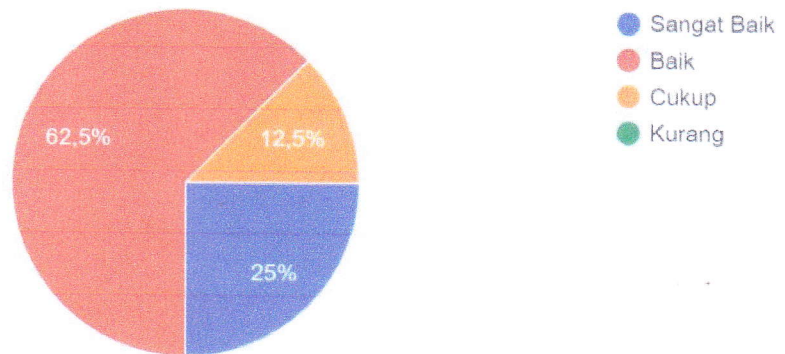


2. Ken di SSC

16 jawa

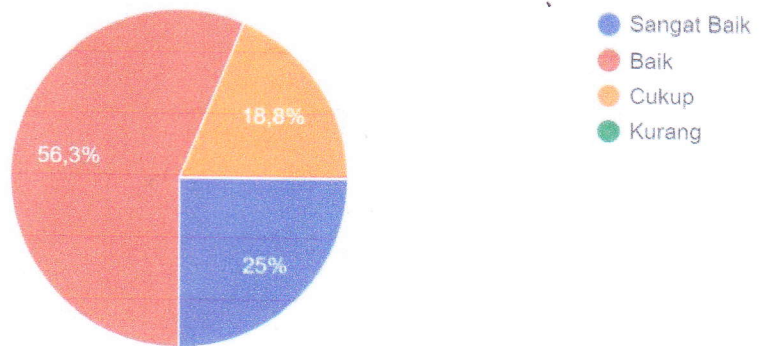
### 3. Ruang kerja yang memadai (*Tangibles*)

16 jawaban



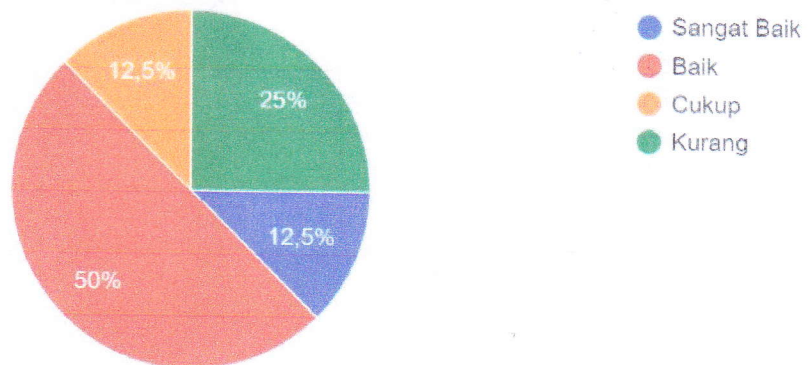
### 4. Fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (*Tangibles*)

16 jawaban



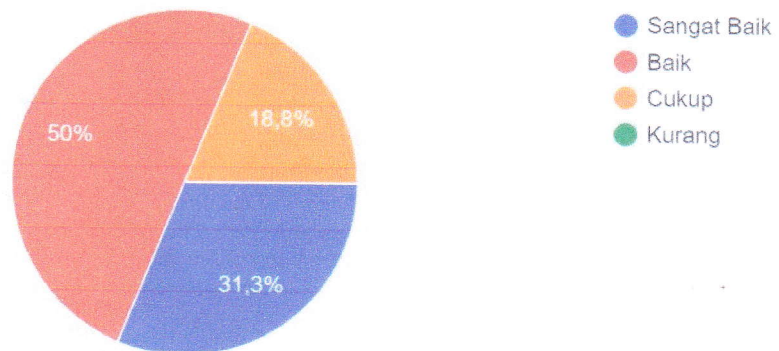
### 5. Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (*Tangibles*)

16 jawaban



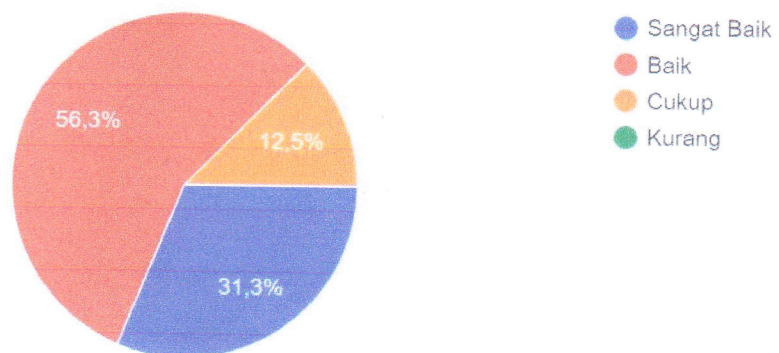
6. Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (*Tangibles*)

16 jawaban



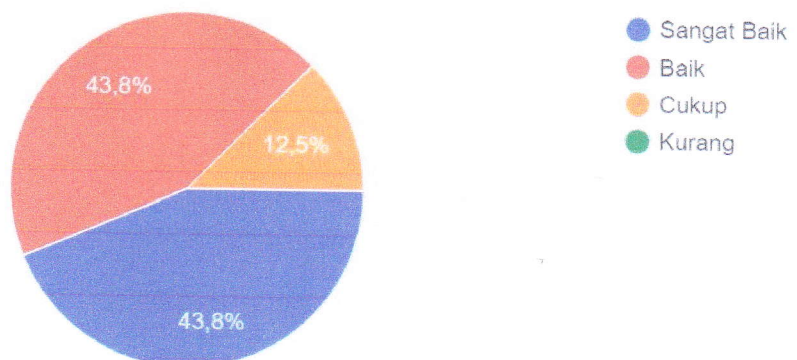
7. Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (*Assurance*)

16 jawaban



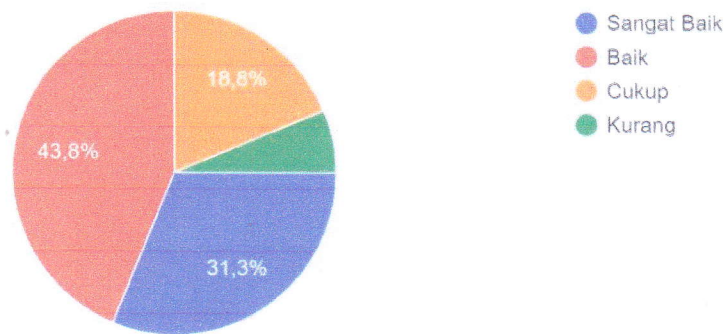
8. Ketepatan pencairan gaji dan remunerasi (*Assurance*)

16 jawaban



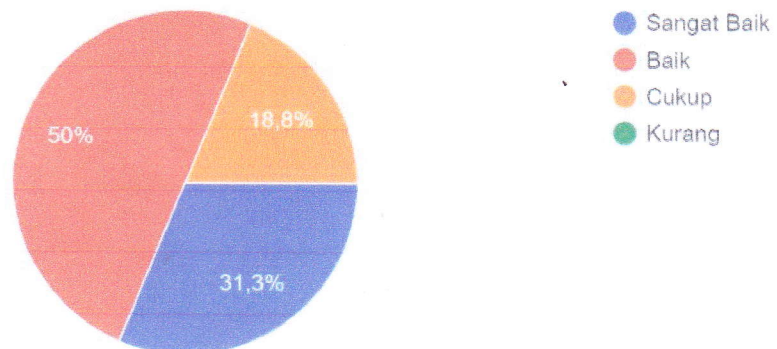
9. Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (*Assurance*)

16 jawaban



10. Keterlibatan tenaga kependidikan dalam penyusunan Rencana

16 jawaban



E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Dosen merasa puas dengan layanan yang dilihat melalui aspek *reliability, assurance, responsiveness, tangible, empathy*.

Mengetahui,  
Dekan

Dr. Kusnadi, M.Pd

NIP. 19671212 199503 1 001

Ketua KPM

Raudatussalamah, M.A

NIP. 19791015 200604 2 004