

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN SDM TAHUN 2020



## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUKABUMI



@UMMI\_Sukabumi



[www.ummi.ac.id](http://www.ummi.ac.id)



Universitas Muhammadiyah Sukabumi



(0266) 218314 / 218345

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	iv
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
<b>II. METODE</b>	
2.1 Prosedur Survei .....	1
2.2 Instrumen Survei .....	5
2.3 Responden .....	9
2.4 Parameter Survei .....	9
2.5 Pengolahan Data Survei .....	9
<b>III. ANALISIS HASIL SURVEI</b>	
<b>3.1 Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM Dosen</b>	
3.1.1 Sistem Pengelolaan SDM .....	10
3.1.2 Pengembangan Kompetensi .....	11
3.1.3 Pengembangan Karir/Jabatan .....	12
3.1.4 Penelitian dan Karya Ilmiah .....	13
3.1.5 Pengabdian Kepada Masyarakat .....	14
3.1.6 Tugas Tambahan .....	15
3.1.7 Kebutuhan dan Sistem <i>Reward and Pusionishment</i> .....	16
3.1.8 Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran .....	17
3.1.9 Kebutuhan Sosial/Keagamaan .....	18
<b>3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM Tenaga Kependidikan</b>	
3.2.1 Sistem Pengelolaan SDM .....	19
3.2.2 Pengembangan Kompetensi .....	19
3.2.3 Pengembangan Karir/Jabatan .....	20
3.2.4 Kebutuhan dan Sistem <i>Reward and Pusionishment</i> .....	21
3.2.5 Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran .....	22
3.2.6 Kebutuhan Sosial/Keagamaan .....	23

**IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

4.1 Kesimpulan .....	24
4.2 Rekomendasi .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Prosedur Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM .....	2
------------	--	---

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Sistem Pengelolaan SDM .....	10
Grafik 3.2	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengembangan Kompetensi .....	11
Grafik 3.3	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengembangan Karir/Jabatan .....	12
Grafik 3.4	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Penelitian dan Karya Ilmiah .....	13
Grafik 3.5	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat .....	14
Grafik 3.6	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Tugas Tambahan .....	15
Grafik 3.7	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment .....	16
Grafik 3.8	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran .....	17
Grafik 3.9	Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Kebutuhan Sosial/Keagamaan .....	18
Grafik 3.10	Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Sistem Pengelolaan SDM .....	19
Grafik 3.11	Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Pengembangan Kompetensi .....	20
Grafik 3.12	Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Pengembangan Karir/Jabatan .....	21
Grafik 3.13	Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Kebutuhan dan Sistem <i>Reward and Punishment</i> .....	22
Grafik 3.14	Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran .....	23
Grafik 3.15	Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Kebutuhan Sosial/Keagamaan .....	24

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survei kepuasan layanan pengelolaan Sumberdaya Manusia (SDM) di Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI) pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap kinerja tenaga administrasi yang bertugas dalam pengelolaan SDM di UMMI. Secara struktural, pengelolaan SDM dilaksanakan oleh Wakil Rektor II yang dikoordinasikan melalui Kepala Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian kemudian dilaksanakan oleh Kepala Bagian Kepegawaian beserta staf. Dasar kebijakan Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM ini berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Nomor 421/KEP/I.0/E/2010 mengenai aturan kepegawaian di UMMI.

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM merupakan bagian dari program kerja tahunan Wakil Rektor II, sehingga perencanaan, pelaksanaan, serta tindak lanjut Survei kepuasan tersebut berada di bawah koordinasi Wakil Rektor II beserta Kepala Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan kepuasan layanan pengelolaan SDM yaitu:

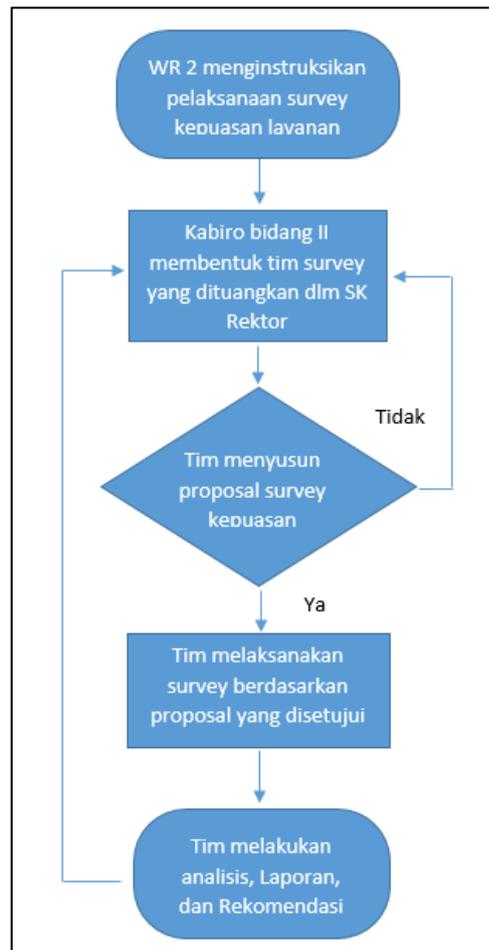
1. Mengukur tanggapan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi terhadap layanan pengelolaan SDM di lingkungan UMMI.
2. Memetakan mutu layanan pengelolaan SDM di lingkungan UMMI.
3. Sebagai dasar perbaikan layanan pengelolaan SDM di UMMI.

## **II. METODE**

### **2.1 Prosedur Survei**

Pelaksanaan Survei sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM di UMMI tahun 2016 yang ditandatangani oleh Wakil Rektor II, dikendalikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu dan disetujui oleh Rektor UMMI.

Secara garis besar prosedur pelaksanaan Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI divisualisasikan pada gambar berikut:



**Gambar 2.1**  
**Prosedur Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM**

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM dilaksanakan dengan menggunakan metode survei. Sasaran responden adalah seluruh pegawai baik dosen maupun tenaga kependidikan. Pelaksanaan survei dilakukan melalui program google form.

Kuisisioner hasil survei kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi. Pengelompokan bertujuan untuk memudahkan analisis dikarenakan masing-masing kelompok memiliki jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik sederhana dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik.

Selain itu tim juga membuat dokumen rekomendasi atas hasil survei yang dilakukan sebagai masukan bagi WR II beserta jajarannya. Dalam dokumen rekomendasi tersebut, tim survei juga memberikan alternatif-alternatif rencana tindak lanjut yang bisa dilaksanakan oleh WR II mencakup rencana tindak lanjut yang dikelompokkan ke dalam rencana tindak lanjut yang *urgent*, menengah dan tidak *urgent*.

Adapun hasil survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI ini akan menjamin adanya kejelasan, komprehensif dan mudah diakses.

#### 1. Jelas

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI didukung dengan pedoman dan SOP yang jelas. Instrumen survei yang jelas dan baku yang merupakan lampiran dari SOP survei kepuasan layanan SDM yang ditandatangani WR II, dikendalikan LPM dan disetujui oleh Rektor. Perencanaan kegiatan dan anggaran yang jelas yang ditandai dengan proposal survei yang diajukan oleh Tim pelaksana survei sebagai bagian dari program kerja dan anggaran WR II. Luaran kegiatan survei ini sangat jelas yaitu laporan hasil, rekomendasi dan alternatif rencana tindak lanjut yang jelas yang dirumuskan oleh tim pelaksana yang jelas dan kompeten.

#### 2. Komprehensif

Hasil survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI sangat komprehensif. sasaran survei sangat komprehensif mencakup SDM dosen, tenaga Pendidikan dan tenaga administrasi. Parameter yang diukur sangat komprehensif yaitu mencakup:

- a. Sistem pengelolaan SDM terdiri dari indikator: ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem pengelolaan SDM, sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen.
- b. Pengembangan kompetensi meliputi indikator: kebutuhan studi lanjut, pengembangan diri, studi banding dan otientasi dosen.
- c. Pengembangan Karir/ jabatan yang meliputi indikator: kesempatan dan informasi dan jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan.
- d. Dukungan dan pelayanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif yang meliputi indikator: fasilitas informasi dan pelayanan kegiatan penelitian,

prasarana pendukung, pemerataan kesempatan dan bimbingan penelitian, ketersediaan informasi jurnal.

- e. Pengabdian kepada Masyarakat meliputi indikator: fasilitas informasi kegiatan pengabdian pada masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, memperoleh penilaian dan pemerataan pengabdian kepada masyarakat, memperoleh kesempatan bimbingan pengabdian pada masyarakat.
- f. Tugas tambahan meliputi indikator: mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan dan mengajar diluar home base, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan normative ditingkat fakultas dan universitas.
- g. Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment terdiri dari indikator: memperoleh informasi dan layanan berbagai fasilitas kesejahteraan, memperoleh tunjangan asuransi, ketepatan waktu pembayaran gaji, banyaknya jenis kesejahteraan, kejelasan sistem *reward and punishment*, konsistensi pelaksanaan sistem *reward and punishment* sistem.
- h. Kebutuhan kesehatan dan kebugaran: memperoleh informasi tentang layanan kesehatan dan layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olah raga.
- i. Kebutuhan sosial/keagamaan meliputi indikator: memperoleh kebutuhan sosial dan tunjangan sosial, mendapatkan fasilitas dan izin untuk beribadah.

### 3. Mudah diakses

Laporan survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI mudah diakses. Laporan pertanggungjawaban tim survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI bisa diakses berupa dokumen laporan kegiatan yang merupakan arsip WR II. Luaran survei kepuasan layanan pengelolaan SDM yang mencakup laporan, rekomendasi dan tindak lanjut dipublikasikan oleh WR II sebagai bagian dari laporan pertanggungjawaban tahunan rektor yang disampaikan setiap tahun pada Milad UMMI. Laporan pertanggungjawaban rektor tahunan dan luaran survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI juga dipublikasikan di *website* UMMI sebagai bagian dari akuntabilitas pengelolaan universitas.

## 2.2 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi terhadap sistem dan praktek pengelolaan sumberdaya manusia di UMMI adalah kuesioner kepuasan yang memiliki validitas, reliabilitas dan mudah digunakan. Instrumen ini merupakan lampiran dari SOP survei kepuasan layanan pengelolaan SDM.

### 1. Validitas

Hasil pengolahan data dari instrumen menggambarkan tingkat keabsahan yang mengukur dari kepuasan survei tersebut dengan rentang penilaian 1-5 yaitu sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 cukup puas, 4 puas dan 5 sangat puas.

Penjelasan tentang instrumen kepuasan dosen adalah sebagai berikut. Kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi disusun dengan mengacu pada butir mutu/komponen evaluasi diri sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Untuk kegiatan akademik, instrumen kepuasan dosen secara garis besar mencakup aspek-aspek kebijakan dan implementasi dari:

- a. Sistem pengelolaan SDM terdiri dari indikator: ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem pengelolaan SDM, sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen.
- b. Pengembangan kompetensi meliputi indikator: kebutuhan studi lanjut, pengembangan diri, studi banding dan otientasi dosen.
- c. Pengembangan karir/jabatan yang meliputi indikator: kesempatan dan informasi dan jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan.
- d. Dukungan dan pelayanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif yang meliputi indikator: fasilitas informasi dan pelayanan kegiatan penelitian, prasarana pendukung, pemerataan kesempatan dan bimbingan penelitian, ketersediaan informasi jurnal.
- e. Pengabdian kepada Masyarakat meliputi indikator: fasilitas informasi kegiatan pengabdian pada masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, memperoleh penilaian dan pemerataan pengabdian kepada masyarakat, memperoleh kesempatan bimbingan pengabdian pada masyarakat.

- f. Tugas tambahan meliputi indikator: mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan dan mengajar diluar home base, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan normative ditingkat fakultas dan universitas.
- g. Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment terdiri dari indikator: memperoleh informasi dan layanan berbagai fasilitas kesejahteraan, memperoleh tunjangan asuransi, ketepatan waktu pembayaran gaji, banyaknya jenis kesejahteraan, kejelasan sistem reward and punishment, konsistensi pelaksanaan sistem reward and punishment sistem.
- h. Kebutuhan kesehatan dan kebugaran: memperoleh informasi tentang layanan kesehatan dan layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga.
- i. Kebutuhan social/keagamaan meliputi indikator: memperoleh kebutuhan sosial dan tunjangan sosial, mendapatkan fasilitas dan izin untuk beribadah.

Sedangkan instrumen kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi terkait dengan kegiatan nonakademik secara garis besar mencakup aspek-aspek:

- a. Sistem pengelolaan SDM terdiri dari indikator: ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem pengelolaan SDM, sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen.
- b. Pengembangan kompetensi meliputi indikator: kebutuhan studi lanjut, pengembangan diri, studi banding dan otientasi dosen.
- c. Pengembangan Karir/ jabatan yang meliputi indikator: kesempatan dan informasi dan jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan.
- d. Tugas tambahan meliputi indikator: mendapatkan informasi, kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan dan mengajar diluar home base, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan normatif ditingkat fakultas dan universitas.
- e. Kebutuhan kesejahteraan dan sistem *reward* and *punishment* terdiri dari indikator: memperoleh informasi dan layanan berbagai fasilitas

kesejahteraan, memperoleh tunjangan asuransi, ketepatan waktu pembayaran gaji, banyaknya jenis kesejahteraan, kejelasan sistem *reward and punishment*, konsistensi pelaksanaan sistem *reward and punishment* sistem.

- f. Kebutuhan kesehatan dan kebugaran: memperoleh informasi tentang layanan kesehatan dan layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olah raga.
- g. Kebutuhan sosial/keagamaan meliputi indikator: memperoleh kebutuhan sosial dan tunjangan sosial, mendapatkan fasilitas dan izin untuk beribadah.

Instrumen kepuasan disusun dalam bentuk kuesioner diisi oleh setiap dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi menjelang akhir semester dan atau akhir kegiatan akademik. Instrumen kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi dapat dilihat pada hasil kuesioner sebagai bagian dari pelaksanaan sistem penjaminan mutu UMMI. Instrumen memiliki kehandalan yang teruji secara metodologis yang menyentuh aspek-aspek dasar kehidupan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi maka mekanisme evaluasi tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan.

### **Rumus mencari validitas instrumen**

Kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil penelitian dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari dimensi yang ingin diketahui, untuk itu instrumen kepuasan pegawai di UMMI telah dilakukan pengujian validitas sebelumnya. Adapun teknik pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-masing dimensi, formula yang digunakan dalam pengukuran validitas menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$r_i$  = Koefisien Validitas

$X$  = Skor salah satu Pertanyaan

$Y$  = Total Sor Pertanyaan

$n$  = Jumlah Responden

Standar keputusan validitas hitung  $\geq 0.3$  artinya jika hasil perhitungan validitas hasilnya lebih dari 0.3, instrumen tersebut dikatakan valid atau memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila kurang dari 0.3 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

## 2. Reliabilitas

Instrumen ini digunakan memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsisten dalam mengukur penilaian kepuasan yang disusun sesuai dengan fungsi pengelolaan sumberdaya manusia (SDM) yang meliputi perencanaan seleksi atau perekrutan, penempatan, pengembangan, penghargaan, sanksi, penilaian kinerja dan pemberhentian. Seluruh dimensi dan indikator disusun menjadi perangkat pengambilan data atau instrumen yang akan disebarkan kepada pegawai dilingkungan UMMI dengan memperhatikan jumlah ketentuan sampel yang dibutuhkan. Instrumen untuk melakukan pengukuran kepuasan harus memiliki kriteria sebagai berikut:

### **Rumus mencari reliabilitas atau andal**

Instrumen yang digunakan harus memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengukur setiap dimensi, oleh karena itu perlu diukur tingkat keandalannya, kuisisioner yang digunakan di UMMI telah melalui pengukuran tingkat keandalan dengan formula yang digunakan :

$$r_i = \frac{2r_s}{1 + r_s}$$

Dimana :

$r_i$  = Koefisien reliabilitas sperman brawn

$r_s$  = Koefisien korelasi antara belahan ganjil genap

### 3. Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi sangat terjaga kerahasiaannya. Kemudahan penggunaan instrumen oleh dosen dan tenaga kependidikan ditandai dengan pernyataan yang sederhana, mudah dipahami tersedia pilihan jawaban secara objektif, proses pengisian instrumen dengan cara memberikan ceklis kolom di lembar pernyataan yang dianggap sesuai, serta proses pengisian tidak membutuhkan waktu lama dan diberikan pada waktu lengang atau tidak sedang menjalankan tugas. Agar mudah digunakan, maka jawaban instrumen menggunakan jawaban tertutup dimana responden dapat memilih satu dari lima jawaban yang telah disediakan, adapun skala jawaban yang digunakan terdiri dari lima pilihan yaitu; 5) Sangat Puas, 4) Puas, 3) Cukup, 2) Tidak Puas dan 1) sangat tidak Puas. Sedangkan untuk pertanyaan terbuka hanya diberikan kolom untuk masukan, kritik, saran serta harapan pelayanan yang prioritas diperbaiki.

### 2.3 Responden

Responden Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM UMMI 2020 yaitu terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi.

### 2.4 Parameter Survei

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM dosen pada tahun 2020 terdiri dari 9 parameter diantaranya yaitu: (1) Sistem pengelolaan SDM, (2) Pengembangan kompetensi, (3) Pengembangan Karir/ jabatan, (4) Dukungan dan pelayanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif informasi jurnal, (5) Pengabdian kepada Masyarakat, (6) Tugas tambahan, (7) Kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment, (8) Kebutuhan kesehatan dan kebugaran, (9) Kebutuhan social/keagamaan.

### 2.5 Pengolahan Data Survei

Kuisisioner hasil survei kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi. 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

sederhana, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1-5 dari mulai tidak puas hingga sangat puas.

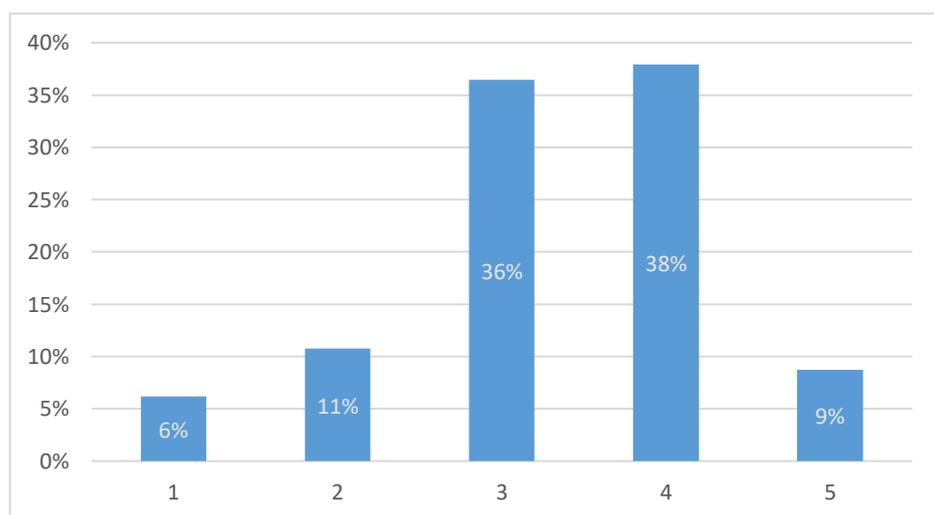
### III. ANALISIS HASIL SURVEI

#### 3.1 Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM Dosen

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM dosen pada tahun 2020 terdiri dari 9 parameter diantaranya yaitu: (1) Sistem pengelolaan SDM, (2) Pengembangan kompetensi, (3) Pengembangan Karir/ jabatan, (4) Penelitian dan Karya Ilmiah, (5) Pengabdian Kepada Masyarakat, (6) Tugas Tambahan, (7) Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment, (8) Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran, (9) Kebutuhan Sosial/Keagamaan. Grafik skor per parameter kepuasan dapat dilihat pada gambar berikut:

##### 3.1.1 Sistem Pengelolaan SDM

Skor kepuasan pelayanan sistem pengelolaan SDM adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.1**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Sistem Pengelolaan SDM**

Berdasarkan grafik 3.1 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan sistem pengelolaan SDM adalah sebagai berikut: 9% merasa

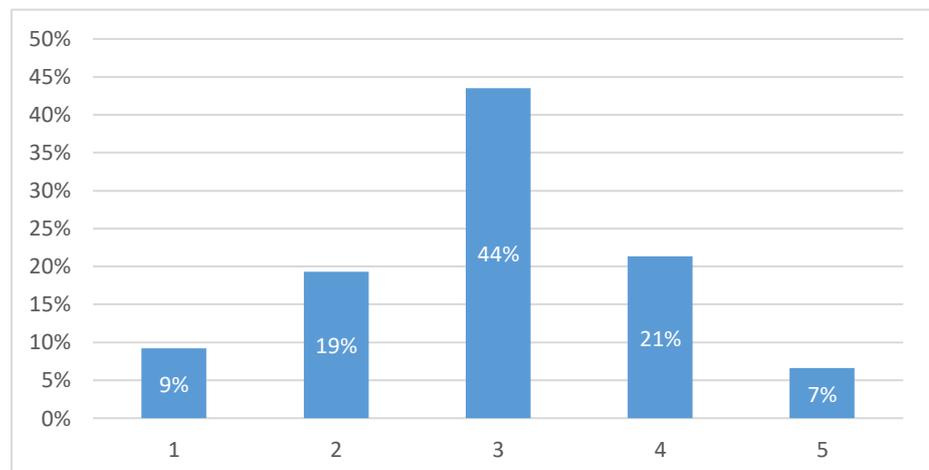
sangat tidak puas, 11% merasa tidak puas, 36% merasa cukup puas, 38% merasa puas dan 9% merasa sangat puas.

Masih terdapat dosen yang merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas terhadap Pelayanan Sistem Pengelolaan SDM yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem pengelolaan Sumberdaya Manusia masih kurang tegas dan kurang konsisten.
2. Sistem rekrutmen dosen yang memakan waktu lama.
3. Masih terdapat dosen yang ditempatkan di program studi yang kurang sesuai dengan kualifikasi keahliannya.

### 3.1.2 Pengembangan Kompetensi

Skor kepuasan pelayanan pengembangan kompetensi adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.2**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengembangan Kompetensi**

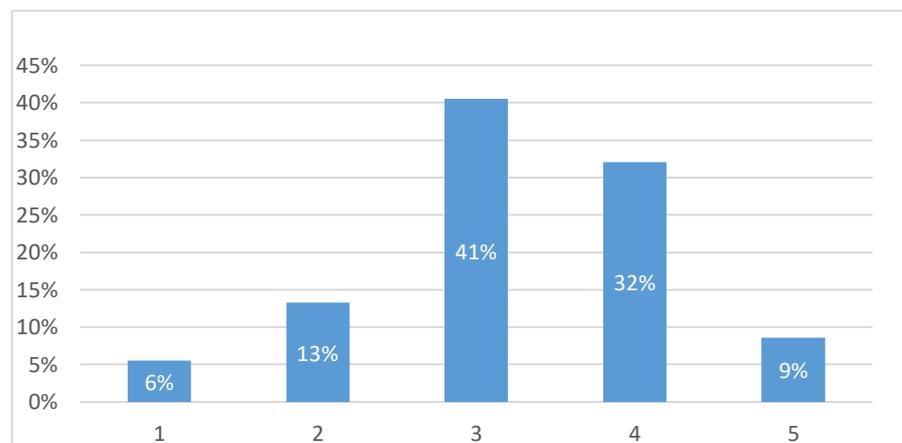
Berdasarkan grafik 3.2 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pengembangan kompetensi adalah sebagai berikut: 9% merasa sangat tidak puas, 19% merasa tidak puas, 44% merasa cukup puas, 21% merasa puas dan 7% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan pengembangan kompetensi dosen yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi terkait beasiswa studi lanjut.
2. Kurangnya kebebasan bagi dosen dalam memilih kampus untuk studi lanjut di luar provinsi jawa barat, banten dan DKI Jakarta.
3. Kuota dosen studi lanjut masih terbatas, 1 orang dari setiap program studi di setiap tahunnya.
4. Belum adanya beasiswa penuh dari UMMI.
5. Kurangnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan, magang atau studi banding di dalam dan luar negeri.

### 3.1.3 Pengembangan Karir/Jabatan

Skor kepuasan pelayanan pengembangan karir/jabatan adalah sebagai berikut



**Grafik 3.3**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengembangan Karir/Jabatan**

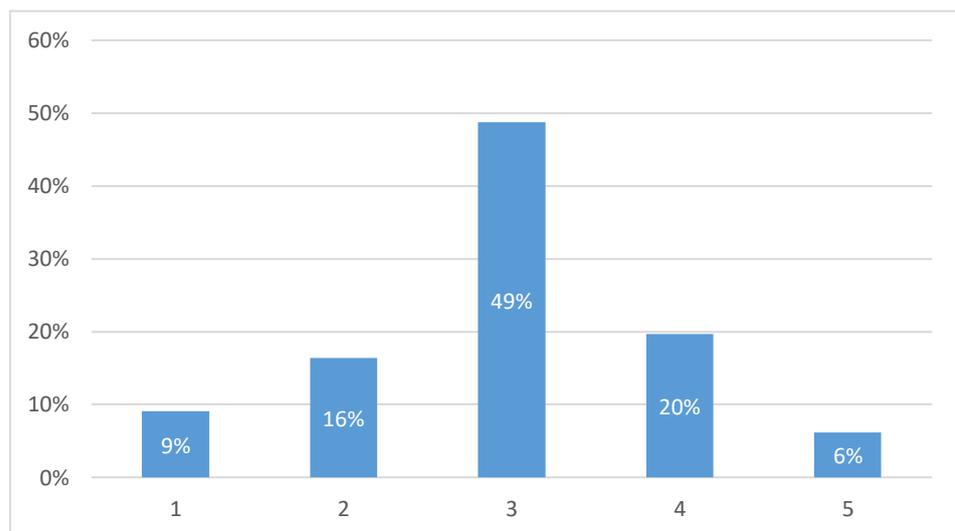
terhadap pelayanan pengembangan karir/jabatan adalah sebagai berikut: 6% merasa sangat tidak puas, 13% merasa tidak puas, 41% merasa cukup puas, 32% merasa puas dan 9% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan pengembangan karir/jabatan dosen yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Informasi yang diberikan terkait peraturan pengembangan karir dan jabatan dosen masih kurang.
2. Kejelasan sistem pengembangan karir dosen masih kurang.
3. Layanan pengembangan karir sertifikasi dosen, jabatan fungsional dan karir dosen masih kurang.

### 3.1.4 Penelitian dan Karya Ilmiah

Skor kepuasan pelayanan penelitian dan karya ilmiah adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.4**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Penelitian dan Karya Ilmiah**

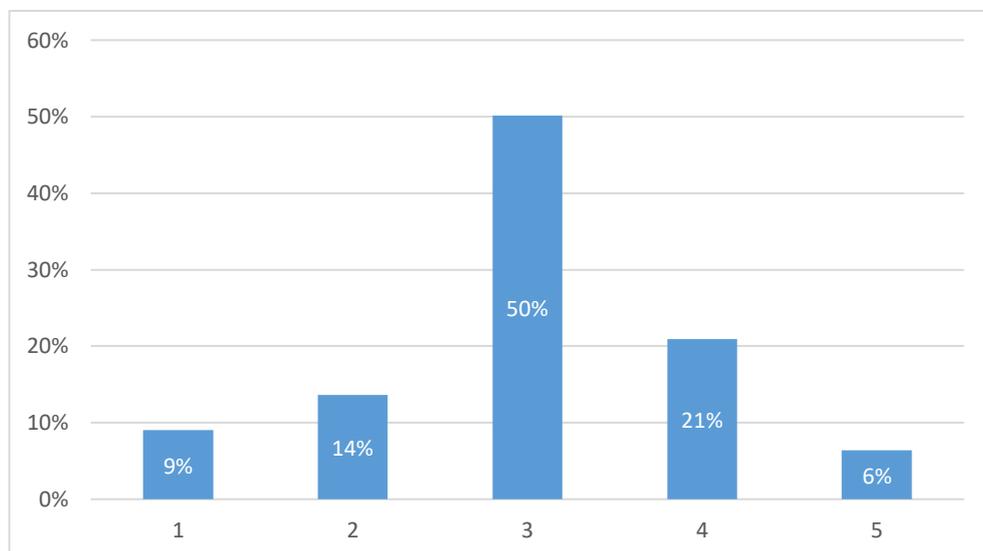
Berdasarkan grafik 3.4 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan penelitian dan karya ilmiah sebagai berikut: 6% merasa sangat tidak puas, 13% merasa tidak puas, 41% merasa cukup puas, 32% merasa puas dan 9% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan penelitian dan karya ilmiah yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya dukungan dana dari universitas dalam bidang publikasi dan penelitian dosen.
2. Masih kurangnya informasi dan akses hibah penelitian dan publikasi internasional.
3. Kegiatan *coaching clinic* belum dilaksanakan secara rutin dan terprogram.
4. Kurangnya hibah stimulant internal bagi para doktor.

### 3.1.5 Pengabdian Kepada Masyarakat

Skor kepuasan pelayanan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.5**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat**

Berdasarkan grafik 3.5 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut: 9% merasa sangat tidak puas, 14% merasa tidak puas, 50% merasa cukup puas, 21% merasa puas dan 6% merasa sangat puas.

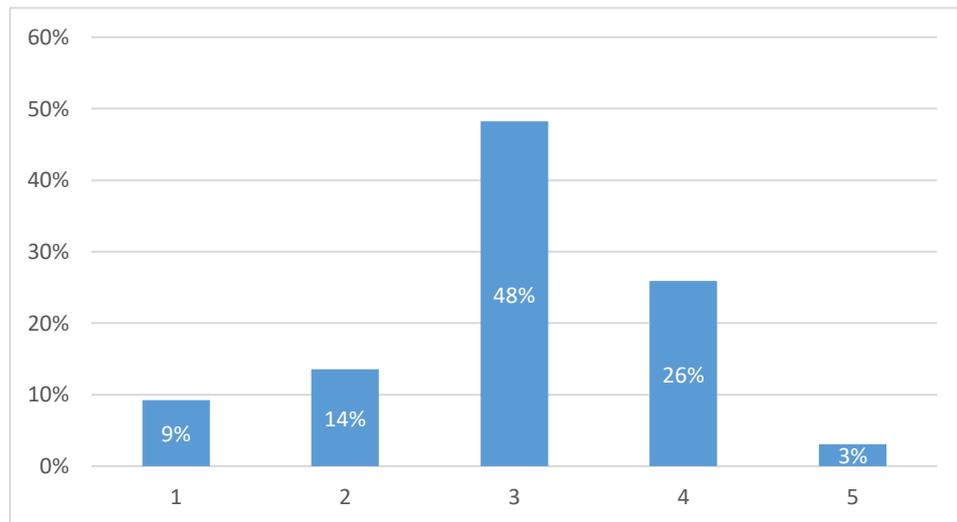
Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan pengabdian kepada masyarakat yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya dukungan dana dari universitas dalam bidang pengabdian dosen.

2. Masih kurangnya informasi dan akses terhadap hibah pengabdian.
3. Kegiatan *coaching clinic* belum dilaksanakan secara rutin dan terprogram.

### 3.1.6 Tugas Tambahan

Skor kepuasan pelayanan tugas tambahan adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.6**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Tugas Tambahan**

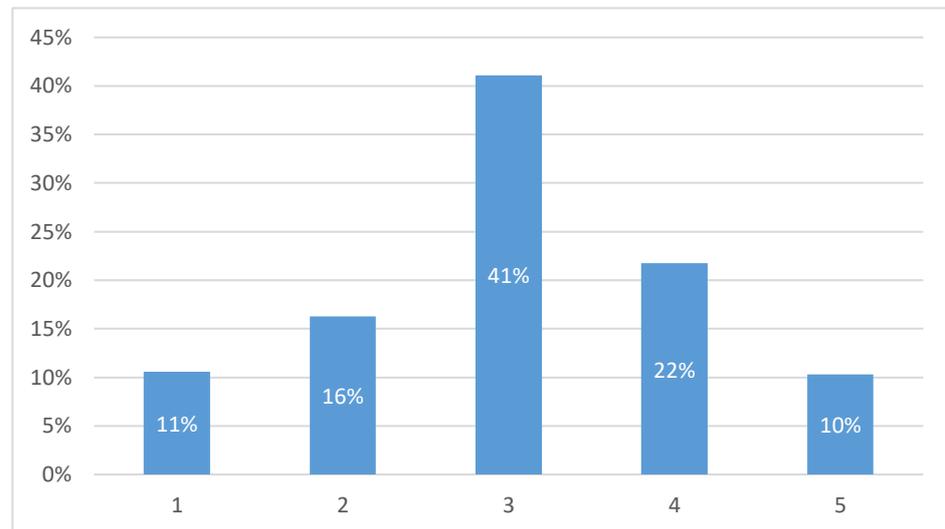
Berdasarkan grafik 3.6 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan tugas tambahan adalah sebagai berikut: 9% merasa sangat tidak puas, 14% merasa tidak puas, 48% merasa cukup puas, 26% merasa puas dan 3% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan tugas tambahan yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Dosen masih dibebankan tugas administrasi yang tinggi
2. Kesempatan mengajar di luar homebase program studi masih kurang
3. Kurangnya kesempatan untuk menjadi utusan badan normatif di tingkat fakultas dan universitas.

### 3.1.7 Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment

Skor kepuasan pelayanan kebutuhan dan sistem reward and punishment adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.7**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment**

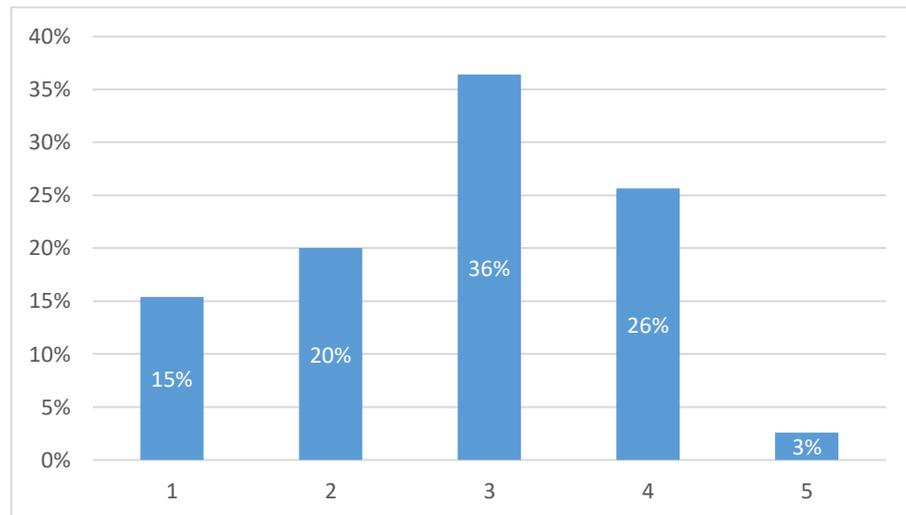
Berdasarkan grafik 3.7 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan kebutuhan dan sistem reward and punishment adalah sebagai berikut: 11% merasa sangat tidak puas, 16% merasa tidak puas, 41% merasa cukup puas, 22% merasa puas dan 10% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan kebutuhan dan sistem *reward and punishment* yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem *reward and punishment* yang belum dilaksanakan secara maksimal dan konsisten
2. Sarana dan prasarana untuk dosen masih kurang
3. Kesejahteraan dosen dalam hal gaji masih kurang
4. Biaya transport masih kurang sesuai
5. Gaji doktor masih kurang memadai

### 3.1.8 Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

Skor kepuasan pelayanan kebutuhan Kesehatan dan kebugaran adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.8**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap**  
**Pelayanan Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran**

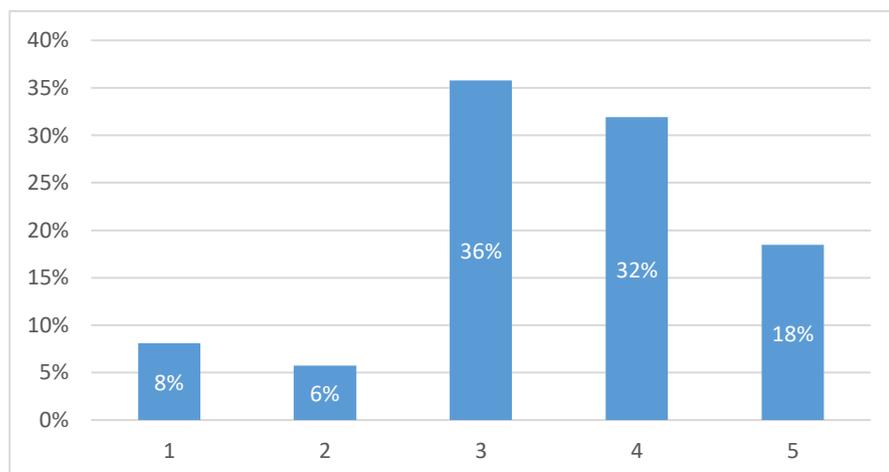
Berdasarkan grafik 3.8 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan kebutuhan kesehatan dan kebugaran adalah sebagai berikut: 15% merasa sangat tidak puas, 20% merasa tidak puas, 36% merasa cukup puas, 26% merasa puas dan 3% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan kebutuhan kesehatan dan kebugaran yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Informasi tentang layanan kesehatan masih kurang
2. Kurangnya layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga.

### 3.1.9 Kebutuhan Sosial/Keagamaan

Skor kepuasan pelayanan kebutuhan sosial/keagamaan adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.9**  
**Skor Kepuasan Dosen Terhadap**  
**Pelayanan Kebutuhan Sosial/Keagamaan**

Berdasarkan grafik 3.9 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan kebutuhan sosial/keagamaan adalah sebagai berikut: 8% merasa sangat tidak puas, 6% merasa tidak puas, 36% merasa cukup puas, 32% merasa puas dan 18% merasa sangat puas.

Terdapat dosen yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan kebutuhan sosial/keagamaan yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

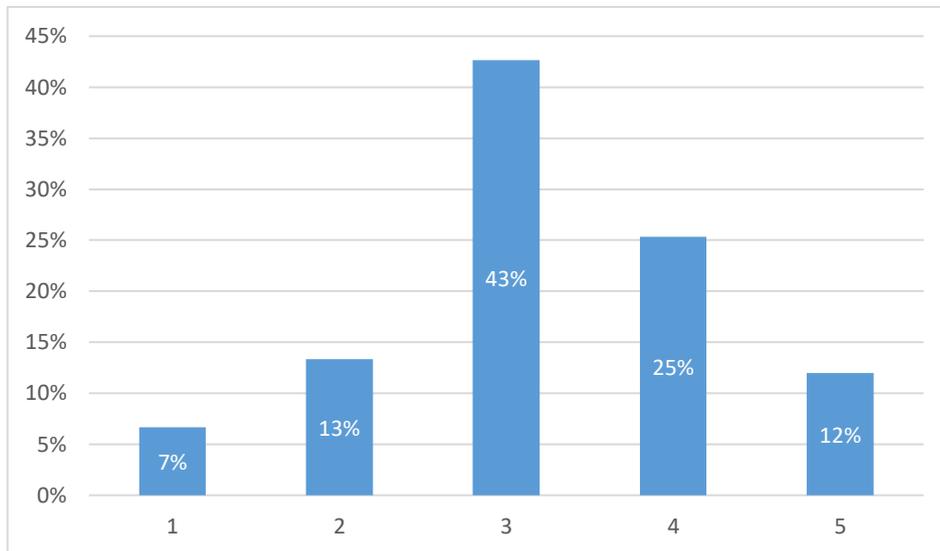
1. Tunjangan pernikahan dan kematian yang diberikan dirasa masih kurang.
2. Kebutuhan sosial yang diberikan masih kurang.

### **3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM Tenaga Kependidikan**

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM Tenaga Kependidikan pada tahun 2020 terdiri dari 6 parameter diantaranya yaitu: (1) Sistem pengelolaan SDM, (2) Pengembangan kompetensi, (3) Karir/Jabatan (4) Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment (5) Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran (6) Kebutuhan Sosial/Keagamaan. Grafik skor per parameter kepuasan dapat dilihat pada gambar berikut:

### 3.2.1 Sistem Pengelolaan SDM

Skor kepuasan pelayanan pengelolaan SDM adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.10**  
**Skor Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Sistem Pengelolaan SDM**

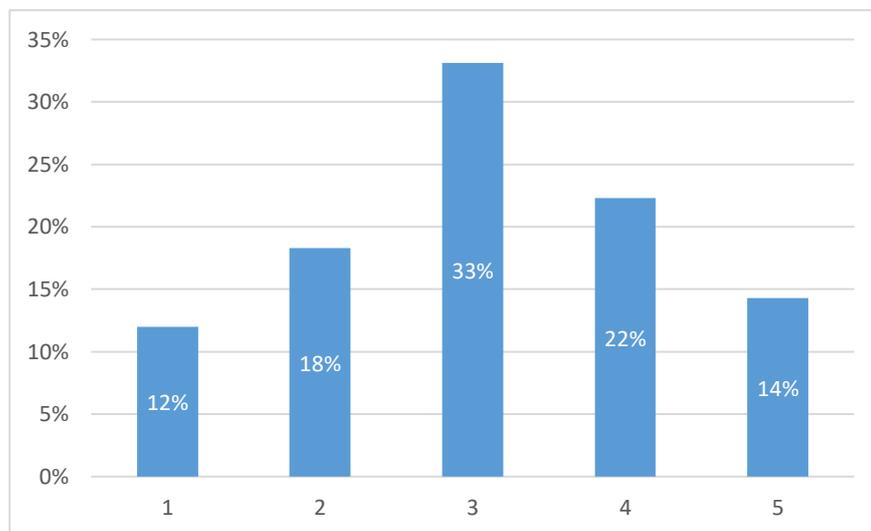
Berdasarkan grafik 3.10 di atas menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan sistem pengelolaan SDM adalah sebagai berikut: 9% merasa sangat tidak puas, 14% merasa tidak puas, 48% merasa cukup puas, 26% merasa puas dan 3% merasa sangat puas.

Terdapat tenaga kependidikan yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan sistem pengelolaan SDM yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem pengelolaan Sumberdaya Manusia masih kurang tegas dan kurang konsisten.
2. Sistem rekrutmen masih memakan waktu yang lama.

### 3.2.2 Pengembangan Kompetensi

Skor kepuasan pelayanan pengembangan kompetensi adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.11**  
**Skor Kepuasan Tendik Terhadap**  
**Pelayanan Pengembangan Kompetensi**

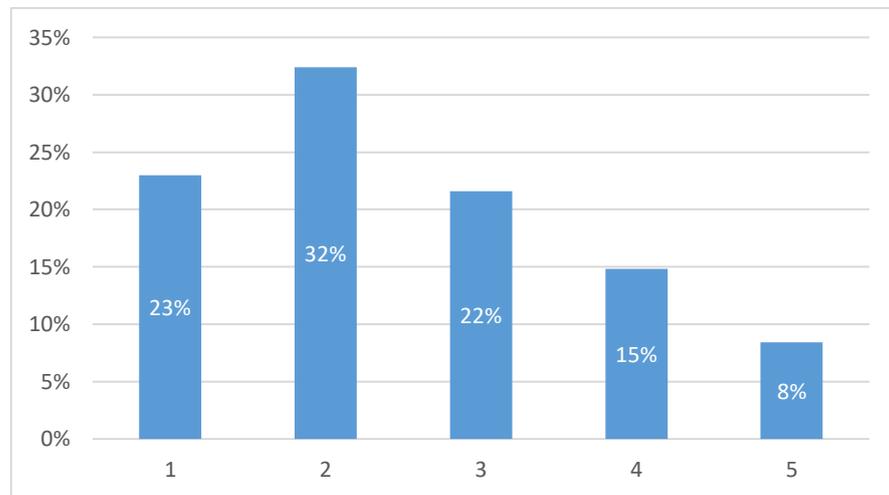
Berdasarkan grafik 3.11 di atas menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan pengembangan kompetensi adalah sebagai berikut: 12% merasa sangat tidak puas, 18% merasa tidak puas, 33% merasa cukup puas, 22% merasa puas dan 14% merasa sangat puas.

Terdapat tenaga kependidikan yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan pengembangan kompetensi yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Belum adanya beasiswa penuh dari universitas
2. Kurangnya kegiatan pengembangan kompetensi seperti studi banding, workshop maupun pelatihan.

### **3.2.3 Pengembangan Karir/Jabatan**

Skor kepuasan pelayanan pengembangan karir/jabatan adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.12**  
**Skor Kepuasan Tendik Terhadap**  
**Pelayanan Pengembangan Karir/Jabatan**

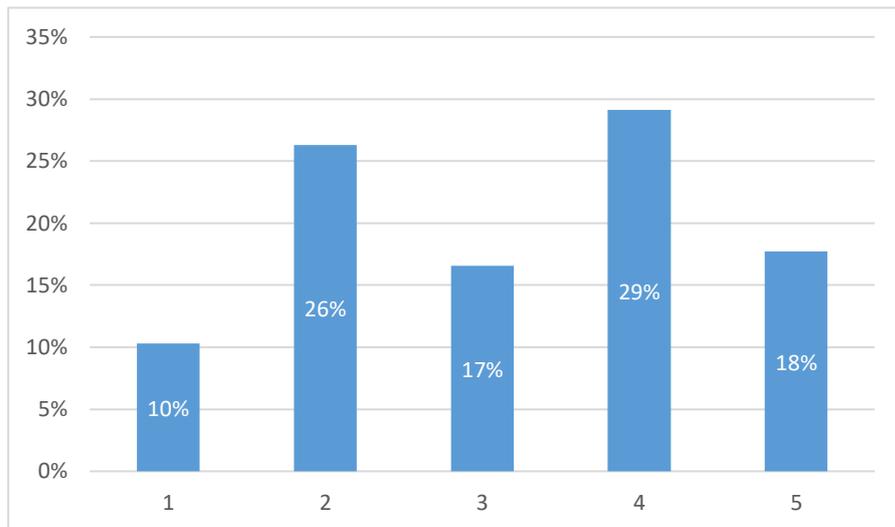
Berdasarkan grafik 3.11 di atas menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan pengembangan karir/jabatan adalah sebagai berikut: 23% merasa sangat tidak puas, 32% merasa tidak puas, 22% merasa cukup puas, 15% merasa puas dan 8% merasa sangat puas.

Terdapat tenaga kependidikan yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan pengembangan karir/jabatan yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi dan layanan tentang jenjang karir
2. Kurangnya informasi dan layanan tentang jabatan.
3. Kurangnya kesempatan untuk peningkatan jenjang karir, jabatan struktural dan jabatan non struktural.
4. Kejelasan sistem dan pelaksanaan layanan pengembangan karir masih kurang.

#### **3.2.4 Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment**

Skor kepuasan pelayanan kebutuhan dan sistem reward and punishment adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.13**  
**Skor Kepuasan Tendik Terhadap**  
**Pelayanan Kebutuhan dan Sistem Reward and Punishment**

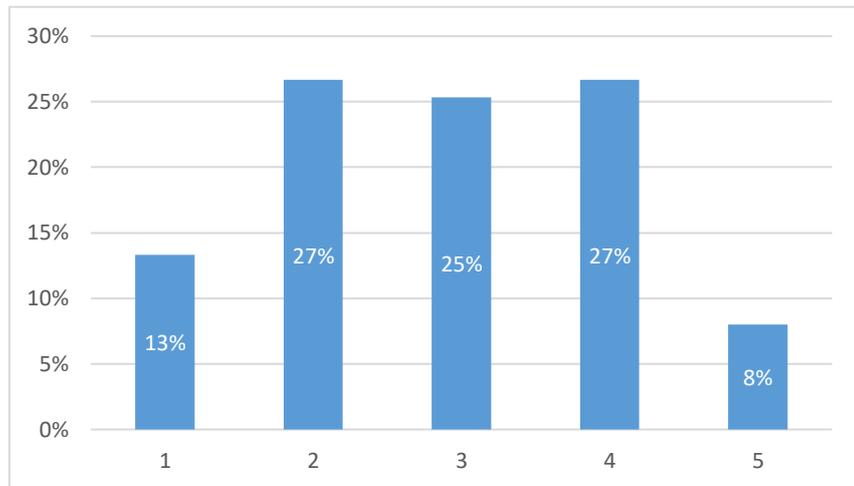
Berdasarkan grafik 3.16 di atas menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan kebutuhan dan sistem reward and punishment adalah sebagai berikut: 10% merasa sangat tidak puas, 26% merasa tidak puas, 17% merasa cukup puas, 29% merasa puas dan 18% merasa sangat puas.

Terdapat tenaga kependidikan yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan kebutuhan dan sistem *reward and punishment* yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem *reward and punishment* yang belum dilaksanakan secara maksimal dan konsisten
2. Sarana dan prasarana bagi tenaga kependidikan yang masih kurang
3. Kesejahteraan dalam hal gaji masih kurang
4. Biaya transport masih kurang sesuai

### 3.2.5 Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

Skor kepuasan pelayanan kesehatan dan kebugaran adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.14**  
**Skor Kepuasan Tendik Terhadap**  
**Pelayanan Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran**

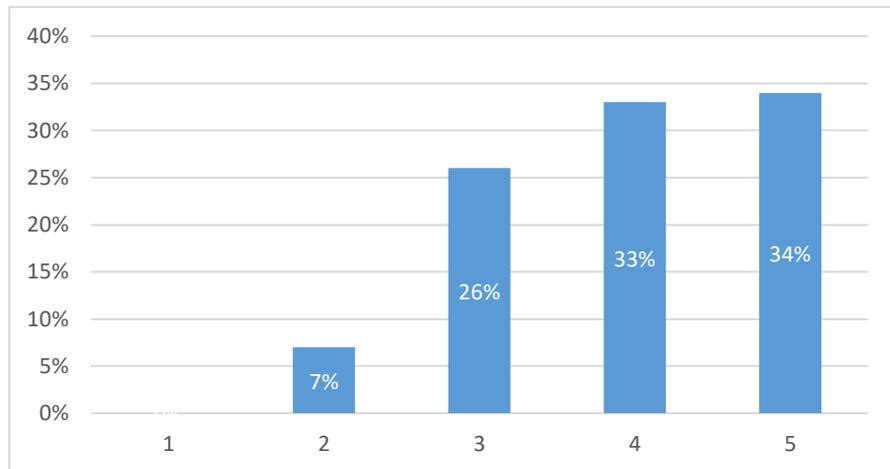
Berdasarkan grafik 3.16 di atas menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan kebutuhan kesehatan dan kebugaran adalah sebagai berikut: 13% merasa sangat tidak puas, 27% merasa tidak puas, 25% merasa cukup puas, 27% merasa puas dan 8% merasa sangat puas.

Terdapat tenaga kependidikan yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan kebutuhan kesehatan dan kebugaran yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi tentang layanan kesehatan dan BPJS kesehatan
2. Kurangnya layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga

### **3.2.6 Kebutuhan Sosial/Keagamaan**

Skor kepuasan pelayanan kebutuhan sosial/keagamaan adalah sebagai berikut:



**Grafik 3.15**  
**Skor Kepuasan Tendik Terhadap**  
**Pelayanan Kebutuhan Sosial/Keagamaan**

Berdasarkan grafik 3.16 di atas menunjukkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan kebutuhan sosial/keagamaan adalah sebagai berikut: 0% merasa sangat tidak puas, 7% merasa tidak puas, 26% merasa cukup puas, 33% merasa puas dan 34% merasa sangat puas.

Terdapat tenaga kependidikan yang masih merasa sangat tidak puas dan merasa tidak puas dengan pelayanan kebutuhan sosial/keagamaan yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Tunjangan pernikahan dan kematian yang diberikan dirasa masih kurang.
2. Izin untuk melakukan ibadah seperti umrah dan haji.

#### **IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis Survei, dapat terlihat bahwa kepuasan Dosen terhadap kinerja bagian sumber daya manusia adalah sebagai berikut: 9% merasa sangat tidak puas, 14% merasa tidak puas, 42% merasa cukup puas, 26% merasa puas, dan 8% merasa sangat puas. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap kinerja sumber daya manusia masih berada di kategori cukup puas.

Adapun hasil kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap kinerja bagian sumber daya manusia adalah sebagai berikut: 10% merasa sangat tidak puas, 21% merasa tidak puas, 27% merasa cukup puas, 27% merasa puas, dan 14% merasa sangat puas. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap kinerja sumber daya manusia masih berada di kategori puas. Dari kesimpulan di atas, dapat dijabarkan dalam tabel dibawah ini, yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Analisis Survei**

	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STS</b>
Kepuasan Dosen terhadap kinerja bagian sumber daya manusia	8%	26%	42%	14%	9%
Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap kinerja bagian sumber daya manusia	14%	27%	27%	21%	10%

**Keterangan:**

- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- CP : Cukup Puas
- TP : Tidak Puas
- STS : Sangat Tidak Puas

**4.2 Rekomendasi**

1. Meningkatkan sistem pengelolaan SDM;
2. Meningkatkan layanan pengembangan kompetensi bagi dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi;
3. Meningkatkan layanan pengembangan karir atau jabatan bagi dosen, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi;
4. Meningkatkan layanan penelitian dan karya ilmiah;
5. Meningkatkan layanan pengabdian kepada masyarakat;
6. Meningkatkan kesejahteraan serta memperjelas *sistem reward and punishment*;

7. Meningkatkan layanan kesehatan dan kebugaran pegawai;
8. Meningkatkan layanan kebutuhan sosial dan keagamaan.