

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

Universitas Riau Tahun 2023

TENDIK



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS RIAU

Pekanbaru, Desember 2023

Mengetahui:
Ketua Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan
Universitas Riau

Dr. Belli Nasution, SIP., MA
NIP. 196704052005011001

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan tenaga kependidikan ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dalam kebodohan menjadi alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Tenaga Kependidikan Tahun 2023. Laporan ini berisi pelaksanaan survei online mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tindak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan-pertanyaan survei diambil dari berbagai sumber. Pertanyaan-pertanyaan ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Pertanyaan-pertanyaan ini menggali pendapat tenaga kependidikan mengenai sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh universitas. Informasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di Universitas Riau.

Kekurangan pada pelaksanaan dan laporan survei online ini tentu saja ada oleh karena itu kami berterimakasih kepada pihak-pihak yang dapat memberikan saran-saran yang membangun.

Pekanbaru, Desember 2023

Pusat Pengembangan Pendidikan
LPPMP Universitas Riau

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei	1
METODE PENELITIAN	2
2.1 Responden dan Kuesioner	2
2.2 Waktu dan Tempat Survei	3
2.3 Metode Pengolahan Data	3
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
KESIMPULAN.....	6
REKOMENDASI.....	7

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas secara terus menerus. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya perguruan tinggi. Selain ide pimpinan, perguruan tinggi perlu menggali pendapat yang berasal dari tenaga kependidikan mengenai kondisi perguruan tinggi saat ini.

Pendapat tenaga kependidikan menggambarkan kondisi riil di lapangan. Tenaga kependidikan terlibat langsung dalam pemakaian fasilitas-fasilitas. Tenaga kependidikan berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dan keperluan mahasiswa. Tenaga kependidikan diduga sangat mengerti secara detail mengenai kekurangan dan keunggulan di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari tenaga kependidikan perlu dikumpulkan untuk kemudian dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat tenaga kependidikan terkait kekuatan dan kelemahan layanan kepegawaian Universitas Riau, mengukur secara berkala penyelenggaraan layanan kepegawaian yang telah dilaksanakan oleh Bagian Kepegawaian, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan Langkah perbaikan layanan kepegawaian dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan kepegawaian. Pendapat tenaga kependidikan ini diharapkan bisa dijadikan acuan dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan keadaan yang telah baik.

METODE PENELITIAN

2.1 Responden dan Kuesioner

Pada tahun 2021 Universitas Riau melaksanakan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian pada masing-masing unit kerja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian pada Biro Umum dan Keuangan lingkungan kampus Universitas Riau. Total instrument kuisisioner yang disebarakan adalah 13 kuisisioner untuk jawaban singkat. Dalam penyebaran kuisisioner melalui <http://evaluasi.unri.ac.id> untuk mempermudah dalam pendistribusian dan pengisian. Untuk melakukan survei dapat digunakan Teknik survei dengan kuisisionerelektronik (internet/e-survey).

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian adalah kuisisioner tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian. Instrumen kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen universitas riau, fakultas dan jurusan/prodi dari 13 pernyataan.

Nilai pernyataan dalam instrumen kuisisioner terdiri atas pernyataan dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada. Artinya, responden menilai layanan kepegawaian sangat kurang baik. Nilai skala 2 adalah kurang baik, artinya responden menilai layanan kepegawaian kurang baik. Nilai skala 3 adalah cukup, artinya responden menilai layanan kepegawaian cukup. Nilai 4 adalah baik, artinya responden menilai layanan kepegawaian baik. Sedangkan nilai tertinggi 5 adalah sangat baik, artinya responden menilai layanan kepegawaian sangat baik.

Tujuan penyebaran survei dilakukan untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian di Lingkungan Universitas Riau. Pelaksanaan survey Tenaga kependidikan ini meliputi pengangkatan PNS, diklat/pelatihan, penyesuaian ijazah, tugas/izin belajar, fungsional, pension, proses disiplin dan tenaga kependidikan.

Kuisisioner yang diberikan kepada para responden terdiri dari 13. Dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner, tabel dibawah ini menunjukkan pertanyaan kuisisioner.

Tabel 1. Pertanyaan-Pertanyaan Kuesioner

Semester : 20231
 Kuisioner : Evaluasi PBM tahun 2022/2023 Ganjil
 Tanggal pengisian : 2023-11-29 S/D 2024-01-31
 Status : A

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tendik terhadap Manajemen

	ASSURANCE	EMPATHY	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	TANGIBLE
UNIVERSITAS	3.1203	3.1418	3.1853	3.2254	3.2949
FAKULTAS	3.0831	3.1412	3.1514	3.2068	3.2610
JURUSAN	3.0814	3.1132	3.0797	3.2068	3.2034

Rekapitulasi Hasil Penilaian Tendik terhadap Manajemen berdasarkan pertanyaan

PERTANYAAN	VARIABLE	UNIVERSITAS	FAKULTAS	JURUSAN	PRODI
PIMPINAN MEMBERIKAN KESEMPATAN MENGIKUTI KURSUS/PELATIHAN/SEMINAR/WORKSHOP UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI TENDIK	RELIABILITY	3.0712	3.0746	3.0203	
PIMPINAN MEMBERIKAN TUGAS SESUAI DENGAN KOMPETENSI	RELIABILITY	3.2475	3.2068		
PIMPINAN MEMBERIKAN BEBAN KERJA SESUAI DENGAN TUPOKSI	RELIABILITY	3.2373	3.1729	3.1390	
PIMPINAN MENYEDIAKAN KEBLIKAHAN DAN SOP YANG BERKAITAN DENGAN TUPOKSI TENDIK	RESPONSIVENESS	3.2068	3.1797		
PIMPINAN MEMBERIKAN LAYANAN ADMINISTRASI SESUAI KEBUTUHAN TENDIK	RESPONSIVENESS	3.2441	3.2339	3.2068	
PIMPINAN MEMEGANG PRINSIP KEADILAN (EQUITAS) DALAM PENGEMBANGAN KARIR TENDIK	ASSURANCE	3.1186	3.0814	3.0814	
PIMPINAN MENENTUKAN JENJANG KARIR TENDIK BERDASARKAN KINERJA	ASSURANCE	3.1220	3.0847		

PIMPINAN MEMBERIKAN DUKUNGAN DAN LAYANAN UNTUK KENAIKAN PANGKAT ATAU JABATAN TENDIK	EMPATHY	3.2203	3.1966		
PIMPINAN MEMAHAMI KENDALA DAN PERMASALAHAN TENDIK	EMPATHY	3.0576	3.0678	3.0508	
PIMPINAN MENERIMA KRITIK DAN SARAN DARI TENDIK	EMPATHY	3.0949	3.0915	3.0847	
PIMPINAN MENGAPRESIASI PRESTASI DAN MEMOTIVASI TENDIK	EMPATHY	3.1153	3.1186	3.0780	
PIMPINAN MENYEDIAKAN WAKTU UNTUK MELAYANI KEBUTUHAN TENDIK PADA JAM KERJA	EMPATHY	3.1814	3.1864	3.1763	
PIMPINAN MENYEDIAKAN RUANG KERJA DAN FASILITAS KERJA YANG LAYAK	TANGIBLE	3.2949	3.2610	3.2034	

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Pelaksanaan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian dilakukan pada masing-masing unit kerja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian di lingkungan kampus Universitas Riau. Dalam penyebaran kuesioner melalui <http://evaluasi.unri.ac.id> untuk mempermudah dalam pendistribusian dan pengisian.

2.3 Metode Pengolahan Data

Pelaksanaan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian dilakukan pada masing-masing unit kerja melalui link <http://evaluasi.unri.ac.id>. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian di lingkungan kampus Universitas Riau. Kuisisioner ini berisikan penilaian tenaga kependidikan terhadap manajemen universitas, fakultas dan jurusan/prodi. Dalam penyebaran kuesioner dibantu dengan aplikasi Google Document untuk mempermudah dalam pendistribusian dan pengisian.

Tujuan penyebaran survei dilakukan untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi di Lingkungan Universitas Riau. Pelaksanaan survey Tenaga kependidikan ini meliputi pengangkatan PNS, diklat/pelatihan, penyesuaian ijazah, tugas/izin belajar, fungsional, pensiun, proses disiplin dan tenaga kependidikan.

Pelaksanaan survei kepuasan Tenaga kependidikan terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup Langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melakukan survei
- e. Mengolah hasil survei
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi berupa indeks kepuasan (1-4) dapat dilihat pada Tabel 15. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan Teknik statistic descriptive. Selanjutnya dibuatkan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun table klasifikasi skala kepuasan Tenaga kependidikan terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi

Pernyataan	Nilai
Sangat Baik	4

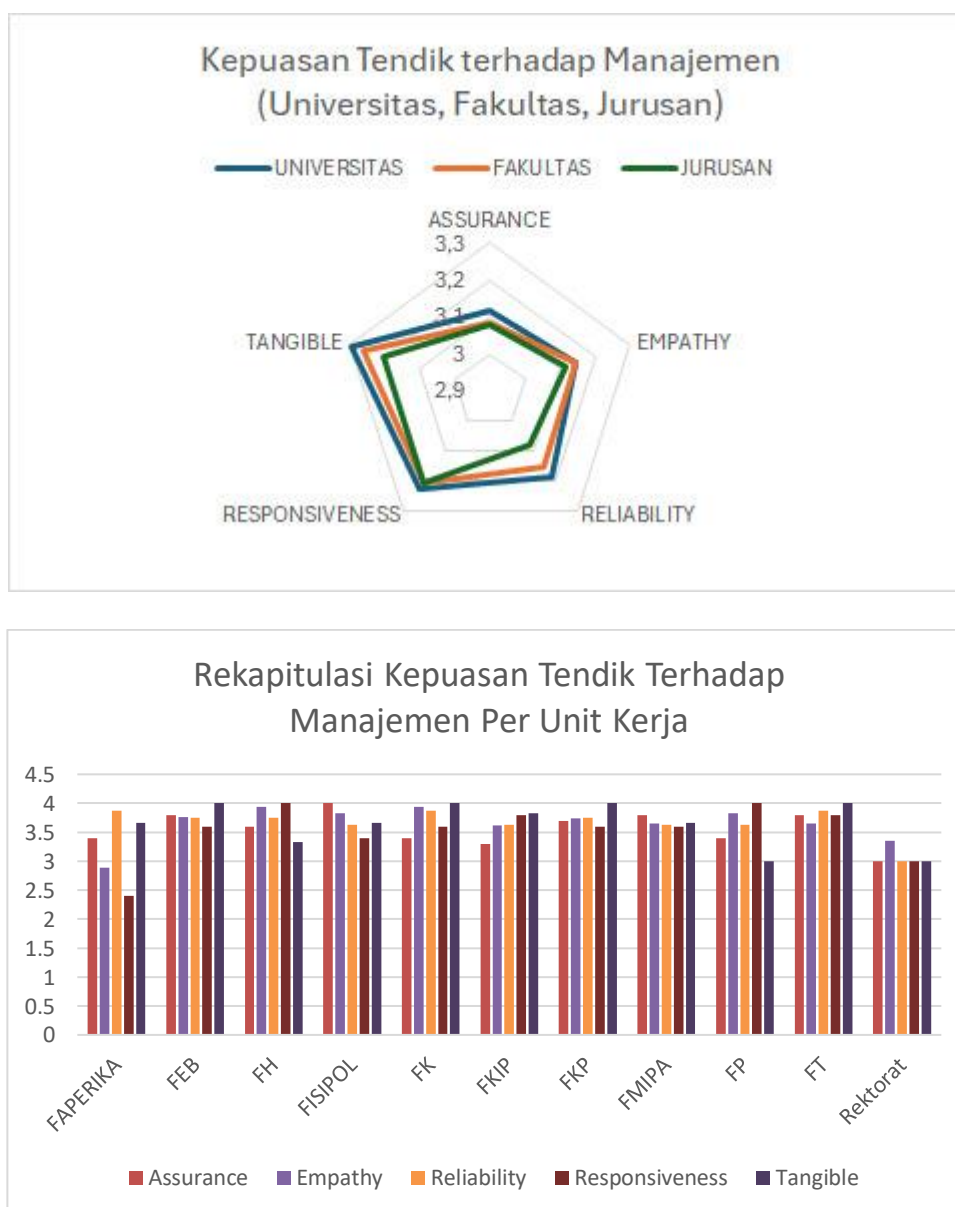
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

Perekaman indeks kepuasan tenaga kependidikan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Microsoft Excel. Selanjutnya dibuatkan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perekaman indeks kepuasan tenaga kependidikan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Microsoft Excel. Selanjutnya dibuatkan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai.

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi secara umum ditujukan kepada universitas, fakultas dan jurusan dengan lima klasifikasi yaitu *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *tangible*. Dari hasil yang telah didapatkan (Gambar 34) terlihat beberapa aspek di tiap instrument memang terdapat beberapa catatan, hal ini dikarenakan kondisi layanan kepegawaian yang sudah baik tersebut masih perlu adanya perbaikan. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan di UNRI.



Gambar 1 Hasil Kuisisioner Kepuasan Tendik pada Tahun 2023

Dari rekapitulasi diatas terlihat bahwa kepuasan tendik untuk komponen *assurance* mencapai nilai 3.12 pada level universitas, 3.08 pada fakultas dan 3.08 pada jurusan, komponen *empathy* mencapai nilai 3.14 pada level universitas, 3.14 pada level fakultas dan 3.11 untuk tingkat jurusan. Komponen *reliability* untuk tingkat universitas mencapai angka 3.18, fakultas di angka 3.15 dan jurusan mencapai nilai 3.07. Untuk komponen *responsiveness*, 3.22 (universitas), 3.20 (fakultas), dan 3.20 (jurusan). Terakhir, untuk komponen *tangible* indeks kepuasan tendik mencapai nilai 3.29 (universitas), 3.26 (fakultas) dan 3.20 (jurusan).

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian adalah baik, dengan nilai antara 3,07 sampai 3,29. Artinya dari secara umum bahwa tenaga kependidikan menilai layanan kepegawaian Universitas Riau adalah baik. Namun demikian ada beberapa layanan yang perlu peningkatan seperti layanan penanganan kasus disiplin bagi tenaga kependidikan Universitas Riau. Dari 13 Jenis layanan kepegawaian Universitas Riau terhadap tenaga kependidikan maka layanan penetapan pengaktifan setelah tugas belajar memiliki tingkat kepuasan tertinggi. Sedangkan layanan pelaksanaan urusan penanganan kasus disiplin kependidikan memiliki tingkat kepuasan paling rendah.

REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi dari survei kepuasan ini adalah:

1. Para tenaga kependidikan mengharapkan hasil survei ini dapat ditindak lanjuti untuk peningkatan pelayanan dan fasilitas di Universitas Riau.
2. Kesimpulan dan saran sangat diharapkan untuk dilakukan evaluasi oleh masing-masing bidang sebagai usaha peningkatan layanan dan fasilitas.

LAMPIRAN

Umpan Balik Dari	Isi Umpan Balik	Tindak Lanjut
Tenaga Kependidikan	Peningkatan layanan pelaksanaan urusan penanganan kasus disiplin pegawai	Melakukan kegiatan sosialisasi peraturan disiplin pegawai di setiap unit kerja
	Peningkatan layanan pelaksanaan mutasi tenaga fungsional/non fungsional non dosen	Melakukan mutasi tenaga kependidikan secara regular

Hasil dari survei menjadi bahan pembuatan kebijakan bagi para pengambil kebijakan di Universitas Riau. Ada beberapa upaya menindaklanjuti hasil yang sudah di peroleh.

1. Pelaksanaan Bimbingan Teknik (Bimtek) dalam Penyusunan SKP dan DUPAK Bagi Pranata Komputer di Lingkungan Universitas Riau

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemampuan para pegawai umumnya dan Pranata Komputer khususnya, Universitas Riau melakukan Bimbingan Teknik (Bimtek) karena merupakan bagian dari usaha pembinaan Pegawai Aparatur Sipil Negara secara keseluruhan dan berkesinambungan. Universitas Riau melakukan program Bimtek dalam penyusunan SKP dan DUPAK bagi Pranata Komputer di Lingkungan Universitas Riau.

Kegiatan Bimtek dan Penyusunan SKP dan DUPAK bagi Pranata Komputer dilakukan selama dua hari yaitu pada tanggal 15-16 Februari 2021 dengan metode luring dan daring. Peserta secara luring berada di Gedung Rektorat Universitas Riau dan narasumber menyampaikan materi dan bimbingan secara daring. Adapun peserta yang mengikuti Bimtek adalah pejabat fungsional dan Pranata Komputer, Pengelola Sistem dan Jaringan serta Teknisi Komputer dari PNS Universitas Riau.

Narasumber pada Bimtek Pranata Komputer Tahun 2021 yaitu:

1. Daryanto, S.S.T, M.M. Analis SDM Aparatur Ahli Madya (Kepala Bagian Jabatan Fungsional)- Badan Pusat Statistik.
2. Evy Rachmayani, SST, M.M. Analis SDM Aparatur Ahli Madya- Badan Pusat Statistik.
3. Hasan As'ari, S.Si., M.E. Analis SDM Aparatur Ahli Madya Kasubbag Penilaian dan Pengembangan Jabatan Fungsional- Badan Pusat Statistik.
4. Godlif Nainggolan, S.Mn. Analis SDM Aparatur Ahli Muda Kasubbag. Tata Administrasi Jabatan Fungsional- Badan Pusat Statistik

2. Pelaksanaan Workshop Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai

Kegiatan ini diikuti oleh 200 peserta yang terdiri dari tenaga dosen dan tenaga kependidikan dari seluruh fakultas, Lembaga, badan, unit pelayanan teknis, dan biro. Peserta dosen terdiri dari unsur pimpinan perguruan tinggi seperti Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Koordinator Program Studi, dan fungsional dosen. Sedangkan dari tenaga kependidikan terdiri dari Kepala Biro, kepala Bagian, Koordinator, Kepala Sub Bagian, Sub Koordinator, Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Laboratorium Pendidikan, Pranata Komputer, pengelola Barang dan Jasa, Analis Keuangan APBN, Analis Anggaran, Pranata Humas dan Fungsional umum.

Pelaksanaan Workshop dilaksanakan untuk unsur pimpinan perguruan tinggi, Tenaga dosen dan perwakilan dari Politeknik Negeri Bengkalis. Tujuan Kegiatan Workshop Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2022 ini antara lain:

1. Sosialisasi PermenpanRB nomor 8 tahun 2021 kepada semua PNS Universitas Riau baik dari tenaga dosen maupun tenaga kependidikan.
2. Agar setiap PNS di Lingkungan Universitas Riau dapat membuat sasaran Kinerja Pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Agar setiap pejabat penilai Kinerja Pegawai dapat melakukan Kinerja Pegawai dan perilaku kerja secara objektif dan bertanggung jawab.
4. Agar setiap PNS di Lingkungan Universitas Riau memahami kewajiban untuk membuat dan melaksanakan sasaran kinerja yang telah disepakati bersama dengan atasannya.