

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**

**MONITORING KEPUASAN  
DOSEN DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
T.A 2023/2024**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISKANDAR MUDA**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, yang selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia sehingga atas izin-Nya Laporan Monitoring Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia Tahun Akademik 2023/2024 pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Iskandar Muda dapat kami selesaikan dengan baik. Monitoring pengukuran ini dilakukan dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif

Pendidikan yang baik tentunya akan memberikan kenyamanan baik dari segi infrastruktur, sarana dan prasarana, akses, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Hal ini tentu saja telah memunculkan usaha-usaha tertentu untuk memberikan pelayanan terbaik. Monitoring kepuasan baik kepada dosen, tenaga kependidikan maupun mahasiswa adalah hal yang penting dan mendesak agar pelayanan yang terbaik dapat terus ditingkatkan. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan pedoman pelaksanaan monitoring kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif. Melalui monitoring ini pula, diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen dan mahasiswa.

Menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan monitoring ini, maka saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penyusunan laporan ini di masa yang akan datang. Semoga keberadaan laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi Program Studi Administrasi Publik Universitas Iskandar Muda.

**Tim Gugus Kendali Mutu**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI .....	3
A. LATAR BELAKANG .....	4
B. TUJUAN MONITORING .....	4
C. METODE KERJA DALAM MONITORING.....	4
D. BENTUK KUISIONER.....	5
E. HASIL MONITORING.....	7
F. KESIMPULAN.....	14

## **A. LATAR BELAKANG**

Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu hal yang penting yang tidak dapat diabaikan dalam menunjang proses perkuliahan. Kegiatan perkuliahan yang telah direncanakan dapat berjalan secara maksimal jika semua faktor yang menunjang telah terpenuhi dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Gugus Kendali Mutu (GKM) Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda melakukan monitoring kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen SDM secara berkala. Kuisinoer yang didistribusikan terdiri dari 33 butir pernyataan yang mencakup lima aspek yaitu Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karir/Jabatan Dosen dan Tenaga Kependidikan, Kebutuhan Kesejahteraan, Kebutuhan Suasana kerja, Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Khusus Dosen), dan Tugas Tambahan.

## **B. TUJUAN MONITORING**

Secara umum kegiatan monitoring kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan terkait layanan manajemen SDM yang telah berjalan.
2. Menunjang proses perkuliahan agar berlangsung secara efektif dan mencapai hasil yang sesuai dengan yang direncanakan melalui pemberian layanan yang prima terhadap dosen dan tenaga kependidikan.
3. Mendapatkan saran dan masukan terkait layanan manajemen SDM terhadap dosen dan tenaga kependidikan sehingga pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

## **C. METODE KERJA DALAM MONITORING**

Pelaksanaan monitoring perkuliahan pada Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda dilakukan oleh GKM Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda

pada setiap akhir semester. Adapun langkah kerja ataupun uraian kerja yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- A. GKM Prodi membagikan kuisisioner secara online (menggunakan Google Forms) kepada mahasiswa Prodi Administrasi Publik.
- B. Pengisian kuisisioner dibimbing oleh GKM Prodi.
- C. Hasil kuisisioner yang telah terkumpul, akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan Microsoft Excel.
- D. Hasil kuisisioner disajikan dalam bentuk tabel dan *Bar-chart*.
- E. Hasil kuisisioner dianalisis dan dievaluasi dengan tujuan agar mutu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda

#### **D. BENTUK KUISISIONER**

Pengukuran data yang digunakan dalam monitoring ini menggunakan Skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut:

**Table 1. Nilai Persepsi dan Interval Konversi**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Kepuasan</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Mutu Kepuasan</b>
1	1 – 2	Sangat tidak puas	<b>A</b>
2	2 – 3	Tidak puas	<b>B</b>
3	3 – 4	Puas	<b>C</b>
4	4 – 5	Sangat puas	<b>D</b>

Butir-butir pernyataan telah disajikan dalam bentuk visual sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Kuisisioner Kepuasan Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia**

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Pernyataan</b>
1.	Pengembangan Kompetensi	Universitas Iskandar Muda memberikan kesempatan studi lanjut untuk dosen dan tenaga kependidikan.
2.	Pengembangan	Universitas Iskandar Muda memfasilitasi dosen dan tenaga

No	Aspek	Pernyataan
	Kompetensi	kependidikan atau untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop yang relevan untuk peningkatan kompetensi di tempat kerja.
3.	Pengembangan Kompetensi	Universitas Iskandar Muda melaksanakan studi banding ke institusi rujukan dalam rangka benchmarking.
4.	Pengembangan Kompetensi	Universitas Iskandar Muda memberikan dukungan penuh dalam bentuk fasilitas dan dana untuk peningkatan kompetensi.
5.	Pengembangan Kompetensi	Universitas Iskandar Muda memberikan bimbingan dalam rangka peningkatan kinerja.
6.	Pengembangan Kompetensi	Universitas Iskandar Muda memberikan kesempatan untuk bekerja dan mengembangkan diri sesuai bidang keahlian.
7.	Pengembangan Kompetensi	Universitas Iskandar Muda memberikan dukungan menjadi anggota asosiasi profesi.
8.	Pengembangan Karir/Jabatan Dosen dan Tenaga Kependidikan	Universitas Iskandar Muda menyediakan informasi tentang jabatan yang terkait dengan dosen dan tenaga kependidikan.
9.	Pengembangan Karir/Jabatan Dosen dan Tenaga Kependidikan	Universitas Iskandar Muda menyediakan informasi dan layanan kenaikan pangkat/ jabatan fungsional dosen dan tenaga kependidikan.
10.	Pengembangan Karir/Jabatan Dosen dan Tenaga Kependidikan	Universitas Iskandar Muda membantu peningkatan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan.
11.	Pengembangan Karir/Jabatan Dosen dan Tenaga Kependidikan	Universitas Iskandar Muda memberikan penghargaan atas prestasi kerja dosen dan tenaga kependidikan.
12.	Kebutuhan Kesejahteraan	Universitas Iskandar Muda menyediakan layanan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan.
13.	Kebutuhan Kesejahteraan	Universitas Iskandar Muda memberikan bantuan pendanaan atau fasilitas lain untuk peningkatan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan.
14.	Kebutuhan Kesejahteraan	Universitas Iskandar Muda telah memberikan penghasilan yang layak sesuai dengan kinerja masing-masing.
15.	Kebutuhan Kesejahteraan	Universitas Iskandar Muda menyediakan fasilitas asuransi kesehatan/ BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan.
16.	Kebutuhan Kesejahteraan	Universitas Iskandar Muda menyediakan fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan.

No	Aspek	Pernyataan
17.	Kebutuhan Kesejahteraan	Universitas Iskandar Muda menyediakan fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian yang layak.
18.	Kebutuhan Suasana Kerja	Universitas Iskandar Muda menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman.
19.	Kebutuhan Suasana Kerja	Universitas Iskandar Muda mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis.
20.	Kebutuhan Suasana Kerja	Universitas Iskandar Muda mendorong terbangunnya lingkungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja.
21.	Kebutuhan Suasana Kerja	Universitas Iskandar Muda memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan.
22.	Kebutuhan Suasana Kerja	Universitas Iskandar Muda menyediakan sarana teknologi informasi di tempat kerja yang memadai.
23.	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (khusus dosen)	Universitas Iskandar Muda menyediakan fasilitas dan dana yang memadai untuk kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
24.	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (khusus dosen)	Universitas Iskandar Muda memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra Penelitian atau Pengabdian kepada Masyarakat.
25.	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (khusus dosen)	Universitas Iskandar Muda memfasilitasi peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
26.	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (khusus dosen)	Universitas Iskandar Muda memfasilitasi diseminasi hasil hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
27.	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (khusus dosen)	Universitas Iskandar Muda melakukan kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
28.	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (khusus dosen)	Universitas Iskandar Muda menyediakan bahan pustaka/ jurnal yang relevan dengan kebutuhan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

No	Aspek	Pernyataan
29.	Tugas Tambahan	Universitas Iskandar Muda melibatkan dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitiaan kegiatan di tingkat universitas.
30.	Tugas Tambahan	Universitas Iskandar Muda memberikan kesempatan kepada dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitiaan atau penugasan kegiatan luar kampus.
31.	Tugas Tambahan	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan.
32.	Tugas Tambahan	Sebutkan hal-hal apa saja yang harus diperbaiki.
33.	Tugas Tambahan	Hal-hal apa saja yang perlu dipertahankan dan dikembangkan

## E. HASIL MONITORING

Hasil monitoring pada tahun akademik 2023/2024 oleh GMK Prodi Administrasi Publik mengenai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen SDM diperoleh gambaran sebagai berikut:

### a. Pengembangan Kompetensi

Pengembangan kompetensi pada dasarnya adalah kemampuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melakukan kegiatan di bidang tri darma perguruan tinggi. Pengembangan kompetensi pegawai dapat dilakukan dengan cara pemberian pelatihan baik internal maupun eksternal kampus yang berkaitan dengan keahlian pegawai. Berikut ini adalah persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengembangan kompetensi yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3. Rata-Rata Skor Pengembangan Kompetensi**

No	Pengembangan Kompetensi	Dosen/Tendik	
		Rata-rata	Kinerja
1.	Studi lanjut	4,63	Sangat Puas
2.	Kursus/pelatihan/seminar/workshop/	4,50	Sangat Puas
3.	Studi banding	4,50	Sangat Puas
4.	Dukungan fasilitas dan dana	4,54	Sangat Puas

5.	Bimbingan kinerja	4,50	Sangat Puas
6.	Pengembangan diri	4,29	Sangat Puas
7.	Dukungan anggota asosiasi profesi	4,38	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>		4,48	Sangat Puas

Pada Table 3, rata-rata kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengembangan kompetensi dari empat indikator adalah 4,48 dengan kategori sangat memuaskan. Dosen dan tenaga kependidikan sangat puas dengan beberapa layanan serta dukungan yang dapat mengembangkan kompetensi mereka.

#### **b. Pengembangan Karir/Jabatan**

Pengembangan karir bersifat mutual, suatu organisasi dan anggota akan saling memberi manfaat secara berkesinambungan. Melalui program pengembangan karir, motivasi dosen dan tendik akan meningkat begitu juga dengan kepuasan kerja. Hal tersebut akan mendorong performa karyawan menjadi lebih baik dan berdampak positif bagi lingkungan kerja. Berikut ini adalah persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengembangan karir/jabatan yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. Rata-Rata Skor Pengembangan Karir/Jabatan**

No	Pengembangan Karir/Jabatan	Dosen/Tendik	
		Rata-rata	Kinerja
8.	Informasi tentang jabatan	4,42	Sangat Puas
9.	Informasi dan layanan kenaikan pangkat	4,46	Sangat Puas
10.	Peningkatan jejang karir	4,50	Sangat Puas
11.	Penghargaan atas prestasi kerja	4,58	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>		4,49	Sangat Puas

Dari monitoring yang dilakukan, dosen dan tenaga kependidikan pada prodi Administrasi Publik setuju bahwa Universitas Iskandar telah memberikan dukungan

yang sangat memuaskan terkait pengembangan karir dan jabatan. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata yang diperoleh yaitu 4,49.

### c. Kebutuhan Kesejahteraan

Kesejahteraan merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan dalam pemenuhan kebutuhan, baik materi maupun non materi dengan tujuan meningkatkan produktivitas kinerja dosen dan tenaga kependidikan. Berikut ini adalah survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan kesejahteraan yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5. Rata-Rata Skor Kebutuhan Kesejahteraan**

No	Kebutuhan Kesejahteraan	Dosen/Tendik	
		Rata-rata	Kinerja
12.	Layanan kesehatan	4,46	Sangat Puas
13.	Dana dan fasilitas untuk peningkatan kesejahteraan	4,46	Sangat Puas
14.	Penghasilan yang layak	4,42	Sangat Puas
15.	Fasilitas asuransi kesehatan/BPJS	4,50	Sangat Puas
16.	Fasilitas olahraga	4,42	Sangat Puas
17.	Fasilitas ibadah	4,33	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>		4,43	Sangat Puas

Dari monitoring yang dilakukan, dosen dan tenaga kependidikan pada program studi Administrasi Publik sangat puas dengan dukungan kesejahteraan yang telah diberikan oleh kampus. Ini terlihat dari nilai rata-rata yang ditunjukkan yaitu sebesar 4,43 dengan kategori sangat memuaskan.

### d. Kebutuhan Suasana Kerja

Lingkungan kerja yang baik menjadi idaman setiap orang. Dengan lingkungan kerja yang baik, dosen dan tenaga kependidikan menjadi lebih nyaman dan betah dalam bekerja. Selain itu, dosen dan tenaga kependidikan merasa bersemangat dan memiliki

banyak ide jika bekerja di lingkungan kerja yang baik dan mendukung. Berikut ini adalah persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan suasana kerja yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 6. Rata-Rata Skor Kebutuhan Suasana Kerja**

No	Kebutuhan Suasana Kerja	Dosen/Tendik	
		Rata-rata	Kinerja
18.	Lingkungan kerja fisik nyaman	4,50	Sangat Puas
19.	Budaya kerja tim	4,67	Sangat Puas
20.	Lingkungan kerja harmonis	4,38	Sangat Puas
21.	Penyampaian keluhan, pendapat, dan masukan	4,46	Sangat Puas
22.	Sarana teknologi informasi	4,58	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>		4,52	Sangat Puas

Pada Table 6, rata-rata kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan suasana kerja dari lima indikator adalah 4,52 dengan kategori sangat puas. Dosen dan tenaga kependidikan sangat puas dengan beberapa layanan serta dukungan yang dapat mendukung kebutuhan suasana kerja sehingga lingkungan kerja menjadi lebih nyaman.

**e. Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Khusus Dosen)**

Selain pengajaran, penelitian dan pengabdian merupakan tugas utama Tridarma Perguruan Tinggi yang harus dilaksanakan oleh dosen. Institusi memiliki kewenangan dan otonomi untuk mengelola sendiri penyelenggaraan penelitian dan pengabdian tersebut. Berikut ini adalah persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7. Rata-Rata Skor Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Khusus Dosen)**

No	Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Khusus Dosen)	Dosen/Tendik	
		Rata-rata	Kinerja
23.	Fasilitas dan dana penelitian dan pengabdian	4,50	Sangat Puas
24.	Informasi renstra penelitian dan pengabdian	4,63	Sangat Puas
25.	Peningkatan kemampuan penelitian dan pengabdian	4,46	Sangat Puas
26.	Diseminasi hasil penelitian dan pengabdian	4,54	Sangat Puas
27.	Kerjasama dengan institusi lain	4,67	Sangat Puas
28.	Bahan pustaka/jurnal yang relevan	4,58	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>		4,56	Sangat Puas

Pada Table 7, rata-rata kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat adalah 4,56 dengan kategori sangat puas. Dosen dan tenaga kependidikan sangat puas dengan beberapa layanan serta dukungan yang mendukung penelitian dan pengabdian masyarakat misalnya fasilitas, dana, dan diseminasi penelitian.

#### f. Tugas Tambahan

Tugas tambahan adalah berupa penambahan kerja bagi dosen dan tenaga kependidikan diluar tugas pokok utama. Hal ini juga dapat mengasah skill dan kemampuan dalam meningkatkan kinerja. Berikut ini adalah persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap tugas tambahan yang ditunjukkan pada tabel berikut ini.

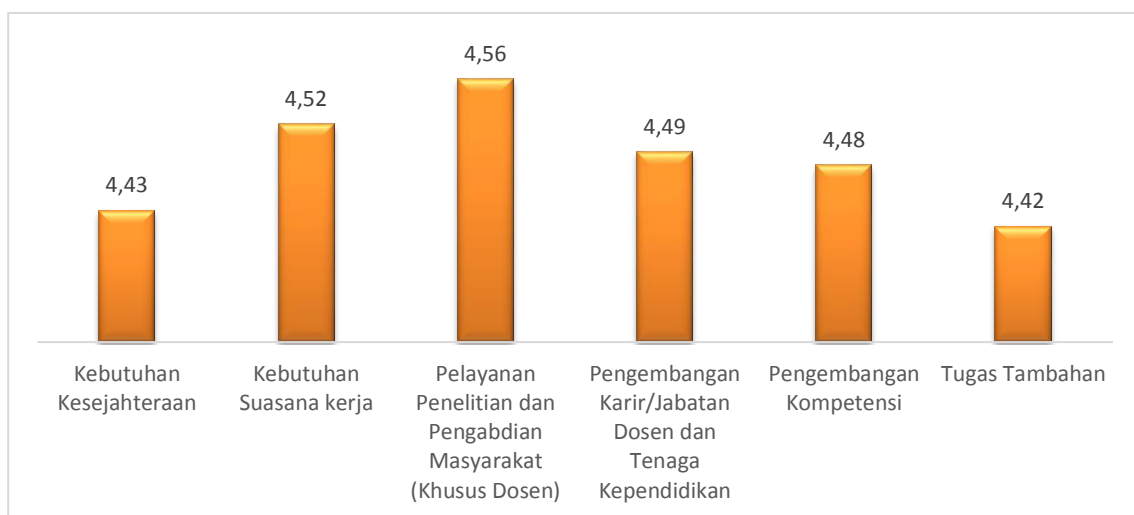
**Tabel 8. Rata-Rata Skor Tugas Tambahan**

No	Tugas Tambahan	Dosen/Tendik	
		Rata-rata	Kinerja
29.	Kepanitiaan kegiatan di tingkat universitas	4,50	Sangat Puas
30.	Kepanitiaan/penugasan kegiatan di luar kampus	4,63	Sangat Puas
31.	Pemberian tugas tambahan struktural	4,46	Sangat Puas
32.	Perwakilan pada kegiatan kampus	4,54	Sangat Puas
33.	Pemberian tugas lainnya	4,67	Sangat Puas

<b>Rata-Rata</b>	4,56	Sangat Puas
------------------	------	-------------

Dari survey yang dilakukan, dosen dan tenaga kependidikan telah dan pernah dilibatkan pada kepanitiaan/penugasan baik internal maupun external. Selain itu terdapat pula penambahan tugas secara struktural, misalnya menduduki jabatan tertentu bagi dosen. Ini dapat dilihat dari rata-rata yang didapatkan sebesar 4,56.

**Hasil Monitoring Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia Tahun Akademik 2023/2024**



Grafik yang disajikan menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap layanan manajemen SDM berurutan dimulai dari *Tugas Tambahan* sebesar 4,42, *Kebutuhan Kesejahteraan* sebesar 4,43, *Pengembangan Kompetensi* sebesar 4,48, *Pengembangan Karir/Jabatan Dosen dan Tenaga Kependidikan* sebesar 4,49, *Kebutuhan Suasana Kerja* sebesar 4,52 dan *Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Khusus Dosen* sebesar 4,56.

- **TINDAK LANJUT**

Secara umum, monitoring terkait kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM yang dilaksanakan oleh GMK Prodi Administrasi Publik sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu terkumpulnya data dan informasi yang

dibutuhkan mengenai layanan manajemen SDM yang telah diberikan selama ini. Namun, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa yang akan datang, antara lain:

1. Ketepatan informasi yang memudahkan dosen dan tenaga kependidikan seperti pengurusan jabatan fungsional.
2. Dukungan penuh dengan memfasilitasi peningkatan kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
3. Dukungan penuh dengan memfasilitasi diseminasi hasil-hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## **F. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dan tenaga kependidikan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM pada Universitas Iskandar Muda Tahun Akademik 2023/2024 berada pada kategori sangat memuaskan.
2. Monitoring kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap manajemen SDM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Universitas Iskandar Muda Banda Aceh.

