LAPORAN HASIL

PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN

TAHUN AJARAN 2017



LEMBAGA PEMJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH

MEDAN

2017

KATAPENGANTAR

 Dengan mengucap *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, pengukuran kepuasan Dosen di lingkungan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah untuk aspek- aspek Kepuasan telah dapat diselesaikan dan dilaporkan..

 Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini,dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk periode 2017 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Tim evaluasi.
2. Dekan dan segenap jajaranya yang telah memberikan kesempatan dalam

melakukan penyebaran instrumen kuesioner di tingkat fakultas.

1. Kepala Lembaga Penjamin Mutu dan Staf di LPM yang telah bekerja sama dan membantu terlaksananya pengukuran kepuasan Dosendari mulai tahap persiapan, pengumpulan data, menginput sampai tahap menganalisis data dan terakhir penyusunanlaporan.

 Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan,oleh karenanyakami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akandatang.

Medan, Desember 2017

Tim Evaluasi

**DAFTAR ISI**

**hal**

Kata Pengantar

Daftar Isi DaftarTabel Daftar Grafik

*Executive Summary*

Bab I. Pendahuluan

Bab II. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

Bab III.Evaluasi Kualitatif Tingkat Kepuasan

Bab IV.Kesimpulan Dan Rekomendasi Lampiran-lampiran

1. Kuesioner Kepuasan Dosen
2. Statistik Deskriptif Aspek Tingkat Kepuasan
3. Grafik Tingkat Kepuasan

i ii iii iv v15

14

15

1

**DAFTAR TABEL**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  *hal* |
| *Tabel 1.* | *Jumlah Kuesioner Masuk* | *2* |
| *Tabel 2.* | *Klasifikasi Skala Kepuasan* | *4* |
| *Tabel 3.* | *Nilai Rata-Rata Kepuasan* | *12* |
| *Tabel 4.* | *Klasifikasi Level Kepuasan* | *13* |
| *Tabel 5.* | *Identifikasi Masukan dan Saran Terhadap Kepuasan* | *14* |

**DAFTAR GRAFIK**

|  |  |
| --- | --- |
|  | *hal* |
| *Grafik 1* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di FakultasEkonomi* | *5* |
| *Grafik 2* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di Fakultas Ilmu Hukum* | *5* |
| *Grafik 3.* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di FKIP* | *6* |
| *Grafik 4* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di Fakultas Sastra Inggris* | *6* |
| *Grafik 5.* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di Fakultas Farmasi* | *6* |
| *Grafik 6* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di Fakultas Agribisnis* | *7* |
| *Grafik 7* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di Pasca Pend. Bahasa Indonesia*  | *7* |
| *Grafik 8* | *Grafik Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek di Pend. Matematika* | *7* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**EXECUTIVE SUMMARY**

 Pada periode 2017-2018 ini Pengukuran Kepuasan Dosen di lingkungan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah dilakukan di masing-masing unit kerja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan SDM terhadap layanan. responden kepuasan ini adalah staf dosen yang ada di lingkungan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah.Total instrument kuesioner yang disebar adalah **183** kuesioner. Dari semua kuesioner yang telah disebarkan, kuesioner yang masuk/kembali pada tanggal yang telah ditentukan untuk pengolahan data sebanyak **183** kuesioner.

 Seperti sebelumnya terdapat 5 aspek kepuasan yang diukur dalam kegiatan ini, yaitu aspek kepuasan yaitu kepuasan pada pekerjaan, kepuasan kepada pimpinan, kepuasan pada kompensasi , kepuasan pada sistem informasi,dan kepuasan pada kondisi kerja. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah dosen yang ada di lingkungan Muslim Nusantara Al Washliyah

 Tingkat kepuasan Dosen pada masing masing unit kerja di lingkungan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah untuk periode pengukuran tahun akademik 2017-2018, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut: Penilaian untuk 5 aspek kepuasan terhadap sampel responden yang ada tiap unit kerja memberikan hasil skor rata-rata kepuasan yang terletak pada kelas interval dengan nilai klasifikasi >3,4 s/d 4,2, dan masukpada level 4 dengan katagori klasifikasi PUAS. Dari grafik yang ditampilkan terlihat beberapa aspek di tiap unit kerja memang berbedanilai rata-rata, hal ini dikarenakan faktor kondisi tiap unit kerja mempunyai karakteristik yang cukup berbeda. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evalusi lebih lanjut bagi pimpinan.

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Kegiatan**

 Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan system mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah(UMN Al Washliyah), adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan Dosen di lingkungan Muslim Nusantara Al Washliyah menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu tersebut.

1. **Tujuan Evaluasi Pengukuran**

 Tujuan kegiatan evaluasi pengukuran sistem mutu yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di UMN Al Washliyah dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperolehakan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencanaprogram kerja pengembangan universitas, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop UMN Al Washliyah

1. **Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

 Evaluasi Pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh Dosen, yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UMN Al Washliyah dilakukan pada 1 Juli s.d 5 Agustus 2017.

1. **Responden**

 Pada periode pengukuran kepuasan tahun akademik 2017-2018ini, ingin diketahui bagaimana tingkat kepuasan terhadap layanan di masing-masing unit kerja. Oleh sebab itu responden kepuasan ini adalah staf dosen yang ada di lingkungan UMN Al Washliyah. Total instrument kuesioner yang disebar adalah 183 kuesioner jumlah dari semua kuesioner yang telah disebarkan, kuesioner yang masuk pada tanggal yang telah ditentukan untuk pengolahan data sebanyak **183** kuesioner. Jumlah kuesioner masuk adalah sebagai berikut:

*Tabel1.Jumlah Kuesioner Masuk dari Unit Kerja*

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspek Kepuasan yang Diukur** | **Kuesioner Masuk** |
| 1. F.Ekonomi | 30 |
| 2. F. Ilmu Hukum | 17 |
| 3. F.KIP | 100 |
| 4. F. Sastra Inggris | 5 |
| 5. F.Farmasi | 20 |
| 6. F.Agribisnis | 5 |
| 7. Pendidikan Bahasa Indonesia S2 | 5 |
| 8. Pendidikan Matematika S2 | 5 |
| **Total** | **187** |

1. **ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR**

 Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untu koresponden dosen dan tenaga kependidikan adalah sama yaitu terdapat 5 aspek kepuasan yang menjadi evaluasi pengukuran yaitu Kepuasan Pada Pekerjaan, Kepuasan Pada Pimpinan, Kepuasan Pada Remunerasi/Kompensasi, Kepuasan Pada Sistem Informasi, Kepuasan Pada Kondisi Kerja, tetapi masing-masing butir item aspek berbeda. Disetiap aspek terdiri atas 2 pernyataan yaitu pernyataan yang menggambarkan skala kepuasandan pernyataan yang menggambarkan skala kepentingan. Dalam laporan ini sementara yang dievaluasi adalah aspek kepuasan.

1. **Instrumen Pengukuran Dan Nilai Skoring**

 Instrumenpengukuran tingkat kepuasan dosen adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan. Instrumen kepuasan yang untuk dosen terdiri dari 27 item yang dikelompokkan dalam 5 aspek kepuasan yaitu kepuasan pada pekerjaan (7 item), kepuasan kepada pimpinan (8 item), kepuasan pada kompensasi (3 item), kepuasan pada sistem informasi (3 item), kepuasan pada kondisi kerja (6) item. Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, di setiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden.

Nilai pernyataan dalam instrument kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala1-5. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan

yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh universitas, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh universitas selama ini.

1. **Metode Analisis Data**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan berupa indeks kepuasan (skala1- 5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistic *deskriptive* sederhana. Proses pengolahan data dilakukan dengan program SPSS. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

 Selanjutnya melakukan penyusunan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

* Skor tertinggi (ideal) =5 (Sangat Puas)
* Skor terendah = 1 (Tidak tahu)
* Jumlah kelas = 5 ( Tidak tahu, sampai sangat puas)
* Jarak interval = (Skor tertinggi - Skor terendah)
* Jumlah kelas interval = (5-1)/5

 = 0,8.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun table klasifikasi skala kepuasan dosen dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

*Tabel 2. Klasifikasi Skala Kepuasan*

|  |  |
| --- | --- |
| Rerata Skor Jawaban | Klasifikasi Kepuasan |
| >4,2s/d5,0 | Sangat Puas (SP) |
| >3,4s/d4,2 | Puas (P) |
| >2,6s/d3,4 | Tidak Puas (TP) |
| >1,8s/d2,6 | Sangat Tidak Puas (STP) |
| 1,0s/d1,8 | Tidak Tahu (TT) |

**BAB II**

**HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN**

1. **Pengukuran Statistik dan Sebaran Data Tingkat Kepuasan**

 Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan yaitu aspek pekerjaan, aspek pimpinan, aspek Kompensasi, aspek Sistem Informasidan aspek Kondisi Kerja di masing-masing unit kerja di lingkungan UMN Al Washliyah dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

4.5

4

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

0

Grafik 1. Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek Kepuasan

Di Fakultas Ekonomi

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

5

4

3

2

1

0

Grafik 2. Nilai Rata-rata pada Aspek Kepuasan di

Fakultas Hukum

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

4.2

4

3.8

3.6

3.4

3.2

3

Grafik 3. Nilai Rata-rata Pada Tiap Aspek Kepuasan

Di Fakultas Sastra Bahasa Inggris

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

4.5

4.4

4.3

4.2

4.1

4

3.9

3.8

3.7

3.6

Grafik 4. Nilai Rata-rata Pada Tiap Aspek Kepuasan

Di Fakultas Farmasi

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

4.1

4

3.9

3.8

3.7

3.6

3.5

Grafik 5. Nilai Rata-rata Pada Aspek Kepuasan Di

Fakultas Agribisnis

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

4.15

4.1

4.05

4

3.95

3.9

3.85

3.8

Grafik 6. Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek Kepuasan

Di FKIP

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

4.5

4.4

4.3

4.2

4.1

4

3.9

3.8

3.7

3.6

Grafik 7. Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek Kepuasan

Di Pasca Bahasa Indonesia

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

4.05

4

3.95

3.9

3.85

3.8

3.75

3.7

3.65

3.6

3.55

Grafik 8. Nilai Rata-Rata Pada Tiap Aspek Kepuasan

Di Pasca Matematika

Pekerjaan Pimpinan Kompensasi SistemInformasi KondisiKerja

**II. Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan**

Hasil analisis statistic deskriptif pada table di bawah ini menggambarkan tingkat kepuasan rata-rata masing-masing unit kerja pada seluruh aspek yang dinilai yaitu aspek kepuasan pada pekerjaan, kepuasan pada pimpinan, kepuasan pada remunerasi, kepuasan pada system informasi dan kepuasan pada kondisi kerja.

*Tabel 3. Nilai Rata-Rata Kepuasan Unit Kerja Di Lingkungan UMN Al Washliyah*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AspekKepuasanyang****Diukur** | **N** | **Skor rata-rata Kepuasan (1)** | **Skor****Max****(2)** | **Klasifikasi Skala kepuasan** | **Katagori****Klasifikasi** | **% Capaian****(1/2x100%)** |
| 1. F.Ekonomi
 | 30 | 3,68 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 77,2% |
| 1. F.Ilmu Hukum
 | 17 | 3,92 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 78,4% |
| 1. F. Sastra Bahasa Inggris
 | 5 | 3,66 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 73,2% |
| 4 .F. Farmasi | 20 | 4,10 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 82% |
| 1. F. Agribisnis
 | 5 | 3,90 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 78% |
| 1. FKIP
 | 100 | 4,00 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 80% |
| 1. Pasca Bahasa Indonesia
 | 5 | 4,06 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 81,2% |
| 1. Pasca Matematika
 | 5 | 3,88 | 5 | >3,4s/d4,2 | Puas | 77,6% |

Skor rata-rata kepuasan yang dicapai oleh masing-masing unit, selanjutnya dibandingkan dengan nilai klasifikasi skala kepuasan yang telah dibuat untuk menentukan skor rata-rata kepuasan yang diperoleh masuk dalam katagori klasifikasi yangada.

*Tabel4.KlasifikasiTingkatKepuasan*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RerataSkorJawaban | KlasifikasiKepuasan | Level |
| >4,2s/d5,0 | SangatPuas(SP) | 5 |
| >3,4s/d4,2 | Puas(P) | 4 |
| >2,6s/d3,4 | Kurang Puas(KP) | 3 |
| >1,8s/d2,6 | TidakPuas(TP) | 2 |
| 1,0s/d1,8 | Sangat Tidak Puas(STP) | 1 |

Berdasarkan perbandingan skor rata-rata kepuasan dengan nilai klasifikasi skala kepuasan, dapat ditunjukkan bahwa tingkat kepuasan masing-masing unit kerja berada pada kelas interval >3,4 s/d 4, 2, dan masuk dalam klasifikasi level 4, artinya pada semua aspek kepuasan yang diukur dari sejumlah sampel menyatakan **PUAS.**

**BAB III**

**EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN UNIT KERJA**

Dari evaluasi terhadap komentar dan saran di lembar kuesioner diketahui ada beberapa aspek yang dinilai oleh sebagian responden sudah memuaskan atau sesuai dengan harapan, tetapi pada aspek yang sama dinilai oleh responden lain masih belum memenuhi harapan dan masih harus ditingkatkan. Perbedaan cara menilai kepuasan pada masing-masing aspek dimungkinkan perbedaan kondisi yang dirasakan oleh personal responden di unit masing-masing, Hasil Identifikasi masukan dan saran dari unit kerja dapat disajikan dalam tabel dibawah ini.

*Tabe l5.Identifikasi Masukan dan Saran Terhadap Kepuasan*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aspek** | **ObjekMasalah** | **Keterangan** |
| 1 | Pekerjaan | Aturan kehadiran jam kerja lebih dipertegas khususnya tenaga kependidikan dan dosenIjin meninggalkan pekerjaan saat jam kerja | Beberapa tenaga kependidikan kehadirannya terlambat, sehingga untuk pelayanan PBM pagi hari untuk jam pertama menjadi terganggu.Di berlakukan ketentuan ijin meninggalkan ruang kerja pada saat jam kerja,karena ada staf yangkeluar tanpa ijin pimpinan unit. |
| 2 | Pimpinan | Ketegasan pimpinanKeluhan unit kerjaKeterlibatan bawahanRelokasi Ruang UKM | Dasar aturan universitas bagi SDMyang terlibat dipartai atau organisasi politik sehingga mempengaruhi kinerja.Untuk kegiatan kemahasiswaan perlu dukungan dan ada fasilitas dari universitas, terutama kegiatan kemahasiswaan dan UKM.Mohon sebelum aturan dibuat,ada sosialisasi wacana ke seluruh dosen dan karyawan.Segera melakukan relokasi ruang UKM bagi mahasiswa, di karenakan aktifitas mahasiswa yang membutuhkan ruang yang lebih representatif. |
| 3 | Remunerasi | Beban kerja | Mohon diperhatikan beban kerja masing-masing unit tidak sama, perlu dipertimbangkan remunerasi untuk beban kerja |
| 4 | Sistem informasi | Fasilitas internet | Biro TIK diharapakan melakukan kontrol ke unit dan segera memperbaikan kerusakan jaringan apabila telah diinformasikan . |
| 5 | Kondisi Kerja | Penambahan Fasilitas kerja | Pengadaan fasilitas kantor/unit sebaiknya terpusat ditingkat universitas. |

**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**I. Kesimpulan**

Tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek yang dinilai di lingkungan UMN Al Washliyah untuk periode pengukuran tahun akademik 2017-2018, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut.

Penilaian untuk 5 aspek kepuasan terhadap sampel responden yang ada tiap unit kerja memberikan hasil skor rata-rata kepuasan yang terletak pada kelas interval dengan nilai klasifikasi **>3,4 s/d 4,2** , dan masuk pada level 4 dengan katagori klasifikasi **PUAS**.

Dari grafik yang ditampilkan terlihat beberapa aspek di tiap unit kerja memang berbeda nilai rata-rata, hal ini dikarenakan faktor kondisi tiap unit kerja mempunyai karakteristik yang cukup berbeda. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evalusi lebih lanjut bagi pimpinan.

**II. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan di masing- masing unit kerja, rekomendasi yang dapat disampaikan kepimpinan sebagai berikut:

1. Universitas dapat meningkatkan dosen untuk melanjutkan pendidikan S3 dengan meningkatkan dana bantuan beasiswa S3
2. Universitas lebih meningkatkan Fasilitas ruang perkuliahan
3. Universitas dapat memberikan kenyaman tempat kerja/ruang dosen
4. Universitas lebih meningkatkan dalam memberi penghargaan bagi dosen yang berprestasi
5. Universitas lebih meningkatkan ketersediaan teknologi informasi