

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN



**UNIT PENJAMINAN MUTU
AKADEMI KEPERAWATAN KESDAM ISKANDAR MUDA
BANDA ACEH, 2020**



YWBKH

**YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
AKADEMI KEPERAWATAN
"KESDAM ISKANDAR MUDA BANDA ACEH"**

Jln. Mayjen T. Hamzah Bendahara Lr. Bahagia Banda Aceh 23121
Tlp/Fax:0651-26583 Email:akperkesdam_im@yahoo.com



**SURAT KEPUTUSAN
NOMOR : Skep /11/IV/ 2020
TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN,
TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA
AKPER KESDAM IM BANDA ACEH**

DIREKTUR AKADEMI KEPERAWATAN KESDAM IM BANDA ACEH

Menimbang : bahwa untuk kelancaran Administrasi Bidang Unit Penjamin Mutu (UPM) Akademi keperawatan Kesdam IM Banda Aceh, dipandang perlu segera menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Akademi keperawatan Kesdam IM Banda Aceh dalam Surat Keputusan Direktur.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2010, tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010, tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Nomor 62 Tahun 2016 tentang SPM-Dikti;
7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Nomor 44 Tahun 2015 tentang SN-Dikti;
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 234/U/2000, tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 232/U/2000, tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
10. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 184/U/2001, tentang Pedoman Pengawasan-Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pasca Sarjana di Perguruan Tinggi; dan

11. Perintah Lisan Direktur Akper Kesdam IM Banda Aceh tanggal 08 April 2020 tentang Segera membentuk Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Akademi keperawatan Kesdam IM Banda Aceh.

Memperhatikan : Keputusan rapat Direktur beserta Staf Akademi keperawatan Kesdam IM Banda Aceh tanggal 09 April 2020 tentang Penetapan Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Akademi keperawatan Kesdam IM Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Pedoman Survey Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Akper Kesdam IM Banda Aceh; dan
2. Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal 14 April 2020.

Dengan catatan:

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Salinan dst

Petikan Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 14 April 2020

Direktur,

Ns. Wiwin Haryati, M.Kep
NIDN. 0110067702

Tembusan:

1. Kepala LLDIKTI Wilayah XIII Aceh
 2. Ketua Perwakilan YWBKH Daerah Aceh
 3. Para Wadir
 4. Ka. TU Akper Kesdam IM Banda Aceh
-

TIM PENYUSUN

**Penanggung jawab
Ns. Wiwin Haryati, M.Kep**

**Ketua
Ratna Juwita, S.Kep.,Ns.,M.Kep**

**Anggota:
Ns. Cut Rahmiati, M.Kep
Ns. Dewiyuliana, M.Kep
Indra Kusuma, SE
Mistiawati, S.IP
Dedi Wijaya SH
Mulyan Syahfitra, Amd. T**

KATA PENGANTAR

Saat ini telah terjadi persaingan yang dinamis antara perguruan tinggi untuk menghasilkan kualitas lulusan, tentu dapat mengakibatkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu petanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh Perguruan Tinggi. Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa pengguna dalam hal ini mahasiswa dan dosen/tenaga kependidikan akan lebih memilih untuk kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infra struktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi asing dengan segala atributnya telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri. Berdasarkan kondisi inilah survey kepuasan kepada dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khusus pada Akper Kesdam IM Banda Aceh Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa

Banda Aceh, Januari 2020

Ketua



Ratna Juwita, S.Kep., Ns., M.Kep

DAFTAR ISI

Tim penyusun	ii
Kata pengantar	iii
SK Direktur	iv
Daftar Isi	v
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan	1
C. Sasaran	2
D. Ruang lingkup dan prosedur	2
E. Satuan Operasional Prosedur	3

A. Pendahuluan

Di era revolusi teknologi informasi seperti yang sedang terjadi saat ini, bersamaan dengan munculnya kesadaran akan mutu yang ada pada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan dosen dan tenaga kependidikan yang dilakukan oleh Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh, saat ini belum memenuhi harapan.

Hal ini dapat diketahui dari berbagai masukan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang disampaikan melalui media elektronik, dan media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak kurang baik terhadap image Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh, apalagi jika hal tersebut diketahui oleh calon wali dan calon mahasiswa Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh. Di antara hal penting yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dan yang cocok. Buku panduan ini bermaksud mengatur tata cara dan instrumen yang digunakan untuk survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa terhadap pengelolaan Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh,.

B. Tujuan

Pedoman ini disusun bertujuan untuk:

1. Menjadi acuan dasar pelaksanaan survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa terhadap pengelolaan Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh,.
2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh, sebagai pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pendidikan tinggi.

C. Sasaran

Sasaran (pihak) yang menjadi responden pada survei adalah:

1. Dosen
2. Tenaga kependidikan
3. Mahasiswa

D. Ruang Lingkup dan Prosedur

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pengembangan jenjang karir.

1. Pelaksanaan dan Teknik Survei

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan SDM dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

b. Teknik Survey Kepuasan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri,
- 3) Kuesioner elektronik (google forms);

c. Hasil Survei Kepuasan Hasil Survei Kepuasan dimaksudkan untuk:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;

- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

E. Satuan Operasional Prosedur (SOP)

 <p>YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA AKPER KESDAM ISKANDAR MUDA BANDA ACEH Alamat : Jl. T.Hamzah Bendahara, Lr. Bahagia, Telp. (0651) 26583, Fax. (0651) 26583 Email: akperkesdam_im@yahoo.com BANDA ACEH 23121</p>	Nomor SOP	UPM 001/V/2019
	Tanggal Pembuatan	5 Mei 2019
	Tanggal Revisi	
	Tanggal efektif	
	Disahkan oleh	Direktur Akper Kesdam IM Banda Aceh
	 Ns. Wiwin Haryati, M.Kep NIDN. 0110067702	
SOP Survey Kepuasan Tendik, Gapendik dan Mahasiswa		
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
1. UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;		
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:	
Pedoman Survey Kepuasan Tendik, Gapendik dan Mahasiswa	Komputer, Printer dan Mesin foto copy	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan	
	Arsip	

1. Tujuan

SOP ini bertujuan memberikan penjelasan mengenai :

- a. Tahapan yang harus dipersiapkan untuk menghadapi survey kepuasan dosen (tendik), tenaga kependidikan (gapendik) dan mahasiswa

- b. Tahapan pelaksanaan survey kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa
- c. Tahap terakhir dari survey kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa

2. RuangLingkup

- a. Sebagai tata cara dalam proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan bagi dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa
- b. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa









3. Definisi

Kegiatan survey kepuasan dosen (tendik), tenaga kependidikan (gapendik) dan mahasiswa yang merupakan suatu proses evaluasi internal secara langsung maupun online terhadap pelayanan dan pelaksanaan tridarma yang di selenggarakan oleh Institusi Akper Kesdam IM Banda Aceh. Survey ini dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat mengenai aspek- di atas. Respondennya adalah dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa di Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Sehingga output dari secara keseluruhan nantinya dapat dipertahankan atau ditingkatkan, sedangkan dari sisi kelemahannya diharapkan dapat diminimalkan atau dibenahi sampai secara menyeluruh.

4. Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

5. Prosedur

No.	Aktifitas	Pelaksana				Publik	Waktu	Dokumen
		Pimpinan	UPM	WD1/ Ka. Prodi	Dosen/ Tendik			
1.	Persiapan dan Konsultasi : a. UPM menyiapkan draft pertanyaan kuesioner dosen, tendik dan mahasiswa. b. UPM berkonsultasi dengan Direktur untuk melaksanakan survey pada semester yang sedang berjalan						1 hari	Draft pertanyaan Kuesioner hasil Diskusiantara Direktur dan UPM
2.	Pembuatan Sistem : Tim UPM dan membuat sistem kuesioner online.						2 hari	Sistem Online
3.	Sosialisasi : Direktur mengumpulkan Wakil Direktur 1 untuk sosialisasi kegiatan dan Waktu oleh UPM.						1 hari	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Undangan dari Direktur • Pertanyaan kuesioner
4.	Pengeditan Sistem : Sistem diupdate sesuai dengan Masukan dari WD1, Ka.Prodi dan UPM						1 hari	Sistem online final
5.	Pelaksanaan Survey : Dosen, Tenaga Kependidikan dan mahasiswa Melakukan pengisian survey kepuasan, pada jadwal/waktu yang telah ditentukan.						1 hari	Kuesioner online yang telah di isi
6.	Pembuatan laporan : a. Data dientri, diolah, disajikan dan diberi penjelasan oleh tim UPM b. Kesimpulan dan Rekomendasi.						1 hari	Dokumen laporan survey
7.	Penyerahan Laporan, Publikasi Hasil dan Tindak Lanjut. Direktur menerima dokumen dari UPM dan menindaklanjuti isi Laporan dari hasil survey Dipublikasikan jika dianggap penting.						1 hari	<ul style="list-style-type: none"> • Dipublikasi web dan media sosial AKIMBA serta media masa • Hasil dan tindak lanjut dari laporan survey