

# LAPORAN SURVEI

---

## **Kepuasan Terhadap SDM**

**Fakultas Teknologi Komunikasi  
Dan Informatika**



**FAKULTAS  
TEKNOLOGI  
KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
T.A 2022-2023**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Dosen, Tendik Terhadap Sumber Daya Manusia. Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian survei yang melibatkan dosen dan tendik dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Laporan ini memuat hasil survei yang telah dilakukan terkait kepuasan dosen dan tendik. Hasil dari survei nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran akan tingkat kepuasan dosen dan tendik menjadi dasar Biro Sumber Daya Manusia dan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika untuk menuju arah yang lebih baik lagi dalam mencapai tingkat kepuasan dosen, tendik terhadap Sumber daya manusia

Kami menyadari bahwa hasil laporan survei ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga saran dan masukan yang konstruktif akan diterima dengan senang hati demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Dekan FTKI UNAS,



Dr. Agung Triayudi, S.Kom, M.Kom.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan</b> .....	1
<b>1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan</b> .....	2
<b>1.4 Sasaran</b> .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	3
<b>2.1 Metode Pengumpulan Data</b> .....	3
<b>2.2 Metode Analisis Data</b> .....	4
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	6
<b>3.1 Demografi Responden</b> .....	6
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan di lingkungan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika (FTKI), kami telah menginisiasi survei kepuasan yang bertujuan untuk mendapatkan masukan dan penilaian dari dosen dan tenaga kependidikan (tendik) terkait dengan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

Dengan komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas dan memenuhi ekspektasi semua pihak yang terlibat, hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam upaya kami untuk mencapai standar keunggulan dalam manajemen SDM, serta meningkatkan kualitas layanan yang kami tawarkan kepada dosen dan tendik.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan-tujuan survei ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan: Tujuan utama survei ini adalah untuk secara sistematis mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen SDM yang diterapkan di FTKI.
2. Identifikasi Area Perbaikan: Melalui analisis data yang dikumpulkan, survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi area khusus dalam manajemen SDM yang memerlukan peningkatan atau intervensi, seperti peningkatan proses pengelolaan, komunikasi, atau pengembangan karyawan.
3. Pengembangan Strategi Perbaikan: Berdasarkan temuan survei, tujuan survei ini adalah untuk mengembangkan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan manajemen SDM. Ini mencakup merumuskan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan SDM.
4. Peningkatan Pengalaman Akademik: Tujuan lain survei ini adalah untuk meningkatkan pengalaman akademik dan kepuasan keseluruhan dosen dan tendik dengan

menciptakan lingkungan belajar dan bekerja yang lebih kondusif, aman, dan mendukung keunggulan akademik.

5. Pemenuhan Standar Akreditasi dan Kualitas: Survei ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa manajemen SDM di FTKI memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan serta ekspektasi kualitas, sehingga mendukung reputasi dan posisi strategis FTKI sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan survei kepuasan dosen, tendik terhadap SDM dilakukan secara daring selama semester genap ganjil tahun akademik 2022 - 2023. Sedangkan pengumpulan data dan analisis dilakukan pada Juni 2023.

### **1.4 Sasaran**

Sasaran atau target dalam survei ini adalah semua unsur civitas akademika FTKI di lingkungan UNAS, yaitu seluruh dosen, tendik, di FTKI pada Tahun Akademik 2022-2023.

## BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada Kegiatan Survei Kepuasan Dosen, Tendik terhadap SDM mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan survei dikoordinir oleh Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika dibantu oleh tim Unit Penjaminan Mutu FTKI.
- b. Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner secara daring melalui Google Form, dengan skala likert 1-5. Skala 1 menunjukkan persepsi 'kurang puas', skala 2 menunjukkan persepsi 'cukup puas', skala 3 menunjukkan persepsi 'puas' dan skala 4 menunjukkan persepsi 'sangat puas'. Kuesioner dibuat dengan mengacu kepada dokumen IAPS 4.0.

<b>Tanggapan</b>	<b>Predikat</b>
Sangat memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup	3
Tidak Memuaskan	2
Sangat tidak memuaskan	1

<b>Nilai Interval IKM</b>		<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	
0,00 - 0,09	E (Sangat memuaskan)	00 – 35	E (Sangat memuaskan)
1,00 – 1,75	D ( Memuaskan )	35 – 43,74	D ( Memuaskan )
1,76 – 2,50	C ( Cukup )	43,76 – 62,50	C ( Cukup )
2,51 – 3,25	B (Tidak Memuaskan)	62,51 – 81,25	B (Tidak Memuaskan)
3,26 – 4,00	A (Sangat memuaskan)	81,26 – 100,00	A (Sangat memuaskan)

- c. Kuesioner diberikan secara daring melalui tautan sebagai berikut:
- Dosen  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-gAwLooa28hcNXid\\_Cu72L5I-LtnctmAgKaYGmmG5df-PWA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-gAwLooa28hcNXid_Cu72L5I-LtnctmAgKaYGmmG5df-PWA/viewform?usp=sf_link)
  - Tendik  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe32n6C9JC1nCXamRa\\_mOZQjtxlamQmNYt6M8-EtG3sqdi4Ng/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe32n6C9JC1nCXamRa_mOZQjtxlamQmNYt6M8-EtG3sqdi4Ng/viewform?usp=sf_link)
- d. Pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling*. Teknik *random sampling* digunakan karena kuesioner disebar kepada dosen, tendik di FTKI.
- e. Kuesioner melalui uji validitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Pearson's Correlation* dan uji reliabilitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft Excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microsoft Excel* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

## 2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam survei kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap manajemen FTKI adalah:

### 1. Skala Pengukuran

Pertanyaan dalam survey ini, dilengkapi dengan jawaban tertutup dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Survei**

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	(Sangat tidak memuaskan)
2	( Tidak Memuaskan )
3	( Kurang Memuaskan )
4	(Memuaskan)
5	(Sangat memuaskan)

### 2. Analisis Deskriptif Frekuensi

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data x Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa terhadap manajemen FTKI yang ingin diketahui. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.



## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Demografi Responden

Dari populasi sasaran yang telah didefinisikan yaitu civitas akademika di lingkungan FTKI yang bersedia untuk mengisi form survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Data Jumlah Responden**

Jenis	Populasi	Responden	Presentasi
Dosen	33	33	100%
Tendik	5	5	100%
Total	38	38	100%

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dari masing-masing cluster adalah 33 orang dari cluster dosen (100%), 5 orang dari cluster tendik (100%) tahun 2022-2023. Proporsi responden yang merupakan sampel jenuh (100%) dari tiap cluster menunjukkan jumlah yang cukup mewakili aspirasi dari masing-masing cluster sehingga analisis yang dihasilkan bisa dianggap valid.

#### 3.1.1 Dosen

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen, data demografi responden dosen ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 2. Data Demografi Responden Dosen**

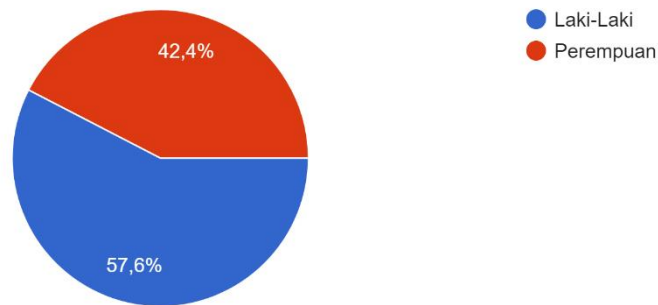
Dosen	Jenis Kelamin		Jabatan				
	Laki-laki	Perempuan	Dosen	Ketua/Sekre Prodi/ Kepala Lab	Kepala/wakil Badan/Biro/Lembaga/ UPT	Dekan/Wakil Dekan	Karyawan
33	19	14	25	0	6	2	0

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui jumlah responden dosen laki-laki dan perempuan lebih banyak laki-laki, sedangkan dari data jabatan dosen di FTKI

diketahui sebagian besar responden adalah dosen di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 1. Demografi Jenis Kelamin Dosen**

Jenis Kelamin  
33 jawaban



Dari Gambar 1. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden dosen didominasi dosen laki laki.

**Gambar 1. Demografi Jabatan Dosen**

Jabatan  
33 jawaban



Dari Gambar 1. Diketahui bahwa proporsi responen didominasi oleh dosen

### 3.2.1 Tenaga Kependidikan (Tendik)

Dari hasil pengisian survei pada cluster tendik, data demografi responden tendik ditampilkan pada tabel berikut :

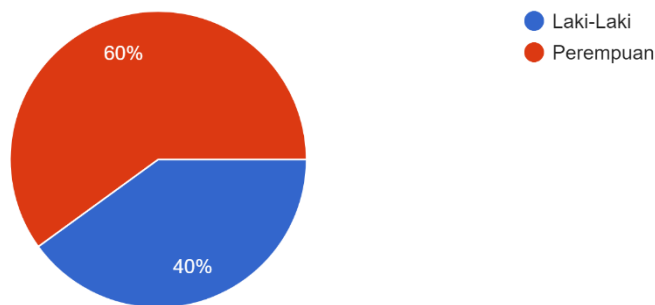
**Tabel 3. Data Demografi Responden Tendik**

Tendik	Jenis Kelamin		Lama Mengenal FTKI				
	Laki-laki	Perempuan	Dosen	Ketua/Sekre Prodi/ Kepala Lab	Kepala/wakil Badan/Biro/Lembaga/ UPT	Dosen	Karyawan
5	2	3	0	0	0	0	5

Dari Tabel 3. di atas dapat diketahui jumlah responden tendik laki-laki dan wanita cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden tendik telah lama bergabung di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 3. Demografi Jenis Kelamin Tendik**

Jenis Kelamin  
5 jawaban



Dari gambar 3. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden tendik cukup berimbang, walau tetap didominasi tendik perempuan. Sedangkan dari jabatan, ditampilkan pada gambar 4 di bawah ini:

**Gambar 1. Demografi Jabatan Tendik**

Jabatan  
5 jawaban



Dari Gambar 1. Diketahui bahwa proporsi responden seluruhnya adalah karyawan

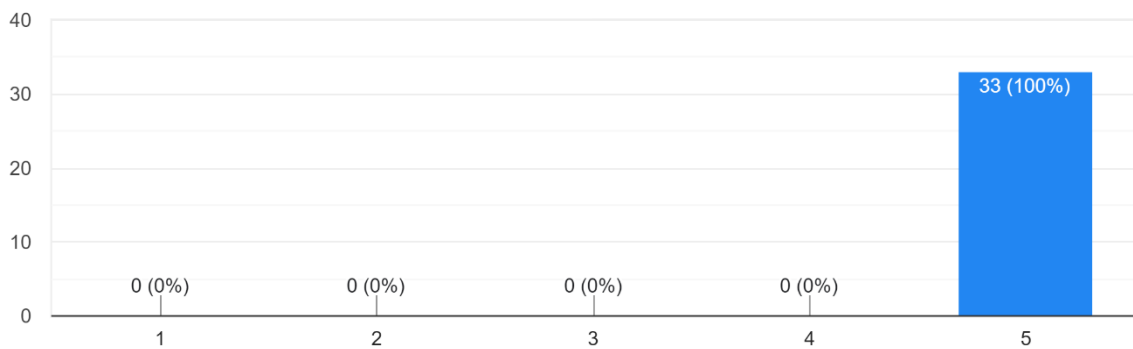
### 3.3.1 Kemudahan prosedur pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

#### 1. Kemudahan prosedur pelayanan

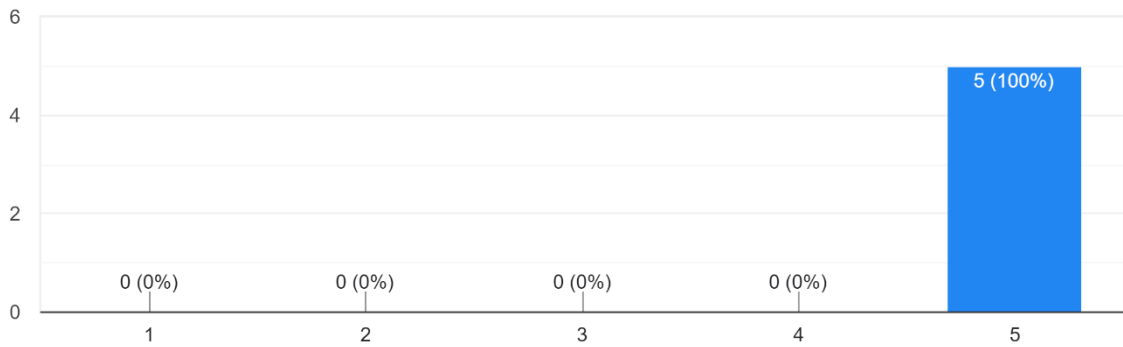
33 jawaban



- **Tendik**

### 1. Kemudahan prosedur pelayanan

5 jawaban



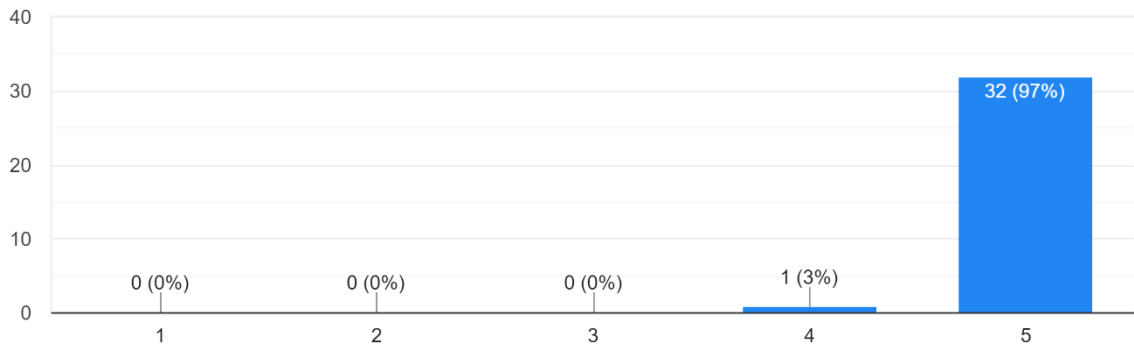
### 3.4.1 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

### 2. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

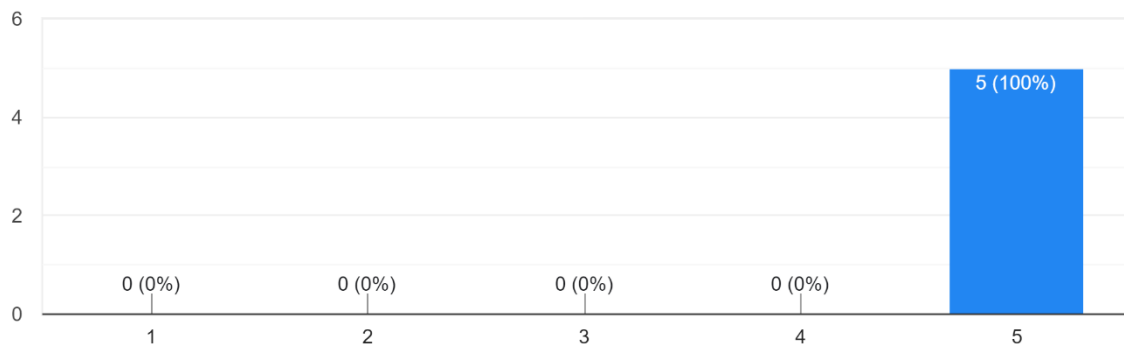
33 jawaban



- **Tendik**

## 2. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

5 jawaban



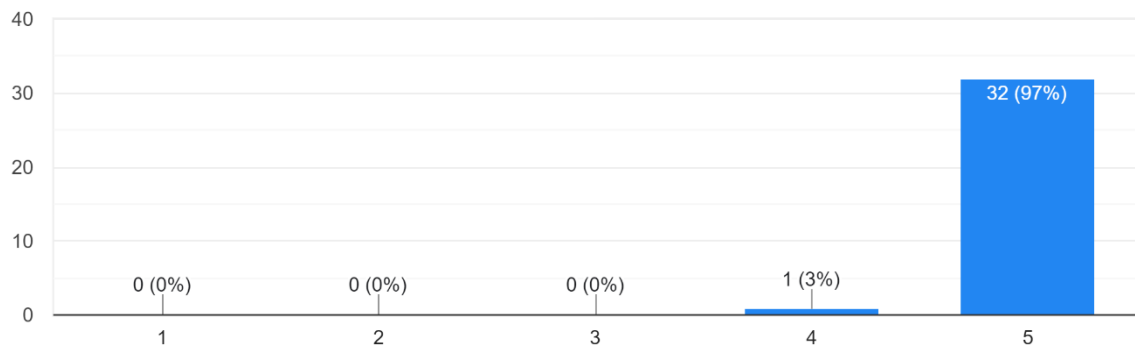
### 3.5.1 Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

## 3. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

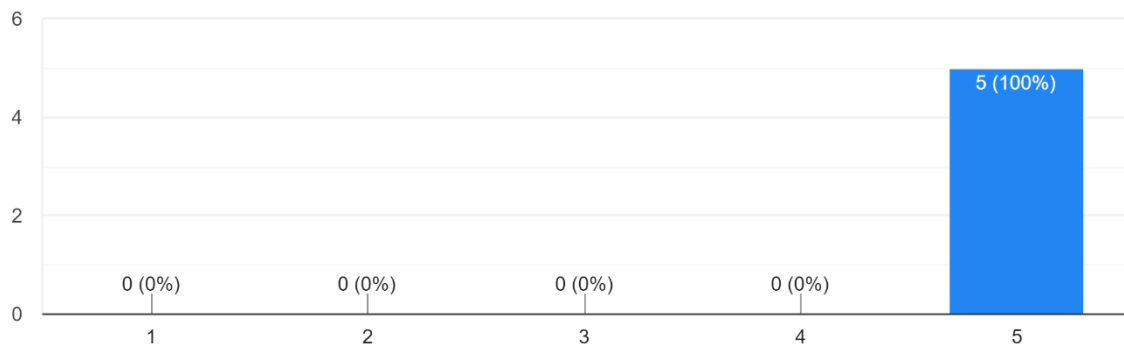
33 jawaban



- **Tendik**

### 3. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

5 jawaban



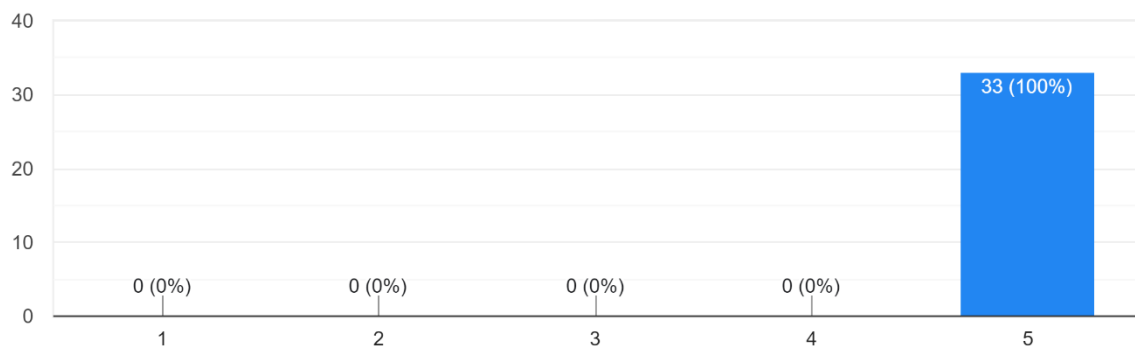
#### 3.6.1 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

### 4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

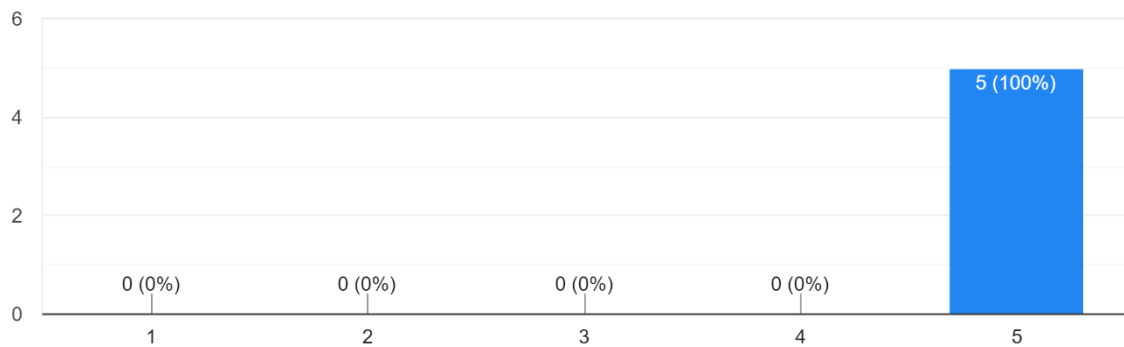
33 jawaban



- **Tendik**

#### 4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

5 jawaban



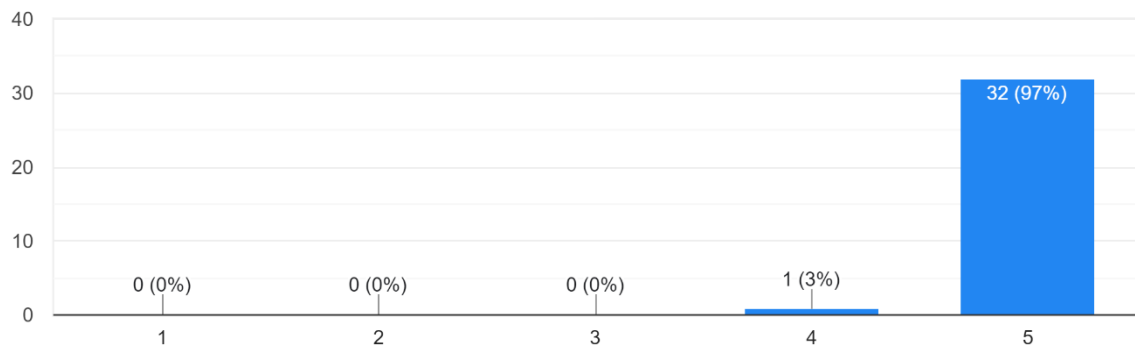
### 3.7.1 Kecepatan pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

#### 5. Kecepatan pelayanan

33 jawaban

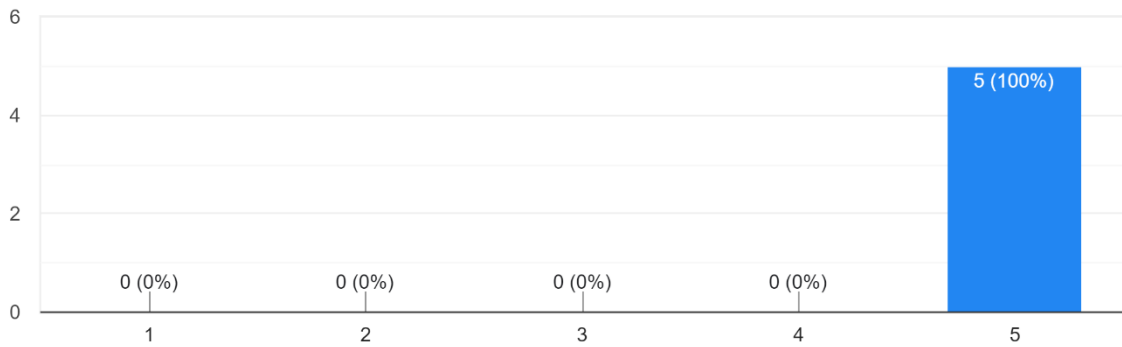


- **Tendik**



## 5. Kecepatan pelayanan

5 jawaban



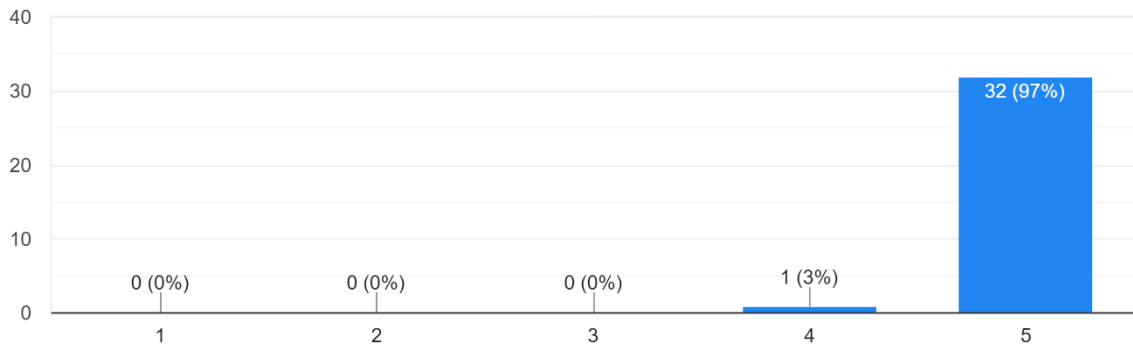
### 3.8.1 Kesopanan dan keramahan petugas

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

## 6. Kesopanan dan keramahan petugas

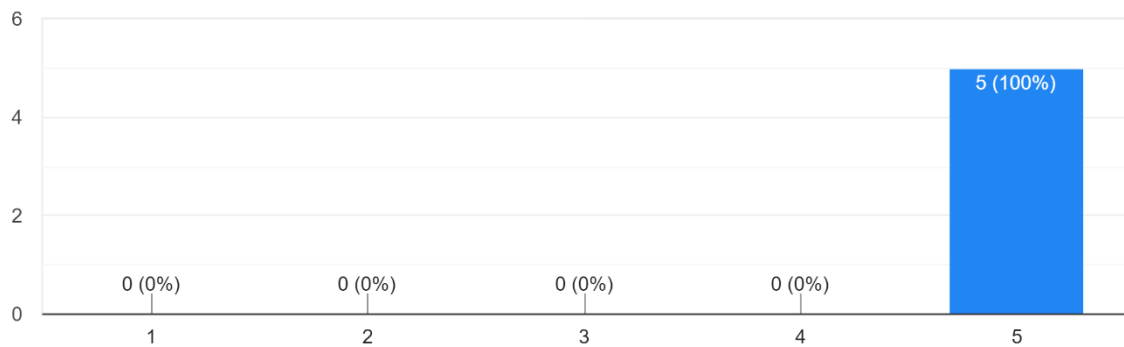
33 jawaban



- **Tendik**

## 6. Kesopanan dan keramahan petugas

5 jawaban



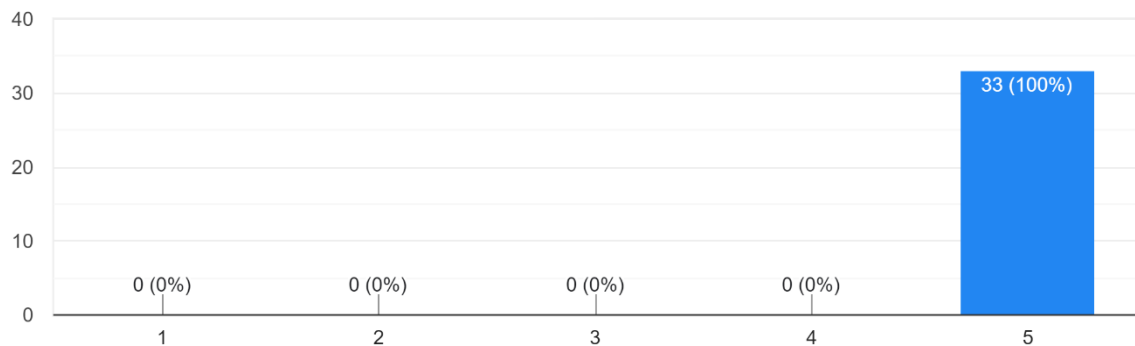
### 3.9.1 Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

## 7. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan

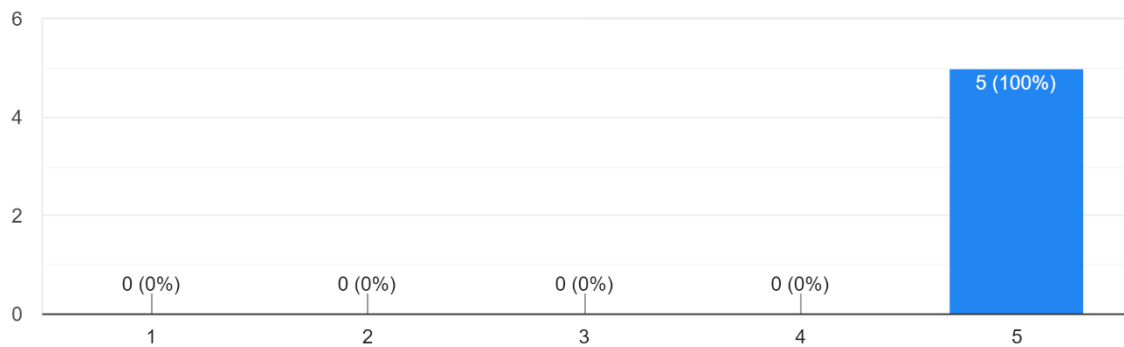
33 jawaban



- **Tendik**

## 7. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan

5 jawaban



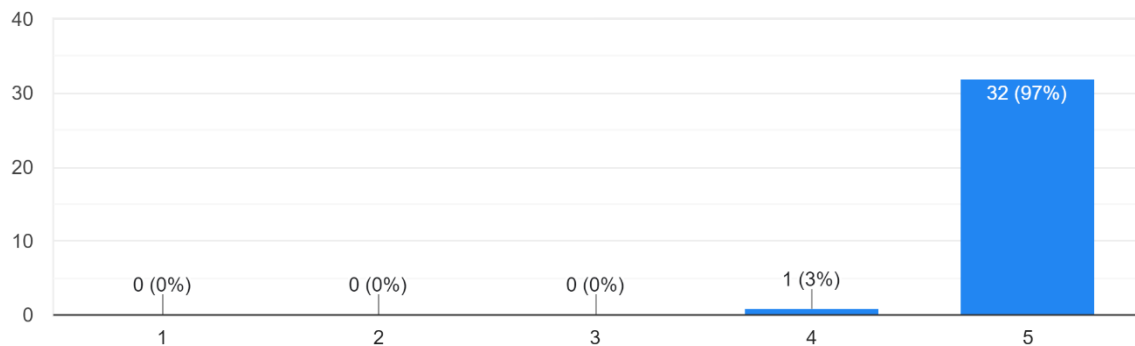
### 3.10.1 Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

## 8. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan

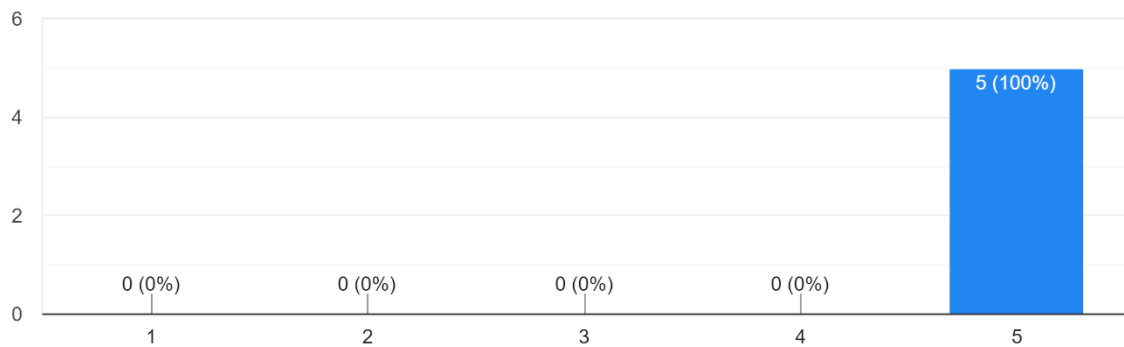
33 jawaban



- **Tendik**

## 8. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan

5 jawaban



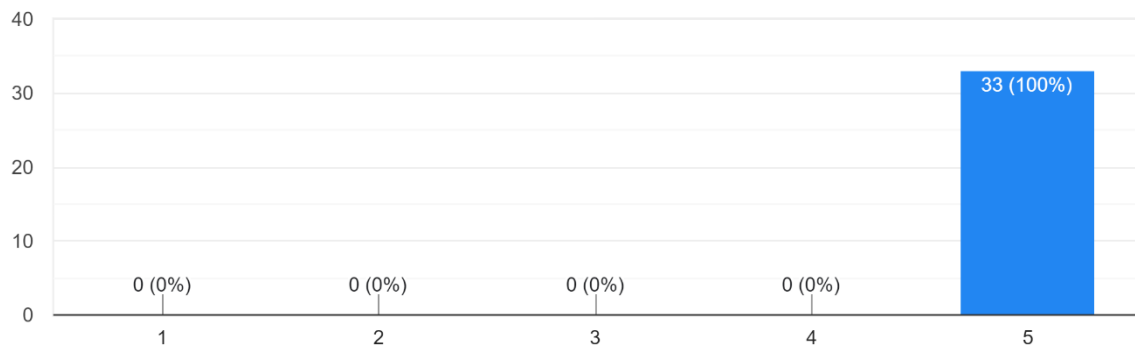
### 3.11.1 Sarana dan pra sarana pelayanan

Dari hasil pengisian survei pada cluster dosen dan tendik, data kepuasan dosen dan tendik terhadap manajemen FTKI ditampilkan pada diagram berikut :

- **Dosen**

## 9. Sarana dan Prasarana pelayanan

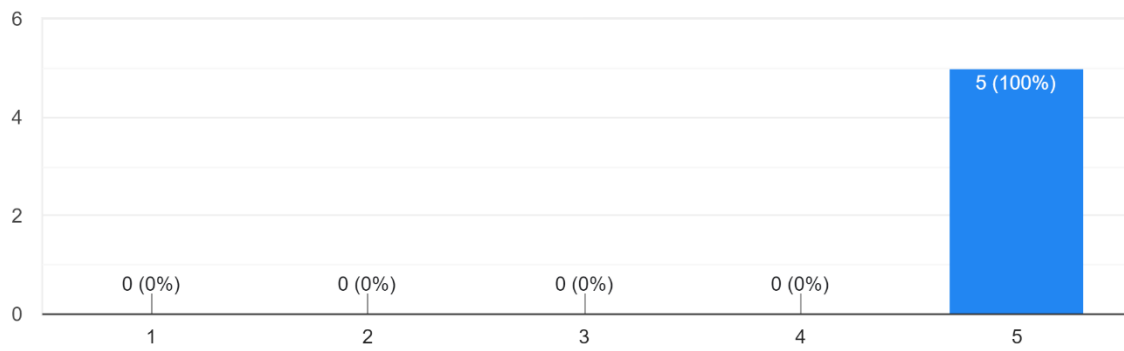
33 jawaban



- **Tendik**

## 9. Sarana dan Prasarana pelayanan

5 jawaban



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang bisa ditarik dari berbagai macam diagram diatas, yang menunjukkan masing masing kepuasan dosen dan tendik terhadap FTKI, hampir keseluruhannya merasa sangat puas.

#### **B. Rekomendasi**

1. Peningkatan manajemen di ruang lingkup FTKI perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar lebih efisien demi keberlangsungan aktivitas bagi dosen dan tendik.
2. Perlunya kerja sama dan komunikasi yang jauh lebih kuat terutama antar dosen dan tendik demi menciptakan etos kerja yang lebih baik.