

**LAPORAN HASIL SURVEY  
KEPUASAN DOSEN DAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
LAYANAN KAMPUS**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DAN KEAGAMAAN KATOLIK  
DAN  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEOLOGI KATOLIK  
SEKOLAH TINGGI AGAMA KATOLIK NEGERI PONTIANAK**

## LEMBAR PENGESAHAN

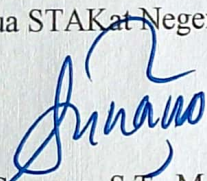
Sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab terhadap penerapan budaya mutu di STAKat Negeri Pontianak: dengan ini kami nyatakan bahwa Laporan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kampus benar-benar dilaksanakan sesuai waktu yang tertera dalam laporan ini. Pusat Penjaminan Mutu (P2M) Sekolah Tinggi Agama Katolik Negeri Pontianak sebagai pusat yang bertanggung jawab atas keabsahan data dalam laporan survey ini. Ketua Sekolah Tinggi Agama Katolik Negeri Pontianak bertanggung jawab atas keberlangsungan dan tindaklanjut dari Laporan Survey demi menajaga dan memperbaiki mutu layanan di Sekolah Tinggi Agama Katolik Negeri Pontianak.

Demikian pernyataan kami, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kubu Raya, 18 Juni 2022

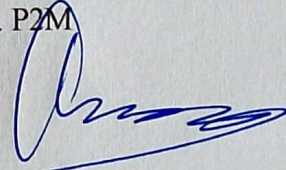
Yang Mengesahkan

Ketua STAKat Negeri Pontianak

  
Dr. Sunarso, S.T., M.Eng.

NIP. 197519990310001

Plt. P2M

  
Lukas Ahen, S.Ag., M.M.Pd

NIP. 196605172000031002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya, Laporan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Kampus di Sekolah Tinggi Agama Katolik Negeri Pontianak (STAKat Negeri Pontianak) dapat berjalan dengan baik. Kegiatan survey ini dijalankan demi mengetahui kekurangan dan kelemahan STAKat Negeri Pontianak dalam pelayanannya terhadap tenaga pendidik dan kependidikan. Tujuannya yaitu untuk memperbaiki sistem kerja yang berorientasi pada pelayanan yang prima. Proses survey ini dilalui dalam beberapa tahap yaitu: P2M sebagai penanggungjawab survey membuat instrument dan melakukan konsultasi dengan pejabat-pejabat terkait, input instrument yang telah disetujui ke dalam *google form*, meminta izin ke Ketua STAKat Negeri Pontianak bahwa akan melakukan survey, instrumen dibagikan pada 11 Juni 2022 ke group WA Warga STAKat untuk diisi.

Atas segala proses yang telah dilewati, kami dari P2M mengucapkan terima kasih berlimpah kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan berkontribusi mulai dari proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan ini, di antaranya:

1. Ketua STAKat Negeri Pontianak yang telah memberikan dukungan pendanaan dan fasilitas dalam penyusunan laporan ini;
2. Wakil Ketua II dan Kassubag TUPRT yang telah memberi kepercayaan untuk melakukan survey pada lingkup kerjanya; dan
3. Para dosen dan staf yang bersedia bersedia memberi pendapat yang obyektif demi perbaikan system kerja.

Laporan ini sekaligus merupakan evaluasi kinerja di STAKat Negeri Pontianak. Sehingga pejabat yang membidangi dan bertanggung jawab terhadap layanan dosen dan staf di STAKat Negeri Pontianak diharapkan menanggapinya secara positif dan menindaklanjutinya dalam rapat, guna mencari solusi yang tepat demi tercapainya pelayanan yang prima bagi pegawai di STAKat Negeri Pontianak. Solusi yang disepakati dalam rapat didokumentasikan dan diprogramkan dalam program kerja untuk tahun berikutnya. Hal ini demi menjamin keberlangsungan mutu dan membangun budaya mutu yang berkesinambungan.

Laporan survey ini kami sajikan dalam bentuk data kuantitatif yaitu dalam bentuk dalam bentuk skor dan persentase. Penyederhanaan data dibuat sedemikian rupa dengan harapan agar pembaca dapat mengerti maksud dari hasil survey ini.

Akhir kata, kami sadar bahwa survey ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat kami butuhkan demi penyempurnaan pelaporan survey lainnya.

Kubu Raya, Juni 2022

Tim

Pusat Penjaminan Mutu (P2M)

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL DAN GRAFIK</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan Survey .....	2
3. Aspek/ Komponen yang Diukur .....	2
4. Dasar Hukum .....	2
5. Metode Pelaksanaan Survey .....	3
6. Organisasi Tim Survy .....	3
7. Waktu Pelaksanaan Survey.....	3
<b>BAB II HASIL SURVEY</b> .....	4
1. Hasil Survey.....	4
2. Kritik dan Saran Tambahan dari Dosen dan Tenaga Kependidikan.....	10
<b>BAB III KESIMPULAN</b> .....	12
<b>LAMPIRAN</b>	
1. <i>Print Out</i> Hasil Olah data dari Google Form	
2. Hasil Pengolahan Data Exel	
3. Notulensi Rapat Tanggapan terhadap Hasil Survey	
4. Rencana Tidak Lanjut yang akan dimasukkan dalam Program Kerja (Wakil Ketua II dan Kesekretariatan atau Layanan Kepegawaian)	

## DAFTAR TABEL

	Hal.
<b>Tabel 1 Nilai Mutu dan Tingkat Kepuasan</b> .....	4
<b>Tabel 2 Pernyataan atau aspek-aspek yang diteliti</b> .....	4
<b>Tabel 3 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan</b> .....	7
<b>Grafik 1. Jumlah Responden</b> .....	7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sejak diterbitkannya undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, sehingga arah pendidikan tinggi berubah menjadi pendidikan tinggi yang bersifat pada pemenuhan kebutuhan stakeholder atau pasar kerja. Perubahan arah kebijakan pendidikan tersebut disertai dengan perubahan paradigma dalam penyelenggaraan satuan pendidikan tinggi harus berdasarkan pada prinsip otonomi, akuntabilitas, penjaminan mutu dan evaluasi yang transparan. Hal ini sesuai dengan UU RI nomor 20 tahun 2003 pasal 51 ayat 2, di mana pada ayat tersebut terdapat 5 unsur dasar penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu otonomi, akuntabilitas, akreditasi, mutu dan evaluasi.

Selain dari pada itu tuntutan masyarakat terhadap mutu lulusan dan layanan pendidikan tinggi semakin meningkat. Oleh karena itu pemerintah berusaha untuk membudayakan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan berbagai instrument yaitu akreditasi dan penjaminan mutu internal perguruan tinggi.

Paradigma baru yang berhubungan dengan prinsip mutu semakin tegas yaitu dengan adanya peraturan pemerintah (PP) RI Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), di mana pada pasal 51 ayat 2 menyatakan bahwa semua satuan pendidikan pada jalur formal dan non-formal wajib melaksanakan mutu pendidikan. Mutu suatu lembaga pendidikan tinggi ditentukan pula dengan kemampuan lulusan dalam aplikasi atau kerja dalam masyarakat. Untuk menghasilkan lulusan yang unggul tentunya perguruan tinggi harus memiliki tenaga pengajaran atau dosen dan tenaga kependidikan unggul.

STAKat Negeri Pontianak yang merupakan salah satu lembaga yang melaksanakan pendidikan Keagamaan Negeri Katolik, menyambut baik upaya peningkatan mutu pendidikan dalam rangka pemenuhan terhadap tuntutan stakeholder yang semakin kritis. Oleh karena itu STAKat Negeri Pontianak telah melakukan berbagai upaya di antaranya dengan menerapkan sistem manajemen mutu sebagai pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu yaitu melalui evaluasi dan audit mutu akademik. Selain mengaudit mutu akademik STAKat Negeri Pontianak juga melalui Pusat Penjaminan Mutu (P2M) melakukan survey tingkat kepuasan dosen dan pegawai terhadap pelayanan kampus.

Pada prinsipnya semua unsur mutu yang dituntut dalam undang-undang di atas dapat terlaksana apabila adanya pelayanan yang prima terhadap pekerja (dosen dan tenaga

kependidikan). Pelayanan yang baik terhadap pegawai akan menimbulkan minat kerja yang meningkat pula.

Hal ini yang akhirnya menuntut kami di P2M untuk mengadakan survey ini. Kegiatan survey terhadap kinerja pelayanan kampus ini merupakan kegiatan evaluasi secara periodik setiap tahun. Kegiatan Audit ini berlangsung pada Juni 2022 dan berlangsung di STAKat Negeri Pontianak, program studi Pendidikan Keagamaan Katolik dan Magister Teologi Katolik.

Kepuasan pelayanan dosen dan tenaga kependidikan di perguruan tinggi merupakan gambaran kualitas pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi sehingga pelaksanaannya harus dipantau dan dipastikan berjalan. P2M sebagai sebuah pusat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan evaluasi baik dalam bentuk monitoring, survey maupun audit mutu pada setiap unit di STAKat Negeri Pontianak. Hasil dari survey ini diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana tingkat kepuasan dari dosen dan pegawai atas pelayanan lembaga (STAKat Negeri Pontianak).

## **2. Tujuan Survey**

Adapun tujuan dari pelaksanaan survey ini yaitu:

- a. Untuk menelisik sejauh mana pelayanan STAKat Negeri Pontianak terhadap dosen dan tenaga kependidikan;
- b. Menelisik apakah sistem yang berlaku umum (peraturan ketenagaakerjaan; khususnya pelayanan bagi dosen dan tenaga kependidikan) sudah benar-benar dilaksanakan;
- c. Untuk menerima masukan dari dosen dan pegawai dan selanjutnya disampaikan kepada pengelola di STAKat Negeri Pontianak; dan
- d. Untuk memastikan semua kebutuhan dosen dan pegawai terpenuhi.

## **3. Aspek/ Komponen yang Diukur**

Dalam pelaksanaan Survey tahun 2022 di lingkungan STAKat Negeri Pontianak, penilaian difokuskan hanya pada pemenuhan kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan (akan ditampilkan instrument secara rinci).

## **4. Dasar Hukum/Aturan**

Dasar hukum atau aturan yang digunakan untuk pelaksanaan Audit adalah sebagai berikut:

- a. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

- b. UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen;
- c. PP Nomor 41 Tahun 2009 tentang tunjangan khusus guru dan dosen;
- d. KEP MEN/VI/2004 tentang upah lembur;
- e. Permenristekdikti Nomor 20 Tahun 2017 Tentang Pemberian Tunjangan Profesi Dosen; dan
- f. PMA Nomor 17 Tahun 2019 tentang Statuta Sekolah Tinggi Agama Katolik Negeri Pontianak.

## **5. Metode Pelaksanaan Survey**

Metode pemeriksaan dalam melakukan proses audit meliputi:

- a. Tim P2M membuat instrument atau angket;
- b. Tim P2M melakukan koordinasi dengan Ketua STAKat Negeri Pontianak; Wakil Ketua II dan Kassubag TUPRT untuk mengoreksi angket sebelum dibagikan;
- c. Melakukan perbaikan sesuai koreksi dari Ketua STAKat Negeri Pontianak; Wakil Ketua II dan Kassubag TUPRT;
- d. Angket diinput ke dalam bentuk *google form* dan dibagikan ke dosen dan staff melalui WA grup 'Warga STAKat';
- e. Meminta ijin ke Ketua STAKat Negeri Pontianak; Wakil Ketua II dan Kassubag TUPRT untuk melakukan survey; dan
- f. Permintaan tindakan koreksi (PTK) dari dosen dan pegawai dengan jumlah 41 orang.

## **6. Organisasi Tim Audit**

Struktur pelaksanaan survey Tahun 2022 STAKat Negeri Pontianak sebagai berikut:

Pengarah	: Kepala P2M
Pelaksana	: Pusat Penjaminan Mutu (P2M)
Audite	: Dosen tetap dan Tenaga Kependidikan di STAKat Negeri Pontianak
Administrasi	: Pusat Penjaminan Mutu (P2M)

## **7. Waktu Pelaksanaan Survey**

Adapun waktu pelaksanaan survey: dilaksanakan dari tanggal 1Juni sampai tanggal 3 Juni 2022. Sedangkan pelaporan hasil suvey dimulai dari 4 sampai dengan tanggal 18 Juni 2022.

## BAB II

### HASIL SURVEY

#### 1. Hasil Survey

Ringkasan hasil survey disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Perbandingan hasil kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan kampus, secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

**Tabel 1.**

Nilai Mutu dan Tingkat Kepuasan

No.	Angka Mutu (AM)	Nilai Interval Konversi (IKM)	Huruf Mutu (HM)	Kinerja Pelayanan	Catatan
1	1,00 – 1,50	21 – 50	E	Sangat Kurang	Gagal
2	1,51 – 2,75	51 – 60	D	Kurang	Perlu pembenahan
3	2,76 – 3,50	61 – 70	C	Cukup	Perbaikan
4	3,51 – 4,25	71 – 80	B	Baik	Peningkatan
5	4,26 – 5,00	81 – 100	A	Sangat baik	Pertahankan

**Tabel 2.**

Instrumen atau aspek-aspek yang diteliti, setiap instrumen memiliki kategori jawaban (A= Sangat Puas, B=Puasa, C=Cukup, D=Kurang, dan E= Sangat Kurang). Berikut pertanyaanya:

No.	Pernyataan
1	STAKat Negeri Pontianak memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir
2	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti kursus/ pelatihan yang dibutuhkan
3	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting
4	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam menentukan para pejabat struktural (Para Waket dan Ketua Prodi, Kepala Unit)
5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti magang/ detasering/ pencangkokan
6	STAKat Negeri Pontianak mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi
7	Saya mendapatkan dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi

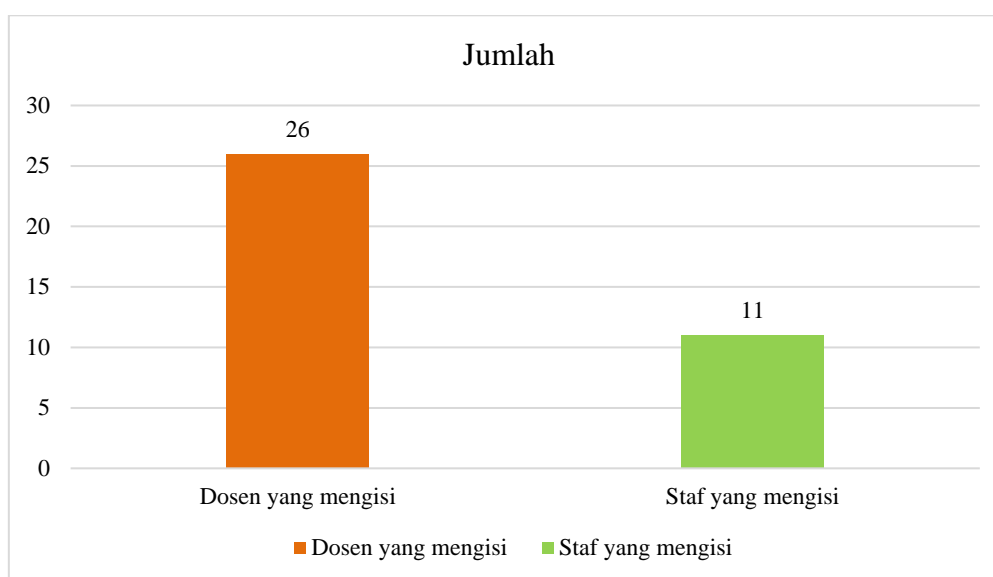
8	STAKat Negeri Pontianak memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk Narasumber di luar STAKat Negeri Pontianak
9	STAKat Negeri Pontianak memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai
10	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut
11	STAKat Negeri Pontianak memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman
12	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/ workshop
13	STAKat Negeri Pontianak memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jabatan fungsional dan structural
14	STAKat Negeri Pontianak memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menabung
15	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan dosen dan tenaga kependidikan
16	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya
17	STAKat Negeri Pontianak memiliki sarana/ tempat kerja/ tempat ibadah yang layak
18	STAKat Negeri Pontianak menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani
19	STAKat Negeri Pontianak menentukan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja
20	STAKat Negeri Pontianak telah menyelenggarakan sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan
21	STAKat Negeri Pontianak menyampaikan informasi dan mendukung implementasi sistem jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya
22	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya
23	STAKat Negeri Pontianak memberi penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai
24	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan
25	STAKat Negeri Pontianak menyediakan layanan kesehatan melalui Poliklinik
26	Saya merasa berharga di mata teman sejawat
27	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menanggapi dan menindaklanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan

28	STAKat Negeri Pontianak memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans)
29	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi banding/ seminar baik di dalam maupun luar negeri
30	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri
31	STAKat Negeri Pontianak menyediakan layanan penggunaan fasilitas seperti gedung, mobil, sarana olah raga, dan lainnya
32	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan
33	STAKat Negeri Pontianak menyediakan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi saya
34	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya
35	Dalam lingkungan kerja saya tercipta hubungan antar sejawat yang baik dan harmonis
36	Saya dapat meminta bantuan teman sejawat saat kesulitan
37	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak bersedia membantu mengatasi persoalan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan
38	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menyimak perasaan dan pendapat saya
39	Saya memiliki sikap positif atas diri saya
40	Saya akan terus bekerja mengabdikan diri dan masa depan saya di STAKat Negeri Pontianak

Responden dalam survey ini adalah dosen dan tenaga kependidikan. Yang mengisi formulir ini ada 37 orang dengan rincian sebagai berikut:

1. 26 orang dosen
2. 12 orang staf

**Grafik 1. Jumlah Responden**



*Sumber: Data Hasil Suvery 2022*

**Tabel 3.**

Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan (Penelitian dilakukan untuk meneliti 40 pernyataan, subjek penelitian adalah dosen dan tenaga kependidikan di STAKat Negeri Pontianak. Berikut rincian data hasil survey yang telah diolah oleh tim:

No.	Pertanyaan	Hasil Capaian			Catatan
		AM	HM	%	
1	STAKat Negeri Pontianak memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jenjang karir	3.54	<b>B</b>	70.7	Peningkatan
2	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti kursus/ pelatihan yang dibutuhkan	3.61	<b>B</b>	72.2	Peningkatan
3	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting	3.34	<b>C</b>	66.8	Perbaikan
4	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam menentukan para pejabat struktural (Para Waket dan Ketua Prodi, Kepala Unit)	3.17	<b>C</b>	63.4	Perbaikan

5	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti magang/ detasering/ pencangkakan	3.12	<b>C</b>	62.4	Perbaikan
6	STAKat Negeri Pontianak mendukung penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi	2.85	<b>C</b>	57.1	Perbaikan
7	Saya mendapatkan dukungan untuk menjadi anggota asosiasi profesi	3.41	<b>C</b>	68.3	Perbaikan
8	STAKat Negeri Pontianak memberi kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk Narasumber di luar STAKat Negeri Pontianak	3.98	<b>B</b>	79.5	Peningkatan
9	STAKat Negeri Pontianak memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai	3.68	<b>B</b>	73.7	Peningkatan
10	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi lanjut	3.93	<b>B</b>	78.5	Peningkatan
11	STAKat Negeri Pontianak memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman	3.37	<b>C</b>	67.3	Perbaikan
12	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti seminar/ workshop	4.10	<b>B</b>	82.0	Peningkatan
13	STAKat Negeri Pontianak memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jabatan fungsional dan struktural	3.49	<b>C</b>	69.8	Perbaikan
14	STAKat Negeri Pontianak memberi penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menabung	3.83	<b>B</b>	76.6	Peningkatan
15	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan dosen dan tenaga kependidikan	3.66	<b>B</b>	73.2	Peningkatan
16	Saya mendapatkan dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya	3.46	<b>C</b>	69.3	Perbaikan

17	STAKat Negeri Pontianak memiliki sarana/ tempat kerja/ tempat ibadah yang layak	3.46	<b>C</b>	69.3	Perbaikan
18	STAKat Negeri Pontianak menyampaikan informasi mengenai layanan peningkatan kebugaran jasmani	3.15	<b>C</b>	62.9	Perbaikan
19	STAKat Negeri Pontianak menentukan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja	3.56	<b>B</b>	71.2	Peningkatan
20	STAKat Negeri Pontianak telah menyelenggarakan sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan	3.10	<b>C</b>	62.0	Perbaikan
21	STAKat Negeri Pontianak menyampaikan informasi dan mendukung implementasi sistem jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya	3.44	<b>C</b>	68,8	Peningkatan
22	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya	3.93	<b>B</b>	78.5	Peningkatan
23	STAKat Negeri Pontianak memberi penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai	3.44	<b>C</b>	68.8	Perbaikan
24	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan	3.98	<b>B</b>	79.5	Peningkatan
25	STAKat Negeri Pontianak menyediakan layanan kesehatan melalui Poliklinik	2.37	<b>D</b>	47.3	Perlu Pembenahan
26	Saya merasa berharga di mata teman sejawat	3.90	<b>B</b>	78.0	Peningkatan
27	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menanggapi dan menindaklanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan	3.54	<b>B</b>	70.7	Peningkatan
28	STAKat Negeri Pontianak memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans)	3.37	<b>C</b>	67.3	Perbaikan
29	Saya mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi banding/ seminar baik di dalam maupun luar negeri	3.22	<b>C</b>	64.4	Perbaikan

30	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menjamin penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri	3.56	<b>B</b>	71.2	Peningkatan
31	STAKat Negeri Pontianak menyediakan layanan penggunaan fasilitas seperti gedung, mobil, sarana olah raga, dan lainnya	3.49	<b>C</b>	69.8	Perbaikan
32	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan	3.10	<b>C</b>	62.0	Perbaikan
33	STAKat Negeri Pontianak menyediakan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi saya	3.59	<b>B</b>	71.7	Peningkatan
34	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawah koordinasinya	3.68	<b>B</b>	73.7	Peningkatan
35	Dalam lingkungan kerja saya tercipta hubungan antar sejawat yang baik dan harmonis	3.98	<b>B</b>	79.5	Peningkatan
36	Saya dapat meminta bantuan teman sejawat saat kesulitan	4.05	<b>B</b>	81.0	Peningkatan
37	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak bersedia membantu mengatasi persoalan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan	3.83	<b>B</b>	76.6	Peningkatan
38	Pimpinan STAKat Negeri Pontianak menyimak perasaan dan pendapat saya	3.68	<b>B</b>	73.7	Peningkatan
39	Saya memiliki sikap positif atas diri saya	4.32	<b>A</b>	86.3	Pertahankan
40	Saya akan terus bekerja mengabdikan diri dan masa depan saya di STAKat Negeri Pontianak	4.32	<b>A</b>	86.3	Pertahankan
<b>Total Hasil Capaian</b>		<b>3.57</b>	<b>B</b>	<b>71.28</b>	<b>Peningkatan</b>

*Sumber: Data Hasil Suvery 2022*

Hasil survey menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di STAKat Negeri Pontianak berada pada tingkat persentase 71.28%. Atau pencapaian pelayanan kampus berada pada kategori Baik. Tentu angka ini menjadi cerminan bahwa pelayanan di STAKat Negeri Pontianak harus ditingkatkan.

Kesimpulan Tabel 3, yang menjadi temuan adalah kolom-kolom pernyataan yang nilainya  $\leq 3.50$ . Kolom pernyataan dengan nilai  $\leq 3.50$  tersebut, yang kiranya menjadi perhatian bagi lembaga untuk sekiranya segera diperbaiki atau dibenahi. Sedangkan, yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan adalah kolom pernyataan dengan nilai  $\geq 3.51$ .

Berikut adalah aspek-aspek yang menjadi titik fokus untuk diperbaiki yaitu:

- a. Melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan penting (Nomor 3);
- b. Melibatkan dosen dan tenaga kependidikan dalam menentukan para pejabat struktural (Para Wakil dan Ketua Prodi, Kepala Unit) (Nomor 4)
- c. Dukungan atau pemberian tugas dari atasan untuk dosen dan tenaga kependidikan dalam mengikuti magang/ detasering/ pencangkakan (Nomor 5)
- d. Penyediaan perumahan atau transportasi, layanan perbankan dan koperasi (Nomor 6)
- e. Dukungan atau informasi tentang bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk menjadi anggota asosiasi profesi (Nomor 7)
- f. Menerapkan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman (Nomor 11)
- g. Memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jabatan fungsional dan struktural (Nomor 13)
- h. Dosen dan tenaga kependidikan mendapat dukungan dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi (Nomor 16)
- i. memiliki sarana/ tempat kerja/ tempat ibadah yang layak (nomor 17)
- j. Meningkatkan dan/atau menjalankan layanan kebugaran jasmani secara terjadwal dan rutin (Nomor 18)
- k. Transparansi informasi tentang penyelenggaraan sistem penggajian dan tunjangan (Nomor 20)
- l. menyampaikan informasi dan mendukung implementasi sistem jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya (nomor 21)
- m. Memberi penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai (Nomor 23)
- n. Menyediakan layanan kesehatan melalui Poliklinik (Nomor 25)

- o. Memberikan layanan kebutuhan sosial (santunan) dan layanan kematian (ambulans) (Nomor 28)
- p. Mendapatkan dukungan untuk mengikuti studi banding/ seminar baik di dalam maupun luar negeri (Nomor 29)
- q. Menyediakan layanan penggunaan fasilitas seperti gedung, mobil, sarana olah raga, dan lainnya (Nomor 31)
- r. Menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan (Nomor 32)

## **2. Kritik dan Saran Tambahan dari Dosen dan Tenaga Kependidikan**

Adapun kritik dan saran tambahan dari dosen dan pegawai untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas institusi. Kritik dan saran dari dosen dan tenaga kependidikan ini bukan berupa data atau angka dan lebih bersifat subjektif namun kami dari P2M menganggapnya sebagai hasil temuan juga. Sehingga hal ini patutnya diperhatikan dan dipertimbangkan oleh pengelola di STAKat Negeri Pontiaank demi perbaikan mutu lembaga.

Kritik ini disampaikan di kolom yang telah disediakan oleh kami (P2M) di *google form*. Adapun kritik, saran, serta masukan dari dosen dan staf, kami paparkan sebagai berikut:

### **a) Sarana dan prasarana**

Perlu adanya peningkatan pelayanan sarana dan prasarana baik dalam bidang akademik maupun nonakademik, seperti: layanan penggunaan laboratorium, layanan penggunaan sarana dan prasarana perkuliahan (misalnya: infocus); pembenahan pada kerusakan dan kebersihan (Misalnya: WC mahasiswa); ruang kerja yang memadai dan tidak berdesakan (ruang dosen; ruang kerja tendik; ada pemisahan yang jelas antara program studi sarjana dan magister); ruang untuk layanan konseling, UKS dan pengadaan *family gathering*; layanan internet; dan layanan kantin.

### **b) Sistem informasi dan SDM**

Transparansi informasi dan keterbukaan pengelolaan keuangan seperti pembayaran tukin, honor-honor, lembur, dll; sumber informasi terkait peminjaman peralatan dan ruang demi mempermudah kegiatan akademik dan non-akademi; keterbukaan atasan atau pengelola dalam mendengarkan pendapat atau usul dan saran; adanya SOP dan sosialisasi jenjang karier; pengelola terbuka dalam merekrut orang-orang yang akan menempati jabatan tertentu agar tidak melanggar asas dari sistem merit (menghindari subyektifisme); tidak memegang rangkap jabatan; dosen yang masuk dalam jajaran pengelola tidak perlu terlalu

banyak mengajar sehingga ada kesempatan untuk mengurus lembaga; tidak diskriminatif; unit yang melaksanakan pelayanan publik harus menerapkan pelayanan yang prima yaitu: tidak merokok atau miras saat melayani, ramah saat melayani, tidak emosional, berpenampilan yang rapi sesuai kode etik.

**c) Peningkatan layanan**

Layanan kampus belum berbasis visi dan misi; meningkatkan kerja sama yang baik perlu ditingkatkan sistem kerja gotong royong (koordinasi) antar sesama unit untuk meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat; pelibatan PPNPN dalam kegiatan pelatihan atau kegiatan-kegiatan lain; para pengelola harus menindaklanjuti setiap evaluasi demi perbaikan; peningkatan pelatihan/diklat; dan peningkatan hubungan antar pegawai.

**d) Konsistensi**

Meminimalisir regulasi yang berubah-ubah dan mendadak dan kadang tidak sesuai juknisnya; menjalankan program kerja sesuai rencana; memiliki program jangka panjang, menengah dan pendek.

**e) Perbaikan Instrumen dan keberlanjutan evaluasi**

Instrumen harus lebih fokus pada layanan kampus; dan instrument ini masih kurang mengevaluasi bidang keuangan.

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN**

Hasil survey menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di STAKat Negeri Pontianak berada pada tingkat persentase 71.28%. Atau pencapaian pelayanan kampus berada pada kategori Baik. Tentu angka ini menjadi cerminan bahwa pelayanan di STAKat Negeri Pontianak harus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil survey ini ada banyak hal yang akhirnya bisa dipakai oleh STAKat Negeri Pontianak untuk berbenah dan memperbaiki sistem kerja yang berbasis layanan. Salah satu bentuk system kerja berbasis layanan adalah mau menerima kritik dan saran dari subyek yang dilayani. Melalui survey ini kita kami dari P2M dapat memberi kesimpulan berdasarkan data hasil temuan yaitu:

1. Secara umum STAKat Negeri Pontianak telah memberikan pelayanan yang baik kepada dosen dan tenaga kependidikan, namun belum secara maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dari rata-rata hasil capaian.
2. Ada beberapa hal yang memang kurang atau bahkan belum dipenuhi oleh STAKat Negeri dalam hal pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan.
3. Diharapkan, dengan adanya beberapa temuan STAKat Negeri Pontianak sebagai lembaga penyelenggara pendidikan dapat memperbaiki atau menyempurnakan hal-hal yang menjadi temuan tersebut.

# LAMPIRAN

1. *Print Out* Hasil Olah data dari Google Form
2. Hasil Pengolahan Data Exel
3. Notulensi Rapat Tanggapan terhadap Hasil Survey
4. Rencana Tidak Lanjut yang akan dimasukkan dalam Program Kerja (Wakil Ketua II dan Kesekretariatan atau Layanan Kepegawaian)