

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENDIK

TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN SARPRAS

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2022



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN SARPRAS

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2022



COVER

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN PENGELOAAN
KEUANGAN DAN SARPRAS**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2022**



TIM PENYUSUN
PEDOMAN SURVEI SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
PENGELoaAN KEUANGAN DAN SARPRAS
UNIVERSITSA SUNAN GIRI SURABAYA
2021

Penanggung Jawab : H. Sudja'i, S.H., M.H. (Rektor)
Drs. H. Musyawir Baihaqi, M.Pd.I (Warek Akademik)

Tim Penyusun:

1. Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T. (Koordinator)
2. Sali, S.T. (Anggota)
3. Arif Darmawan, S.T. (Anggota)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pedoman survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan dan Pengelolaan Sarpras ini dapat disusun dengan baik. Pedoman ini disusun sebagai acuan bagi pelaksanaan survei yang bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan tendik terhadap layanan yang diberikan oleh institusi, khususnya dalam hal sarana, prasarana, dan pengelolaan.

Tenaga kependidikan (tendik) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kesuksesan kegiatan akademik di kampus. Kepuasan tendik terhadap layanan yang disediakan oleh institusi akan berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan kualitas kerja mereka, yang pada gilirannya akan berdampak pada pencapaian tujuan institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, survei ini menjadi sarana yang sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan serta untuk merancang perbaikan yang diperlukan.

Pada pedoman ini, penulis menjelaskan dengan rinci mengenai latar belakang, tujuan, ruang lingkup, dan langkah-langkah yang perlu diambil dalam pelaksanaan survei kepuasan tendik. Selain itu, pedoman ini juga memberikan petunjuk tentang metode survei, teknik pengolahan data, dan analisis hasil survei agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara sistematis, transparan, dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan.

Penulis berharap pedoman ini dapat menjadi panduan yang jelas dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei. Dengan adanya survei ini, diharapkan dapat tercipta layanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan tendik, serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Penulis



*Pedoman Survei Kepuasan Tendik
Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras*

mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Semoga survei ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan sarana, prasarana, dan keuangan di kampus kita tercinta.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tim Penyusun



PENETAPAN
(SK REKTOR)



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| COVER | i |
| TIM PENYUSUN..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| PENETAPAN | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| B. Dasar Hukum | 3 |
| C. Tujuan | 4 |
| D. Definisi | 5 |
| E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya | 7 |
| BAB II METODE SURVEI..... | 11 |
| A. Prosedur Survei..... | 11 |
| B. Instrumen Survei | 14 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 14 |
| D. Populasi dan Sampel | 14 |
| E. Pengolahan Data | 15 |
| BAB III PENUTUP | 17 |
| LAMPIRAN..... | 18 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan pendidikan tinggi yang semakin dinamis, perguruan tinggi tidak hanya dituntut untuk menyediakan pendidikan berkualitas bagi mahasiswa, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap komponen pendukungnya, termasuk tenaga kependidikan (tendik), memiliki fasilitas dan layanan yang memadai untuk mendukung kelancaran dan efektivitas operasional. Tenaga kependidikan, yang terdiri dari berbagai elemen seperti administrasi, teknisi, pustakawan, laboran, dan staf pendukung lainnya, memiliki peran yang sangat strategis dalam memastikan kelancaran proses akademik dan non-akademik di perguruan tinggi.

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kenyamanan, efisiensi, dan produktivitas kerja tendik. Sarana yang baik mencakup ruang kerja yang nyaman dan fungsional, fasilitas teknologi yang mendukung pekerjaan administratif dan operasional, serta ruang-ruang pendukung lainnya yang dibutuhkan dalam mendukung kegiatan kampus secara keseluruhan. Sedangkan prasarana yang memadai mencakup infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil, sistem informasi yang efisien, serta sistem transportasi dan aksesibilitas yang mendukung mobilitas staf.

Selain sarana dan prasarana, pengelolaan keuangan yang baik juga menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung kesejahteraan tendik. Tenaga kependidikan berhak mendapatkan pengelolaan keuangan yang transparan, tepat waktu, dan efisien, yang mencakup pembayaran gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Selain itu, pengelolaan keuangan yang jelas dan terorganisir dapat memperkuat rasa kepercayaan tendik terhadap institusi, yang pada akhirnya berdampak positif pada semangat kerja dan



komitmen terhadap tugas.

Namun, meskipun berbagai layanan ini sudah disediakan, tantangan utama yang dihadapi oleh perguruan tinggi adalah bagaimana memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan tendik. Kepuasan tendik terhadap layanan sarana, prasarana, dan keuangan akan sangat berpengaruh pada kualitas kerja mereka, yang pada gilirannya berpengaruh pada pencapaian tujuan institusi, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi, survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana, prasarana, dan keuangan merupakan langkah yang sangat penting. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang objektif mengenai bagaimana tendik menilai kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Hasil survei ini akan menjadi alat ukur yang berguna untuk mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan sarana, prasarana, dan keuangan yang ada, serta untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perhatian atau perbaikan lebih lanjut.

Melalui survei ini, kami berharap dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang sejauh mana kebijakan dan program yang diterapkan dalam pengelolaan sarana, prasarana, dan keuangan sudah memenuhi kebutuhan tendik. Tidak hanya itu, survei ini juga bertujuan untuk menggali umpan balik mengenai potensi masalah atau hambatan yang mungkin dihadapi oleh tendik dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dengan memahami kondisi ini, institusi dapat merumuskan kebijakan atau program tindak lanjut yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan tendik.

Selain itu, survei ini sejalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perguruan tinggi. Dengan memberikan kesempatan kepada tendik untuk menyampaikan pendapat dan memberikan umpan balik, institusi menunjukkan komitmennya untuk



melibatkan seluruh pihak dalam proses peningkatan kualitas layanan. Ini juga akan menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif, di mana tendik merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap kebijakan yang diambil. Dari perspektif manajemen mutu, survei kepuasan tendik ini merupakan salah satu bagian dari sistem penjaminan mutu internal yang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan di berbagai bidang. Dalam jangka panjang, hasil survei ini diharapkan tidak hanya bermanfaat untuk perbaikan layanan sarana, prasarana, dan keuangan, tetapi juga untuk menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif bagi semua tenaga kependidikan di kampus.

Akhirnya, survei ini juga menjadi bagian dari evaluasi terhadap pencapaian standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh institusi, serta sebagai acuan dalam merancang kebijakan dan program-program peningkatan mutu layanan di masa yang akan datang. Dengan demikian, survei kepuasan tendik ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik dan berkelanjutan, yang pada gilirannya akan berperan dalam mencapai visi dan misi perguruan tinggi yang lebih berkualitas.

B. Dasar Hukum

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti);
4. Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti);



7. Permendikbud Nomor 20 Tahun 2020 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
8. Permenkeu Nomor 119/PMK.02/2020 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2021 dan Ketentuan Lain yang Berlaku;
9. Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan;

C. Tujuan

Pedoman survei kepuasan ini disusun untuk memberikan arahan yang jelas dan sistematis dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan sarana, prasarana, dan keuangan di lingkungan kampus. Tujuan pedoman ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Tendik

Untuk mengetahui tingkat kepuasan tendik terhadap layanan sarana, prasarana, dan keuangan yang disediakan oleh institusi, sehingga dapat diidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

2. Meningkatkan Kualitas Layanan

Untuk memberikan masukan strategis bagi pengelola layanan sarana, prasarana, dan keuangan dalam meningkatkan mutu layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan tendik.

3. Menganalisis Kesenjangan Layanan

Untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi tendik terhadap layanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles), maupun jaminan (assurance).

4. Menyediakan Data untuk Perencanaan dan Kebijakan

Untuk menyediakan data yang valid dan terukur sebagai dasar dalam menyusun kebijakan strategis, perencanaan anggaran, dan pengelolaan sumber daya di bidang sarana, prasarana, dan keuangan.

5. Mendukung Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)



Untuk mendukung pelaksanaan SPMI di lingkungan kampus dengan memberikan informasi yang relevan untuk evaluasi berkelanjutan terhadap layanan pendukung akademik.

6. Meningkatkan Produktivitas dan Kepuasan Kerja Tendik

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, efisien, dan nyaman, sehingga Tendik dapat lebih produktif dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

7. Memenuhi Kepatuhan terhadap Regulasi

Untuk memastikan pelaksanaan evaluasi layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

8. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan

Untuk memastikan pengelolaan sarana, prasarana, dan keuangan dilakukan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, termasuk tendik.

9. Mendorong Keterlibatan Tendik dalam Perbaikan Layanan

Untuk melibatkan tendik secara aktif dalam memberikan umpan balik yang konstruktif guna mendukung proses peningkatan layanan di lingkungan kampus.

10. Mendukung Reputasi Institusi

Untuk membangun citra positif institusi sebagai perguruan tinggi yang berkomitmen terhadap pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk tendik.

D. Definisi

1. Kepuasan tendik didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana, prasarana, dan keuangan yang diberikan oleh institusi dengan kenyataan yang mereka rasakan. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana Unsuri Surabaya



mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tendik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif. Layanan sarana dan prasarana meliputi penyediaan, pemeliharaan, dan pengelolaan fasilitas fisik dan non-fisik yang mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Aspek-aspek layanan ini mencakup ruang kerja, peralatan kantor, jaringan internet, sistem informasi, fasilitas pendukung lainnya, serta infrastruktur umum yang menunjang kenyamanan dan produktivitas kerja. Layanan keuangan mencakup seluruh proses yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan yang berhubungan langsung dengan tenaga kependidikan, seperti pembayaran gaji, tunjangan, insentif, dan pengelolaan anggaran lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan kerja. Layanan ini juga mencakup aspek transparansi, ketepatan waktu, dan akurasi dalam proses keuangan yang diterapkan oleh institusi. Survei kepuasan merupakan instrumen pengumpulan data yang dirancang untuk mengukur persepsi tenaga kependidikan terhadap layanan sarana, prasarana, dan keuangan yang diberikan oleh institusi. Survei ini dilakukan melalui pengisian kuesioner yang mencakup berbagai indikator yang relevan dengan dimensi layanan, seperti reliability (keandalan), tangibles (bukti fisik), assurance (jaminan), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap).

2. UPPS adalah Unit Pengelola Program Studi (Fakultas).
3. PS adalah Program Studi.
4. Unit Kerja adalah Lembaga, Biro, Unit Pelaksana Teknis di Unsuri Surabaya.
5. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
6. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap subjek survei dalam hal ini adalah tendik adalah kuesioner.



7. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya

1. Visi

Menjadi Universitas Yang Unggul Berjiwa Islami Dengan Semangat Kewirausahaan, dan Berkarakter *Aswaja An-Nahdliyah*.

2. Misi

- a. Mengelola pendidikan tinggi multi disiplin ilmu, berwawasan kewirausahaan, dan berdaya saing internasional.
- b. Mengelola penelitian untuk mengembangkan dan menghasilkan pengetahuan baru dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.
- c. Mengelola pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat Entrepreneur yang berkarakter *Aswaja An-Nahdliyah*.
- d. Meningkatkan kuantitas luaran dan capaian Tridharma dosen dan mahasiswa.
- e. Melaksanakan tata kelola organisasi perguruan tinggi dengan kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab, dan berkeadilan.

3. Tujuan

- a. Mencetak lulusan yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia berdaya saing internasional, dan berwawasan kewirausahaan.
- b. Menghasilkan penelitian dan peneliti yang memiliki kemampuan dalam membangun keilmuan dan mengimplementasikannya untuk pengembangan sumber daya manusia.



- c. Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat (PkM) dan sumber daya manusia sebagai pelaksana PkM yang memberi kontribusi bagi kemajuan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat entrepreneur yang dilandasi nilai-nilai luhur Aswaja
 - d. Menghasilkan tendik dan lulusan yang unggul dan berprestasi di bidang akademik dan nonakademik.
 - e. Terwujudnya *Good University Governance* yang efisien, produktif, dan efektif.
4. Strategi

| NO | STRATEGI |
|-----|---|
| 1.1 | Mengembangkan dan mengelola kurikulum berbasis luaran sesuai KKNI, MBKM, Entrepreneurship, dan berkarakter Aswaja; |
| 1.2 | Menyusun dan mengembangkan format instrumen pembelajaran sesuai Standar yang berlaku; |
| 1.3 | Mengsinergikan hasil penelitian dan PkM ke dalam materi pembelajaran; |
| 1.4 | Melaksanakan proses pembelajaran secara interaktif, holistik, integratif, saintifik, kontekstual, tematik, efektif, kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa; |
| 1.5 | Melaksanakan Penilaian Pembelajaran dengan prinsip Edukatif, Otentik, Objektif, Akuntabel, Transparan, dan Terintegrasi; |
| 1.6 | Memfasilitasi dan melaksanakan Mimbar Akademik secara rutin/berkala; |
| 1.7 | Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang pendidikan; |
| 2.1 | Merumuskan dan mengimplementasikan Rencana Induk, Rencana Strategis, dan Roadmap Penelitian (Ripen); |
| 2.2 | Meningkatkan jumlah dan keterserapan dana penelitian internal; |
| 2.3 | Membentuk Kelompok Riset & Meningkatkan kualitas layanan jurnal/publikasi karya ilmiah; |
| 2.4 | Melaksanakan coaching-clinic penelitian secara rutin/berkala; |
| 2.5 | Mendelegasikan tugas kepada tendik untuk meneliti sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit penelitian setiap semester; |
| 2.6 | Mendelegasikan tugas kepada mahasiswa untuk meneliti bersama tendik setiap semesternya; |
| 2.7 | Melaksanakan penilaian penelitian dengan melibatkan reviewer pakar; |
| 2.8 | Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang penelitian dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri; |



| NO | STRATEGI |
|-----|--|
| 3.1 | Merumuskan dan mengimplementasikan Rencana Induk, Rencana Strategis, dan Roadmap Pengabdian kepada Masyarakat; |
| 3.2 | Meningkatkan jumlah dan keterserapan dana PkM internal; |
| 3.3 | Membentuk kelompok pelaksana PkM & Meningkatkan kualitas layanan jurnal/publikasi PkM; |
| 3.4 | Melaksanakan coaching-clinic PkM secara rutin/berkala; |
| 3.5 | Mendelegasikan tugas kepada tendik untuk melaksanakan PkM sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit PkM setiap semester; |
| 3.6 | Mendelegasikan tugas kepada mahasiswa untuk melaksanakan PkM bersama tendik setiap semesternya; |
| 3.7 | Melaksanakan penilaian PkM dengan melibatkan reviewer pakar; |
| 3.8 | Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang PkM dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri; |
| 4.1 | Melaksanakan/menugaskan tendik dan mahasiswa dalam pengembangan soft skill dan hard skill pada workshop/pelatihan/seminar baik akademik maupun nonakademik dalam skala nasional maupun internasional |
| 4.2 | Mendelegasikan mahasiswa dalam kompetisi bidang akademik dan nonakademik; |
| 4.3 | Menjalin jejaring dengan ikatan alumni, asosiasi profesi, pengguna lulusan, instansi pemerintah/swasta, dan tokoh masyarakat; |
| 4.4 | Meningkatkan kualitas layanan publikasi karya ilmiah mahasiswa; |
| 5.1 | Merumuskan, melaksanakan dan mengevaluasi Dokumen Rencana Pengembangan, Dokumen Kebijakan Tata Pamong dan Tata Kelola |
| 5.2 | Melaksanakan sistem tata kelola dengan penuh kredibilitas, tanggungjawab dan berkeadilan |
| 5.3 | Merumuskan dan melaksanakan sistem tata kelola dengan pola kepemimpinan operasional, organisasional, dan publik. |
| 5.4 | Melaksanakan sistem penjaminan mutu internal dengan pola PPEPP |
| 5.5 | Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama pengembangan lembaga dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri; |
| 5.6 | Menyusun dan Mengimplementasikan strategi rekrutmen mahasiswa baru untuk meningkatkan minat dan daya tarik prodi |
| 5.7 | Meningkatkan jumlah dan kualitas layanan kemahasiswaan (kewirausahaan, keaswajaan, karir/keprofesian, bakat/minat, dan penalaran) |



| NO | STRATEGI |
|-----------|--|
| 5.8 | Merumuskan dan Melaksanakan skema bimbingan akademik dan nonakademik secara rutin/berkala. |
| 5.9 | Meningkatkan jumlah, kualifikasi, kepemilikan sertifikasi, jabatan akademik tendik dan tenaga kependidikan. |
| 5.10 | Meningkatkan perolehan sumber dana pendidikan, penelitian, PkM, dan Investasi |
| 5.11 | Merumuskan dan melaksanakan skema pengelolaan dana dengan asas Partisipatif, Transparan, Efektif, Efisien, dan Akuntabel |
| 5.12 | Meningkatkan jumlah dan kualitas sarpras dan ICT pendukung kegiatan Tridharma PT |
| 5.13 | Melaksanakan Eksternal Benchmarking dengan Perguruan Tinggi Negeri Maupun Swasta baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri |



BAB II

METODE SURVEI

A. Prosedur Survei

Pelaksanaan survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan secara garis besar dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei, Penyusunan Pedoman, dan Instrumen Survei

Penyusunan Pedoman dan Instrumen survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan dilaksanakan dibawah koordinasi dan kewenangan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Unsur Surabaya. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) membentuk tim khusus yang akan bertanggung jawab atas seluruh proses pelaksanaan survei, mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil survei. Tim ini terdiri dari gabungan antara Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Gugus Penjaminan Mutu (GPM) dan Unit Penjaminan Mutu (UPM).

2. Validasi Instrumen Survei

Sebelum disebar, Instrumen survei perlu divalidasi oleh ahli, dalam bidang penjaminan mutu atau ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang disetujui oleh rektor untuk memastikan bahwa pertanyaan survei sesuai dan tepat sasaran.

3. Penentuan besar sampel dan teknik sampel (Penentuan Responden)

Penentuan besar sampel dan teknik sampel survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan ditentukan berdasarkan jumlah populasi tendik dalam lingkup Institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja di lingkungan Unsur Surabaya untuk menjadi responden.



4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Survei

Pada survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan, **validitas** dan **reliabilitas** instrumen sangat penting untuk memastikan bahwa hasil survei akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen survei mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar relevan dan sesuai dengan tujuan pengukuran, dalam hal ini kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan. Uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas isi dan uji validitas konstruk untuk mengukur faktor yang diharapkan.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi atau keandalan instrumen survei. Instrumen yang reliabel menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Metode ini paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas internal, yang menunjukkan konsistensi antar-item dalam kuesioner. Nilai **Cronbach's Alpha** berkisar antara 0 hingga 1. Nilai di atas 0,70 umumnya dianggap reliabel. Menggunakan SPSS, nilai Cronbach's Alpha bisa dihitung untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan terkait Kepuasan tendik Terhadap sarana prasarana dan keuangan, memiliki konsistensi yang baik

5. Sosialisasi dan Pengumuman Survei

Setelah instrumen survei siap, dan responden sudah dapat dipastikan, sosialisasi dapat dilakukan kepada para responden mengenai tujuan dan pentingnya survei. Pengumuman dapat dilakukan melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing.



6. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan dilaksanakan setiap tahun, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan ketika proses pengisian survei antara lain:

- a. Distribusi Kuesioner: Jika survei dilakukan secara online, tim survey memastikan kuesioner disebarakan melalui platform digital yang mudah diakses (Google Forms, atau sistem internal Unsuri Surabaya). Jika survei dilakukan secara tertulis, tim survey dapat membagikan kuesioner ke unit-unit yang relevan dan memastikan pengumpulan hasilnya diatur dengan baik.
- b. Pendampingan Teknis: Tim survei menyediakan dukungan atau panduan teknis, terutama jika survei dilakukan secara online, untuk membantu responden mengisi survei tanpa kesulitan.
- c. Monitoring Pengisian: Selama periode pengisian survei, tim survei memonitor tingkat respons secara berkala dan mengingatkan responden yang belum mengisi survei. Ini bisa dilakukan dengan mengirim email pengingat.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data

- a. Pengumpulan Data: Setelah periode survei berakhir, Tim survei Unsuri Surabaya mengumpulkan seluruh kuisisioner dan memastikan data sudah diterima. Jika survei dilaksanakan secara online, tim dapat memastikan hasil dapat diunduh atau diakses dalam format yang mudah diolah.
- b. Pengolahan Data: Tim survei menggunakan perangkat lunak statistik atau analisis data seperti Microsoft Excel, SPSS, atau software survei lainnya untuk menganalisis data. Tim survei memfokuskan analisis pada persentase responden yang puas dengan layanan sarana prasarana dan keuangan di Unsuri Surabaya.



8. Analisis dan Pelaporan Hasil

- a. Analisis data: Setelah data diolah, Tim survei melakukan analisis untuk menilai kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan. Analisis digunakan untuk meninjau hasil analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan
- b. Identifikasi Masalah dan Kesenjangan: Dari hasil survei, tim survei mengidentifikasi area di mana letak kelemahan layanan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi masukan untuk perbaikan strategi revisi kebijakan di masa yang akan datang.
- c. Pelaporan Hasil: Tim survei menyusun laporan hasil survei yang komprehensif dan rinci. Laporan survei ini harus mencakup temuan utama, kesimpulan, rekomendasi, serta rencana tindakan lanjutan yang diusulkan. Survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan dan dilaporkan kepada Pimpinan Institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja.

B. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan pada survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan di lingkungan Unsuri Surabaya terlampir pada: 1) POS survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan 2) Formulir survei kepuasan tendik terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengisian angket/kuesioner dalam bentuk hardcopy dan/atau online melalui Google Forms atau sistem internal Unsuri Surabaya.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan kelompok individu atau objek yang menjadi fokus penelitian. Dalam konteks survei kepuasan tendik, populasi dapat didefinisikan sebagai Semua tendik yang bekerja di institusi



pendidikan tertentu, baik yang berstatus tetap maupun tidak tetap. Karakteristik: Populasi ini dapat mencakup tendik dari berbagai fakultas, Lembaga dan biro. Tujuan: Memahami kepuasan secara keseluruhan dari semua tendik terhadap layanan yang disediakan oleh institusi. Sampel dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel dari populasi ketika ukuran populasi diketahui, dan tim survei ingin menentukan ukuran sampel dengan tingkat presisi atau *margin of error* yang diinginkan. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan error margin 5%. Rumus yang digunakan antara lain:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = *margin of error*

E. Pengolahan Data

Data primer yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS, dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menunjukkan presentase kepuasan terhadap layanan sarana prasarana dan keuangan oleh tendik. Kriteria skor pemahaman adalah sebagai berikut:

1. Sangat Baik (76% - 100%)

Kriteria: Layanan sangat memuaskan, sesuai atau melebihi harapan tendik. Tidak memerlukan perbaikan besar, cukup mempertahankan kualitas yang ada.

2. Baik (51%-75%)

Kriteria: Layanan memuaskan, namun masih terdapat beberapa area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas secara signifikan.

3. Cukup (26% - 50%)



Kriteria: Layanan cukup memadai, tetapi terdapat banyak aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan tendik.

4. Kurang (0%-25%)

Kriteria: Layanan belum memuaskan, memerlukan perbaikan di berbagai aspek untuk mendekati standar layanan yang diharapkan.



BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan sarana, prasarana, dan keuangan merupakan salah satu langkah strategis dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan di lingkungan Unsuri Surabaya. Survei ini tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga merupakan wujud komitmen institusi untuk mendengar, memahami, dan merespons kebutuhan serta harapan tendik yang berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional Unsuri Surabaya.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif mengenai tingkat kepuasan tendik, serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Temuan survei akan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan, program, dan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan sarana, prasarana, dan keuangan, yang pada akhirnya mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih kondusif, efisien, dan produktif.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, mulai dari penyusunan pedoman, penyebaran kuesioner, hingga pengolahan data dan analisis hasil. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Partisipasi aktif dan masukan yang diberikan oleh tendik menjadi fondasi yang sangat penting bagi peningkatan layanan di masa depan.

Semoga survei ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik bagi tenaga kependidikan maupun institusi secara keseluruhan. penulis juga berharap hasil survei ini dapat menjadi pijakan bagi perguruan tinggi dalam melanjutkan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, sejalan dengan visi dan misi untuk menjadi institusi pendidikan tinggi yang unggul dan bermutu.



LAMPIRAN

1. POS Survei kepuasan tendik terhadap layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras.
2. Formulir survei kepuasan tendik terhadap layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras