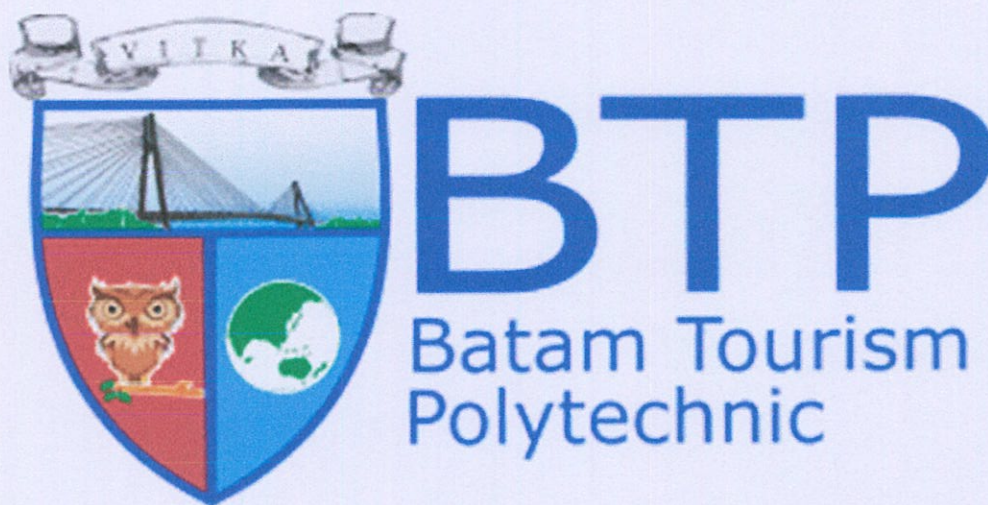


**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2025**



**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

KATA PENGANTAR

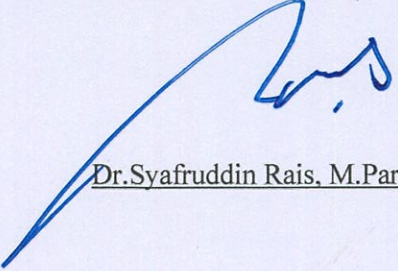
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan layanan yang disediakan oleh unit Sumber Daya Manusia (SDM) di Politeknik Pariwisata Batam. Survei ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pengembangan karir dosen. Melalui laporan ini, kami berharap dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan SDM, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua dosen yang telah meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan dalam survei ini. Partisipasi aktif Anda sangat berharga dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam.

Batam, 01 Oktober 2025

Wakil Direktur II Bidang SDM
Politeknik Pariwisata Batam



Dr. Syafruddin Rais, M.Par

Daftar Isi

Bab	Hal
KATA PENGANTAR.....	1
Pendahuluan.....	3
Tujuan.....	4
Metodologi.....	5
Hasil Survei.....	7
a. Hasil Survei 2025.....	7
b. Perbandingan Hasil Survei 2024–2025.....	8
Kesimpulan dan Rekomendasi.....	9
LAMPIRAN.....	10

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Politeknik Pariwisata Batam (BTP) terus berupaya mencapai visi sebagai perguruan tinggi pariwisata terkemuka. Dalam pencapaian visi tersebut, Dosen sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) utama memiliki peran yang sangat strategis dalam menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Kualitas Dosen tidak hanya bergantung pada kompetensi individual, tetapi juga pada dukungan dan layanan yang diberikan oleh Unit Pengelolaan SDM di institusi.

Untuk memastikan Dosen dapat bekerja secara optimal, Unit SDM harus secara periodik mengevaluasi layanan yang diberikan. Survei Kepuasan Dosen ini adalah bagian dari siklus evaluasi mutu internal tahunan, yang bertujuan mengukur sejauh mana layanan SDM telah memenuhi harapan dan kebutuhan Dosen. Hasil survei ini akan menjadi masukan kritis bagi Unit SDM untuk melakukan perbaikan, meningkatkan efisiensi proses administrasi, serta memberikan dukungan yang lebih terarah pada pengembangan karir dan kompetensi Dosen di tahun 2026.

BAB II

Tujuan Survei

Survei Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan dan Layanan SDM Tahun 2025 ini dilaksanakan dengan tujuan utama sebagai berikut:

1. **Mengukur Tingkat Kepuasan:** Mengukur tingkat kepuasan Dosen secara kuantitatif dan kualitatif terhadap enam indikator utama layanan SDM yang telah ditetapkan.
2. **Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan:** Mengidentifikasi aspek layanan SDM yang telah berjalan dengan baik (kekuatan) dan aspek yang memerlukan perbaikan segera (kelemahan) berdasarkan umpan balik dari Dosen.
3. **Dasar Pengambilan Keputusan:** Menyediakan data empiris dan objektif sebagai dasar penyusunan program kerja Unit SDM untuk tahun anggaran berikutnya, khususnya dalam peningkatan dukungan pengembangan karir dan kompetensi.
4. **Evaluasi Kinerja Berkala:** Melakukan perbandingan (benchmarking) kinerja layanan SDM tahun 2025 dengan hasil survei tahun sebelumnya (2024) untuk mengukur efektivitas program perbaikan yang telah dilaksanakan.

BAB III

Metodologi Survei

3.1 Objek Survei

Objek survei ini adalah tingkat kepuasan Dosen terhadap pengelolaan dan layanan Unit Sumber Daya Manusia Politeknik Pariwisata Batam. Fokus survei meliputi aspek Sikap Pelayanan Staf, Efisiensi Proses Administrasi, Kualitas Informasi, Dukungan Sertifikasi/Fungsional, Keterbukaan Umpan Balik, dan Dukungan Pengembangan Kompetensi.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi: Seluruh Dosen Tetap, Tendik dan Instruktur Politeknik Pariwisata Batam.

Sampel: Survei ini menggunakan metode *Convenience Sampling*. Jumlah responden yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap adalah 15 Dosen.

3.3 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner Elektronik (Google Form) dengan format tertutup dan terbuka.

- **Format Tertutup:** Menggunakan Skala Likert 5 Poin untuk mengukur kepuasan, dengan kategori sebagai berikut:
 - 1 = Sangat Tidak Puas
 - 2 = Tidak Puas
 - 3 = Cukup Puas (Netral)
 - 4 = Puas
 - 5 = Sangat Puas
- **Format Terbuka:** Kolom isian yang menampung Saran dan Masukan kualitatif dari responden terkait peningkatan layanan.

3.4 Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

1. **Analisis Kuantitatif:** Menghitung Skor Rata-Rata (Mean Score) untuk setiap indikator pelayanan, serta persentase *response rate* per kategori skor (1-5). Hasil rata-rata skor kemudian dikonversi menjadi persentase kepuasan.
2. **Analisis Komparatif:** Melakukan perbandingan persentase skor positif (Puas/Sangat Puas) tahun 2025 dengan persentase kepuasan positif dari hasil survei tahun 2024 untuk melihat tren dan perbaikan yang terjadi.
3. **Analisis Kualitatif:** Melakukan kategorisasi dan sintesis terhadap Saran dan Masukan yang diberikan Dosen untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan yang terarah dan spesifik.

BAB IV

Hasil Survei

A. Hasil Survei 2025

Hasil survei tahun 2025 diperoleh dari 15 responden dengan rata-rata keseluruhan kepuasan sebesar 4.32 atau 86.47% (Skala 5).

No	Pertanyaan/Indikator Layanan SDM	Rata-rata Skor
1	Sikap Staf SDM (ramah dan sopan)	4.40
2	Pendampingan Sertifikasi/Jabatan Fungsional	4.47
3	Pemberian Informasi (jelas & mudah diakses)	4.27
4	Proses Administrasi Kepegawaian (lancar & efisien)	4.33
5	Keterbukaan terhadap Saran dan Masukan	4.27
6	Dukungan Pengembangan Kompetensi	4.20
Rata-rata keseluruhan		4.32

Analisis per Indikator Utama 2025

1. **Pendampingan Sertifikasi/Jabatan Fungsional (4.47):** Merupakan aspek dengan kepuasan tertinggi.
2. **Sikap Profesional Staf SDM (4.40):** Skor tinggi, dengan 93.4% responden memberikan skor 4 atau 5 (7 responden skor 4 dan 7 responden skor 5).
3. **Dukungan Pengembangan Kompetensi (4.20):** Merupakan aspek dengan skor terendah. Adanya 33.3% responden yang memberikan skor 3 menunjukkan perlunya peningkatan dukungan.

B. Perbandingan Persentase Respon Positif

Indikator (Area Fokus)	2024 (% Respon Positif)	2025 (% Respon Positif)	Tren
Pemberian Informasi (Jelas & Mudah Dipahami)	75.0%	86.7%	Meningkat
Kemudahan Akses/Proses Administrasi	82.5%	86.7%	Meningkat
Sikap Profesional Staf SDM	77.5%	93.4%	Meningkat Signifikan

Saran dan Masukan Dosen (Layanan SDM 2025)

Untuk meningkatkan kualitas SDM secara menyeluruh, perbaikan harus difokuskan pada tiga area utama: Pertama, Pengembangan Karir dan Kompetensi Dosen, yang mencakup kebutuhan untuk mengintegrasikan Dosen ke industri melalui program magang terstruktur, menyediakan pelatihan berkelanjutan yang berbasis pada kebutuhan unit kerja, dan secara spesifik mengadakan pelatihan penulisan untuk publikasi ilmiah berindeks seperti Scopus. Kedua, aspek Evaluasi, Kesejahteraan, dan Motivasi harus ditingkatkan dengan menambahkan *budgeting* yang memadai untuk pengembangan Dosen, menerapkan sistem evaluasi kinerja yang lebih komprehensif (melibatkan mahasiswa dan rekan sejawat), serta memberikan perhatian khusus pada *well-being* dan apresiasi atas kontribusi Dosen. Ketiga, Efisiensi dan Komunikasi perlu ditingkatkan melalui adopsi layanan digital untuk kemudahan akses informasi dan efisiensi proses administrasi, sekaligus mempertimbangkan penambahan staf di Unit SDM agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM Politeknik Pariwisata Batam pada tahun 2025 berada pada kategori Sangat Baik (Rata-rata 4.32 dari 5), yang sekaligus menunjukkan adanya tren peningkatan kepuasan di semua indikator utama dibandingkan tahun 2024. Meskipun demikian, kekuatan utama layanan SDM terpusat pada aspek Pendampingan Sertifikasi/Jabatan Fungsional (skor tertinggi 4.47) dan Sikap Staf SDM yang profesional (4.40). Area yang perlu ditingkatkan secara khusus dan konsisten adalah Dukungan Pengembangan Kompetensi dosen dan staf, yang tercatat sebagai indikator dengan skor terendah (4.20).

Rekomendasi Utama

1. Optimalisasi Pengembangan Kompetensi:

Tingkatkan anggaran (*budgeting*) dan implementasi pelatihan yang terstruktur, berkelanjutan, dan relevan (termasuk pelatihan Scopus).

2. Manajemen Kinerja dan Kesejahteraan:

Kembangkan sistem evaluasi 360 derajat (melibatkan rekan sejawat/mahasiswa) dan terapkan sistem penilaian kinerja yang jelas dan objektif, serta berikan penghargaan.

3. Peningkatan Administrasi dan Teknologi:

Tingkatkan layanan digital untuk efisiensi dan pertimbangkan penambahan staf agar pelayanan lebih optimal.

Pertanyaan	Rata-rata Skor
1. Staf SDM memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan.	4.40
2. SDM memberikan pendampingan yang cukup dalam proses sertifikasi dosen atau jabatan fungsional.	4.47
3. Layanan SDM memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses.	4.27

Pertanyaan	Rata-rata Skor
4. Proses administrasi kepegawaian (cuti, skl dll.) berjalan dengan lancar dan efisien.	4.33
5. SDM terbuka terhadap saran dan masukan dari dosen dan staf untuk peningkatan layanan.	4.27
6. SDM memberikan dukungan yang cukup terhadap pengembangan kompetensi dosen dan staf.	4.20
RATA-RATA KESELURUHAN	4.32

Kuisisioner Layanan SDM Politeknik Pariwisata Batam Genap 2025

15 responses

[Publish analytics](#)

 [Copy](#)

Staf SDM memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan.

15 responses

Average rating (4.40)



SDM memberikan pendampingan yang cukup dalam proses sertifikasi dosen atau jabatan fungsional.

15 responses



Layanan SDM memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses

 Copy

15 responses



Proses administrasi kepegawaian (cuti, skl dll.) berjalan dengan lancar dan efisien

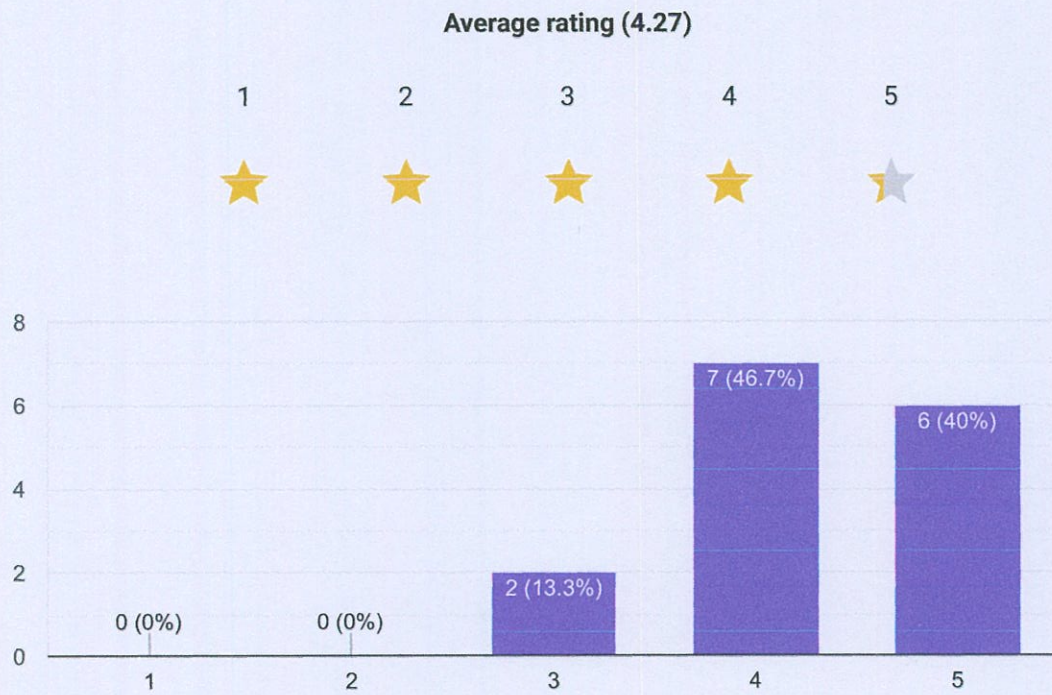
15 responses

Average rating (4.33)



SDM terbuka terhadap saran dan masukan dari dosen dan staf untuk peningkatan layanan.

15 responses



SDM memberikan dukungan yang cukup terhadap pengembangan kompetensi dosen dan staf.

15 responses



Apa saran Saudara/i untuk meningkatkan kualitas pelayanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam?

15 responses

agar budgeting utk pengembangan dosen ditambah

Lebih ditungkatkan lagi

1. Sistem Evaluasi dan Umpan Balik

Evaluasi dosen tidak hanya dari atasan, tapi juga dari mahasiswa dan rekan sejawat. Hasil evaluasi dijadikan dasar untuk coaching dan perbaikan kinerja pelayanan akademik.

2. Well-being dan Motivasi

Perhatikan keseimbangan beban kerja dan apresiasi serta Fasilitasi ruang diskusi dan relaksasi untuk meningkatkan solidaritas dan motivasi kerja.

Tidak ada. Sudah cukup. Semoga lebih baik lagi kedepannya.

sudah bagus, pertahankan dan tingkatkan

Integrasikan dosen ke industri perhotelan lewat magang terstruktur, perbarui kurikulum dengan tren terkini, dan berikan pelatihan berkelanjutan berfokus pada keterampilan praktis dan sertifikasi profesional. Evaluasi efektivitas program secara berkala.

Tingkatkan lagi

Sudah bagus

Bila memungkinkan ada tambahan staff agar lebih optimal dalam pelayanan

buat pelatihan penulisan indeks Scopus

Tetap sabar menghadapi dosen yang banyak menuntut

peningkatan layanan digital untuk efisiensi dan kemudahan akses informasi.

dilakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala yang berbasis kebutuhan masing-masing unit kerja

1) Program pelatihan berkelanjutan: Sediakan pelatihan dan pengembangan kompetensi sesuai Bidang keilmuan yang relevan secara berkala untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Dosen & staff

2)Peningkatan keterlibatan Dosen dan Ciptakan lingkungan kerja yang positif serta suportif, libatkan Dosen dalam pengambilan keputusan terkait pekerjaan mereka sesuai dengan Bidang Keilmuan ybs

3)Manajemen kinerja yang fleksibel dan efektif: Terapkan sistem penilaian kinerja yang jelas dan objektif, berikan umpan balik yang teratur, dan berikan penghargaan atas pencapaian Dosen dan staff.



- 4) Penerapan teknologi digital: Manfaatkan teknologi untuk menyederhanakan proses pengelolaan SDM dan penilaian kinerja
- 5) Pengembangan kepemimpinan: Berikan pelatihan dan pengembangan bagi para pemimpin untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memotivasi, membimbing, dan mengelola tim
- 6) Menciptakan budaya inovasi: Dorong Dosen untuk berpikir kreatif dan inovatif serta, memberikan ide-ide baru, berpartisipasi dalam proses perbaikan berkelanjutan.
- 7) Program penghargaan dan pengakuan: Berikan apresiasi dan penghargaan atas kontribusi Dosen dan Staff, baik secara finansial maupun non-finansial, untuk meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka.
- 8) Komunikasi yang efektif: Pastikan adanya saluran komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen dan Dosen, serta antara sesama rekan kerja.
- 9) Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan: Lakukan evaluasi secara berkala terhadap program dan kebijakan SDM, serta lakukan perbaikan berdasarkan umpan balik dan hasil evaluasi.
- 10) Lakukan survei atau wawancara untuk memahami kebutuhan, aspirasi, dan tantangan yang dihadapi Dosen.
- 11). Berikan kesempatan bagi Dosen dan staff untuk mengembangkan karir mereka di dalam Institusi/organisasi tempat mereka bekerja , baik melalui promosi, rotasi jabatan, atau pelatihan.

tidak ada, sudah bagus

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

