

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2023**



**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan layanan Sumber Daya Manusia (SDM) tahun 2023 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan SDM yang diberikan kepada dosen. Melalui survei ini, kami berusaha menggali pendapat, saran, dan masukan dari para dosen mengenai berbagai aspek layanan yang telah diterima.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan serta area-area yang perlu diperbaiki. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua dosen yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Masukan dan tanggapan yang diberikan sangat berarti bagi kami dalam mengembangkan layanan yang lebih baik di masa yang akan datang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi acuan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam.

Batam, 20 Oktober 2023
Wakil Direktur II Bidang SDM
Politeknik Pariwisata Batam

Dr. Syafruddin Rais, M.Par

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
1. Pendahuluan	4
2. Tujuan	4
3. Metode	4
4. Hasil Survei	5
5. Kesimpulan	6

1. Pendahuluan:

Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas sangat penting dalam mendukung kinerja dosen di Politeknik Pariwisata Batam. Sebagai garda terdepan dalam pengembangan pendidikan, dosen memiliki peran yang krusial dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan efektif. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan dan kepuasan dosen terhadap layanan SDM menjadi salah satu fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan di institusi kami.

Survei kepuasan dosen terhadap layanan SDM tahun 2023 ini dilakukan untuk mengukur seberapa baik layanan yang telah diberikan dan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Melalui pengumpulan data dan analisis yang sistematis, kami berupaya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai harapan dan persepsi dosen terkait layanan yang mereka terima.

Hasil dari survei ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan dosen, tetapi juga menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan layanan SDM ke depan. Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan bagi seluruh pemangku kepentingan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik di Politeknik Pariwisata Batam. Dengan demikian, laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan komitmen kami untuk terus meningkatkan layanan demi kesejahteraan dan profesionalisme para dosen.

2. Tujuan

- a. Mengukur Tingkat Kepuasan Dosen
- b. Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan Layanan SDM
- c. Menyusun Rekomendasi untuk Peningkatan Kualitas Layanan SDM
- d. Mendukung Pengembangan Kebijakan SDM yang Lebih Efektif
- e. Meningkatkan Kepuasan dan Kinerja Dosen
- f. Menilai Efektivitas Layanan SDM dalam Mendukung Visi dan Misi Institusi

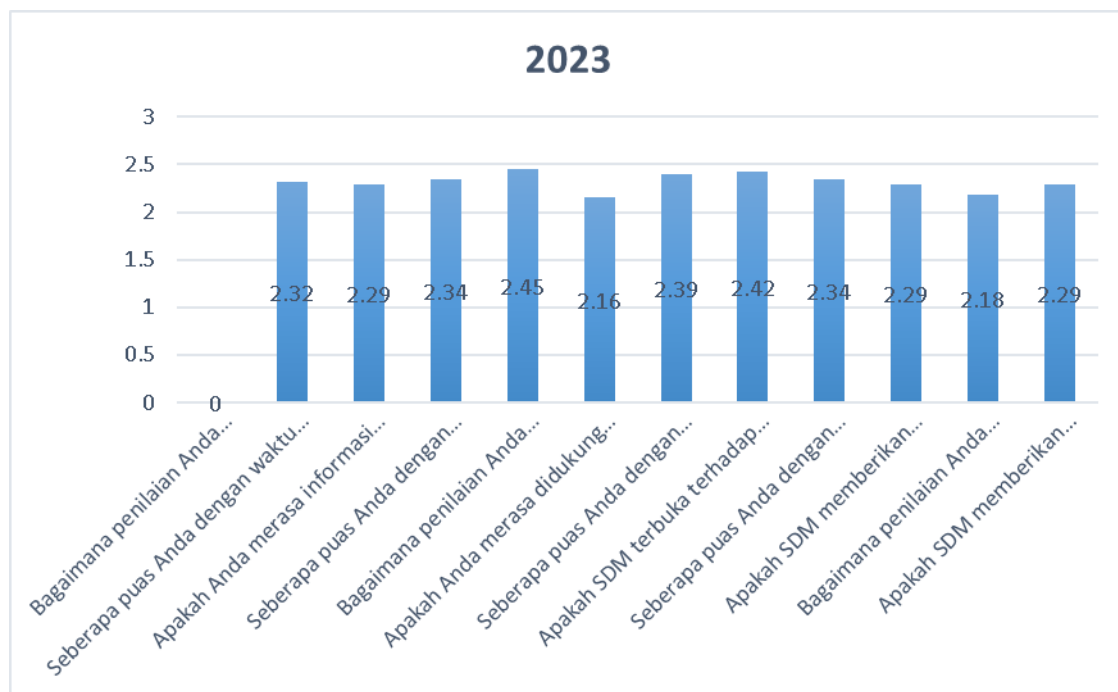
3. Metodologi

Survei ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam. Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner dengan 12 pertanyaan tertutup (skala likert) untuk mendapatkan umpan balik kualitatif. Kuesioner mencakup berbagai kategori seperti administrasi kepegawaian, pengelolaan tunjangan, pelatihan, pengembangan karir, dan penanganan keluhan. Populasi

yang menjadi objek survei ini adalah seluruh dosen tetap dan dosen tidak tetap di Politeknik Pariwisata Batam tahun 2023. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform survei online.

4. Hasil Survei

a. Hasil Survei 2023:



Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan SDM Politeknik Pariwisata Batam untuk tahun 2023 terdapat beberapa temuan:

1) Kemudahan Akses dan Respons:

Secara umum, akses terhadap layanan SDM masih terbilang sulit, dengan waktu respons yang kurang memuaskan terhadap pertanyaan dan permintaan. Ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem layanan untuk meningkatkan efisiensi.

2) Kejelasan Informasi:

Informasi yang disampaikan oleh SDM dinilai kurang jelas dan sulit dipahami. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan di kalangan dosen mengenai prosedur dan kebijakan yang ada.

3) Kecepatan Penyelesaian Masalah:

Terdapat ketidakpuasan yang cukup tinggi terkait kecepatan penyelesaian masalah administrasi kepegawaian, yang menunjukkan adanya hambatan dalam proses administrasi.

4) Dukungan Pengembangan Karir:

Penilaian terhadap layanan pengembangan karir, termasuk pelatihan dan seminar, menunjukkan bahwa dukungan dari SDM masih kurang.

5) Sikap Profesional Staf SDM:

Meskipun keramahan staf SDM cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal profesionalisme dan responsivitas terhadap masukan dari dosen.

6) Kebijakan dan Prosedur:

Kebijakan dan prosedur administrasi kepegawaian dianggap kurang memadai, dan SDM perlu lebih proaktif dalam memberikan informasi penting terkait karir dosen.

Secara keseluruhan, hasil penilaian ini menandakan bahwa layanan SDM memerlukan perbaikan signifikan dalam berbagai aspek untuk meningkatkan kepuasan dosen, terutama dalam hal aksesibilitas, kejelasan informasi, dan dukungan pengembangan karir.

5. Kesimpulan:

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan Sumber Daya Manusia (SDM) di Politeknik Pariwisata Batam tahun 2023, terdapat beberapa temuan penting yang perlu dicermati. Secara umum, tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan SDM menunjukkan angka yang relative masih rendah. Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan Sumber Daya Manusia (SDM) di Politeknik Pariwisata Batam menunjukkan bahwa terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dosen. Dosen merasa kesulitan dalam mengakses layanan SDM dan menilai waktu respons terhadap pertanyaan serta penyelesaian masalah masih kurang memuaskan. Meskipun informasi yang diberikan cukup jelas, penyampaian informasi tersebut perlu diperbaiki agar lebih mudah dipahami. Selain itu, dukungan SDM dalam pengembangan karir dosen, termasuk pelatihan dan seminar, perlu ditingkatkan, dan meskipun staf SDM dianggap ramah, profesionalisme mereka perlu diperhatikan. Keterbukaan terhadap masukan dari dosen serta transparansi dalam kebijakan dan prosedur administrasi kepegawaian juga harus diperbaiki. Terakhir, koordinasi antar unit terkait kepegawaian dirasa kurang optimal, yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan merespons temuan ini, diharapkan SDM dapat meningkatkan layanan demi kesejahteraan dan pengembangan dosen.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menegaskan pentingnya perbaikan dalam berbagai aspek layanan SDM untuk meningkatkan kepuasan dosen. Dengan merespons hasil survei ini secara serius, diharapkan SDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak positif pada kinerja dan pengembangan dosen di Politeknik Pariwisata Batam.

