

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2024**



**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

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. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, serta mendorong perbaikan dan inovasi dalam layanan SDM untuk kepentingan bersama.

Batam, 18 Oktober 2024
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	5
3. Metode	5
4. Hasil Survei	6
a. Hasil Survei 2024	6
b. Perbandingan Hasil Survei 2023-2024	7
5. Kesimpulan	9
LAMPIRAN	10

1. Pendahuluan:

Dosen merupakan salah satu pilar utama dalam dunia pendidikan, termasuk di Politeknik Pariwisata Batam, yang berperan penting dalam mencetak lulusan berkualitas dan memenuhi kebutuhan industri pariwisata. Kepuasan dosen terhadap layanan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh langsung terhadap motivasi, kinerja, dan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan institusi. Layanan SDM yang berkualitas mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendukung pengembangan karir, dan memastikan kesejahteraan dosen terpenuhi.

Pada periode 2024, Politeknik Pariwisata Batam menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan SDM untuk mengikuti perkembangan kebutuhan dosen yang semakin kompleks. Survei kepuasan dosen terhadap layanan SDM ini dilaksanakan dengan tujuan mengevaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan SDM, seperti administrasi kepegawaian, pengelolaan tunjangan, pengembangan kompetensi, serta penanganan keluhan dan masalah.

Adapun latar belakang dari pelaksanaan survei ini meliputi:

1. Peningkatan Kualitas Layanan SDM

Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM menjadi penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

2. Mendukung Pengembangan Karir dan Kesejahteraan Dosen

Evaluasi terhadap layanan SDM bertujuan untuk memastikan program dan kebijakan yang ada sudah mendukung kebutuhan pengembangan karir dan kesejahteraan dosen secara optimal.

3. Menyesuaikan dengan Perubahan Kebijakan dan Kebutuhan Institusi

Dalam menghadapi perubahan regulasi dan tuntutan pendidikan tinggi, survei ini membantu mengarahkan penyesuaian kebijakan SDM yang diperlukan untuk mendukung pencapaian visi dan misi institusi.

4. Meningkatkan Kepuasan Kerja Dosen

Tingkat kepuasan terhadap layanan SDM sangat mempengaruhi motivasi dan produktivitas dosen. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat dilakukan.

Survei ini diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM yang ada, serta menjadi dasar

dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan mutu layanan SDM. Dengan demikian, Politeknik Pariwisata Batam dapat terus mendukung dosen dalam menjalankan peran mereka secara efektif dan memberikan kontribusi yang maksimal dalam proses pendidikan.

2. Tujuan

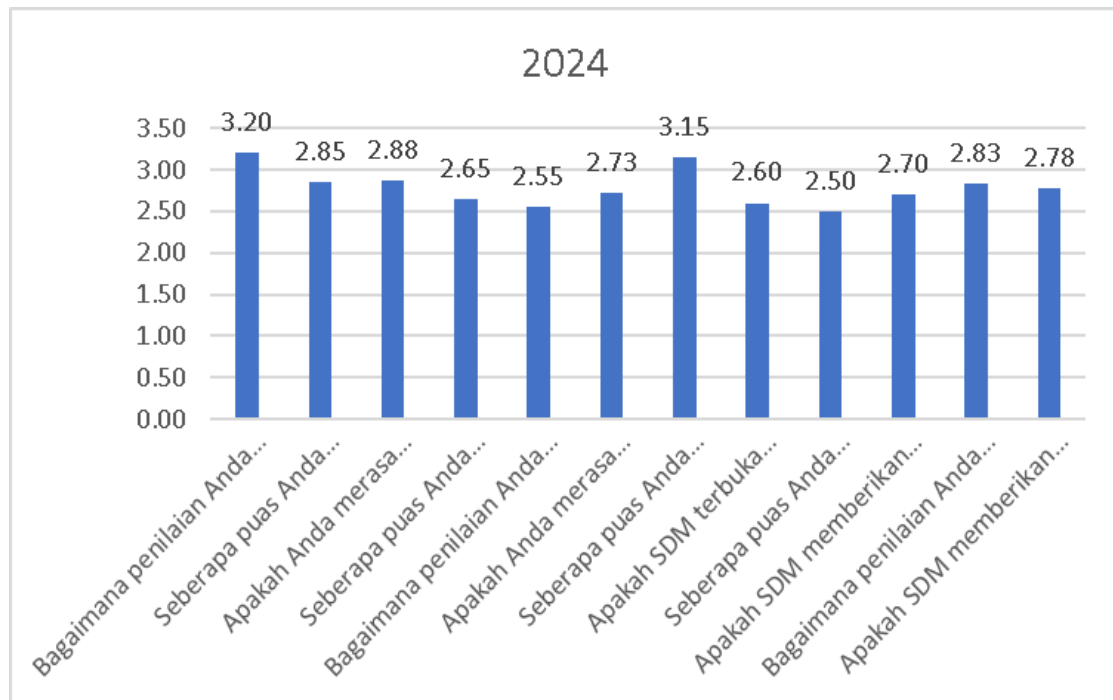
- a. Mengukur Tingkat Kepuasan Dosen
- b. Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan Layanan SDM
- c. Menyusun Rekomendasi untuk Peningkatan Kualitas Layanan SDM
- d. Mendukung Pengembangan Kebijakan SDM yang Lebih Efektif
- e. Meningkatkan Kepuasan dan Kinerja Dosen
- f. Menilai Efektivitas Layanan SDM 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 pada periode 2024. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform survei online.

4. Hasil Survei

a. Hasil Survei 2024:



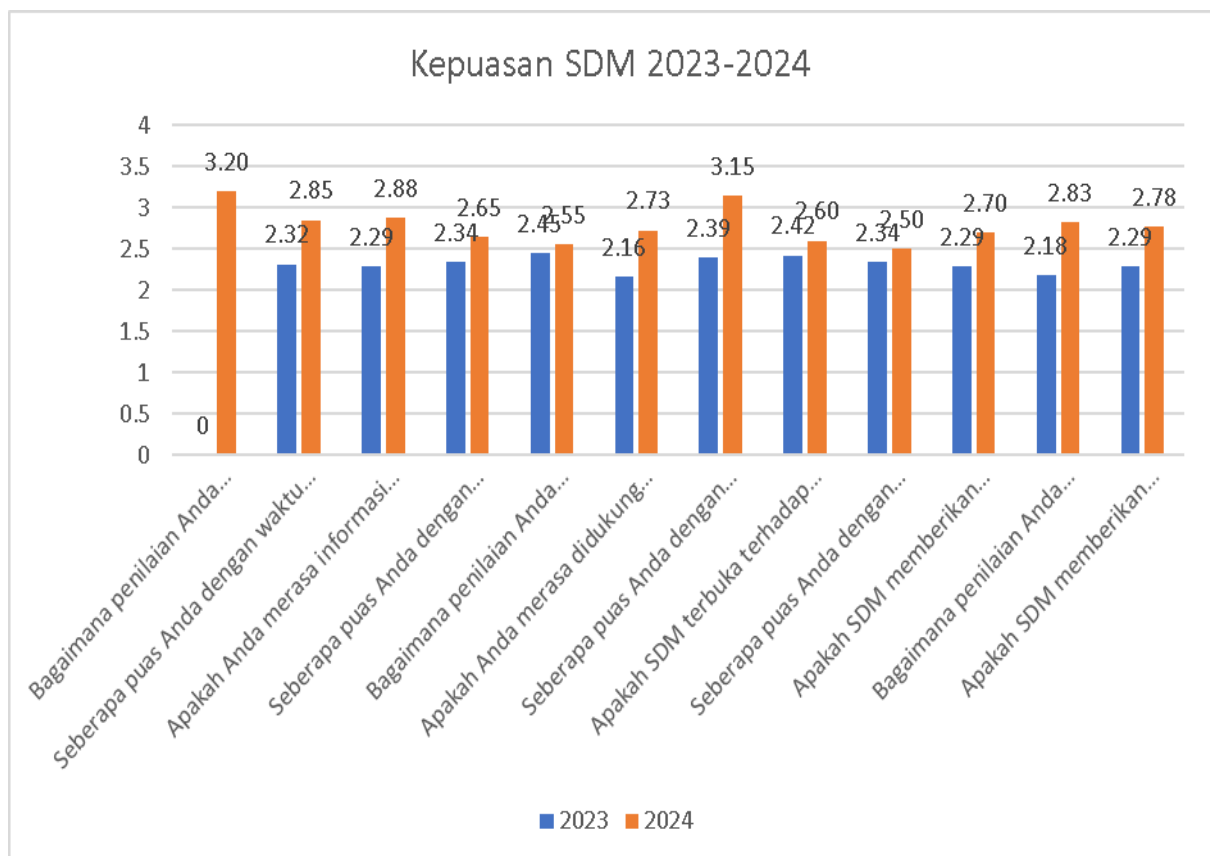
Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan SDM 2024, berikut kesimpulan dari temuan yang ada:

- 1) Kemudahan Akses: menunjukkan bahwa akses ke layanan SDM cukup baik, menandakan bahwa dosen dapat mengakses layanan dengan relatif mudah.
- 2) Waktu Respons: menunjukkan bahwa waktu respons SDM terhadap pertanyaan dan permintaan masih perlu ditingkatkan, meskipun tidak terlalu buruk.
- 3) Kejelasan Informasi: informasi yang disampaikan oleh SDM dianggap cukup jelas, tetapi ada ruang untuk perbaikan dalam penyampaian agar lebih mudah dipahami.
- 4) Kecepatan Penyelesaian Masalah: menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam kecepatan penyelesaian masalah administrasi kepegawaian, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam proses tersebut.
- 5) Dukungan Pengembangan Karir: menunjukkan bahwa layanan SDM terkait pengembangan karir, seperti pelatihan dan seminar, dianggap cukup memadai, tetapi bisa lebih ditingkatkan.
- 6) Dukungan untuk Studi Lanjut: dukungan dari SDM dalam upaya studi lanjut dan peningkatan kompetensi masih perlu diperbaiki.
- 7) Sikap Profesional Staf SDM: menunjukkan bahwa staf SDM cukup ramah dan profesional, yang merupakan aspek positif dari layanan.

- 8) Keterbukaan terhadap Masukan: menunjukkan bahwa SDM terbuka terhadap masukan dari dosen, tetapi perlu lebih proaktif dalam mendengarkan saran.
- 9) Koordinasi Antar Unit: menunjukkan bahwa kemampuan SDM dalam melakukan koordinasi antar bagian cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil penilaian ini menunjukkan bahwa layanan SDM cukup baik di beberapa aspek, namun masih terdapat banyak area untuk perbaikan, terutama dalam hal responsivitas, dukungan pengembangan karir, dan kebijakan administrasi. Meningkatkan kualitas layanan di area tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan dukungan bagi dosen.

b. Perbandingan Hasil Survei 2023 dan 2024:



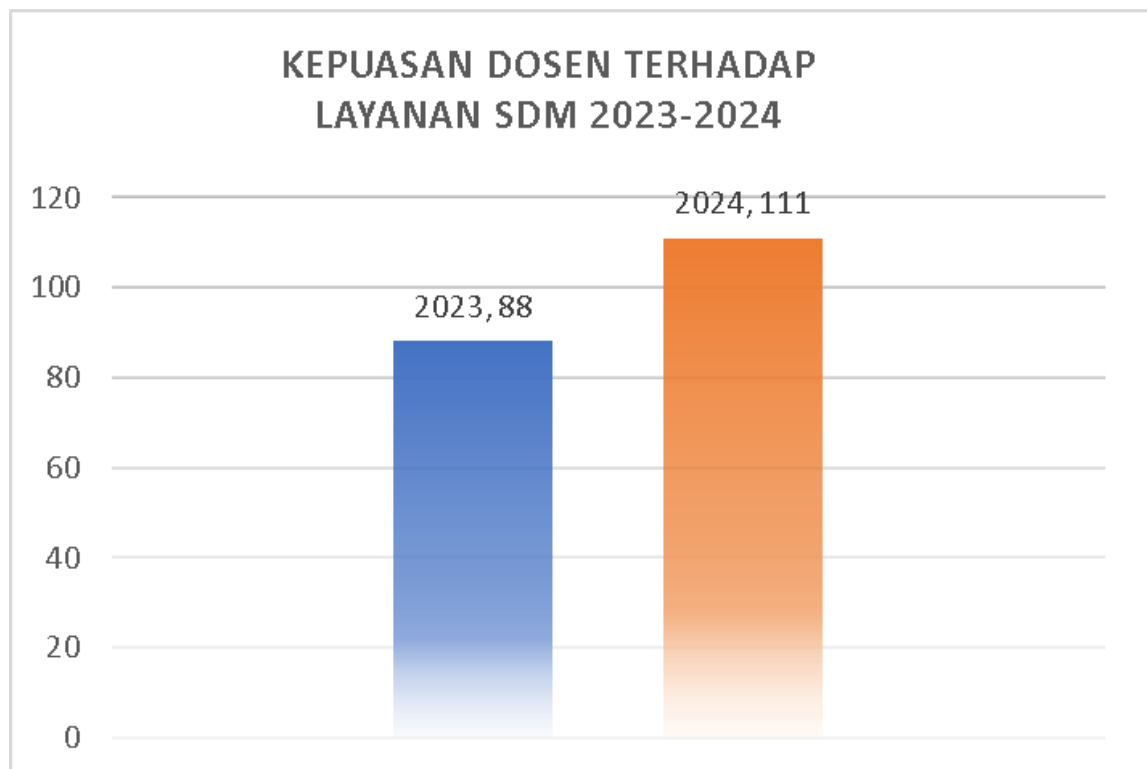
Berdasarkan perbandingan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam antara tahun 2023 dan 2024, berikut kesimpulan yang dapat diambil:

- 1) Kemudahan Akses: Terjadi peningkatan signifikan dari nilai 0 pada tahun 2023 menjadi 3.20 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa akses ke layanan SDM kini jauh lebih baik dan lebih mudah.

- 2) Waktu Respons: Nilai meningkat dari 2.32 menjadi 2.85, menandakan adanya perbaikan dalam waktu respons SDM terhadap pertanyaan dan permintaan, meskipun masih belum sepenuhnya memuaskan.
- 3) Kejelasan Informasi: Nilai naik dari 2.29 menjadi 2.88, menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh SDM kini lebih jelas dan mudah dipahami.
- 4) Kecepatan Penyelesaian Masalah: Meskipun mengalami peningkatan dari 2.34 menjadi 2.65, masih ada ketidakpuasan dalam hal kecepatan penyelesaian masalah administrasi kepegawaian.
- 5) Dukungan Pengembangan Karir: Nilai layanan SDM terkait pelatihan dan seminar meningkat dari 2.45 menjadi 2.55, menunjukkan ada usaha untuk meningkatkan dukungan, meskipun masih kurang.
- 6) Dukungan untuk Studi Lanjut: Penilaian meningkat dari 2.16 menjadi 2.73, menunjukkan bahwa SDM mulai memberikan lebih banyak dukungan dalam upaya studi lanjut dan peningkatan kompetensi.
- 7) Sikap Profesional Staf SDM: Nilai naik dari 2.39 menjadi 3.15, menandakan peningkatan signifikan dalam keramahan dan sikap profesional staf SDM.
- 8) Keterbukaan terhadap Masukan: Meskipun mengalami peningkatan dari 2.42 menjadi 2.60, SDM masih perlu lebih responsif terhadap masukan dan saran dari dosen.
- 9) Kebijakan dan Prosedur: Nilai kebijakan administrasi kepegawaian sedikit meningkat dari 2.34 menjadi 2.50, tetapi masih perlu evaluasi untuk peningkatan lebih lanjut.
- 10) Informasi Proaktif: Meskipun ada peningkatan dari 2.29 menjadi 2.70, SDM masih belum sepenuhnya proaktif dalam memberikan informasi penting terkait karir.
- 11) Koordinasi Antar Unit: Nilai meningkat dari 2.18 menjadi 2.83, menunjukkan perbaikan dalam koordinasi antar bagian terkait kepegawaian.
- 12) Dukungan dalam Pengembangan Keterampilan: Meskipun ada peningkatan dari 2.29 menjadi 2.78, dukungan dalam pengembangan keterampilan untuk peningkatan karir masih perlu ditingkatkan.

5. Kesimpulan:

Secara keseluruhan, survei menunjukkan adanya perbaikan yang signifikan dalam kepuasan dosen terhadap layanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam dari tahun 2023 ke 2024. Meskipun ada kemajuan dalam banyak aspek, beberapa area masih memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut, terutama dalam kecepatan penyelesaian masalah, dukungan untuk pengembangan karir, dan kebijakan administrasi. Peningkatan yang terus menerus dalam layanan SDM diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan dan dukungan bagi dosen.



Lampiran Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM Tahun 2024

Hasil survei diperoleh dari 40 responden untuk 12 pertanyaan:

Korespondensi	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan dalam mengakses layanan SDM (HRMS) ?	Seberapa puas Anda dengan waktu respons SDM terhadap pertanyaan atau permintaan Anda?	Apakah Anda merasa informasi yang diberikan oleh SDM jelas dan mudah dipahami?	Seberapa puas Anda dengan kecepatan penyelesaian masalah terkait administrasi kepegawaian	Bagaimana penilaian Anda terhadap layanan SDM terkait pengembangan karir dosen (pelatihan, seminar, dsb) ?	Apakah Anda merasa didukung oleh SDM dalam upaya studi lanjut atau peningkatan kompetensi?	Seberapa puas Anda dengan keramahan dan sikap profesional staf SDM dalam memberikan pelayanan?	Apakah SDM terbuka terhadap masukan atau saran dari dosen?	Seberapa puas Anda dengan kebijakan dan prosedur administrasi kepegawaian yang diterapkan oleh SDM?	Apakah SDM memberikan informasi secara proaktif terkait hal-hal penting yang berkaitan dengan karir dan kepegawaian dosen?	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan SDM dalam melakukan koordinasi antar bagian atau unit terkait kepegawaian?	Apakah SDM memberikan dukungan dan bimbingan dalam pengembangan keterampilan yang dibutuhkan untuk peningkatan karir Anda?
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4
3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3
4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4
5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
6	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2
7	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
8	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
12	4	4	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2
13	4	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2

14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
19	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
20	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
21	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
22	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
23	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2
24	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3
29	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2
31	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
32	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
35	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
40	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total	128	114	115	106	102	109	126	104	100	108	113	111
%	3.20	2.85	2.88	2.65	2.55	2.73	3.15	2.60	2.50	2.70	2.83	2.78