

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN
DAN PENGEMBANGAN SDM**


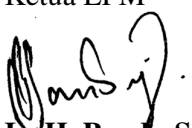



**UNIVERSITAS WIRALODRA
SEKOLAH PASCASARJANA
Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Telp (0234) 7122009
email : pascasarjana@unwir.ac.id
INDRAMAYU
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS WIRALODRA SEKOLAH PASCASARJANA LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS WIRALODRA TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Kode Dokumen	:	
Status Dokumen	:	<input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	:	
Tanggal	:	31 Agustus 2021
Diperiksa oleh	:	Ketua KM  Dr. H. Badrud Tamam, M.Pd.
Dikendalikan oleh	:	Ketua LPM  Ir. H. Pandu Sumarna, M.P.
Disetujui oleh	:	Direktur Sekolah Pascasarjana  Dr. Hj. Ipong Dekawati, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, laporan survei kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Universitas Wiralodra telah dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk periode 2020/2021.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran kepuasan ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang

Indramayu, 31 Agustus 2021

Hormat Kami,

Direktur,

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat Monev	1
D. Waktu dan Pengumpulan Data Monev	2
E. Sasaran Monev	2
F. Metode Monev	2
G. Manual Prosedur Pengolahan Data	4
H. Atribut/Instrumen Monev	5
I. Hasil Monev Kepuasan Pengelolaan dan Pengembangan SDM	6
J. Rencana Tindak Lanjut	8
K. Penutup	8
L. Referensi	9
M. Lampiran Kuesioner	9

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN
SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS WIRALODRA
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

A. Latar Belakang

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan pelayanan proses pembelajaran adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah DTPS. Mengingat sistem praktik proses pembelajaran di SPs UNWIR sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan dosen DTPS dilakukan. Sehingga tujuan dari pelaksanaan monev ini adalah untuk mengukur kepuasan DTPS sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan proses pembelajaran di SPs UNWIR.

B. Tujuan Monev

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan DTPS dan tendik terhadap Proses Pembelajaran SPs UNWIR ini bertujuan untuk:

1. Mengukur kepuasan DTPS sebagai pengguna layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs UNWIR.
2. Mengukur kepuasan tendik sebagai pengguna layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs UNWIR.
3. Untuk menganalisis langkah-langkah meningkatkan kualitas penyelenggaraan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs UNWIR.

C. Manfaat Monev

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan DTPS dan tendik terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini memiliki manfaat:

1. Mendorong peningkatan pengelolaan dan pengembangan SDM khususnya DTPS;

2. Mendorong peningkatan pengelolaan dan pengembangan SDM khususnya tendik;
3. Sebagai referensi atau masukan bagi pengelola SDM untuk mengambil langkah-langkah meningkatkan SPs UNWIR lebih unggul dan professional.

D. Waktu dan Pengumpulan Data Monev

Pelaksanaan Monev kepuasan DTPS dan tendik terhadap layanan Pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia SPs UNWIR tahun akademik 2020/2021 dilaksanakan selama 1 (satu) minggu yaitu mulai tanggal 16 Agustus 2021 sampai tanggal 21 Agustus 2021. Pengiriman kuesioner melalui surat pemberitahuan serta google form yang disebarakan melalui *whatsapp*. Pengumpulan data dari dosen dan tenaga kependidikan kemudian di rekap dan analisis data, dan pelaporan pada akhir Agustus 2021.

E. Sasaran Monev

Sasaran Monev pengelolaan dan pengembangan SDM pada SPs UNWIR terdiri dari DTPS dan tendik, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Sasaran Monev

No.	Uraian	Prodi Manajemen Pendidikan	Prodi Hukum	Total SDM SPs UNWIR
1.	DTPS	6	7	13
2.	Tenaga Kependidikan	-	-	5
Total		6	7	18

F. Metode Monev

Metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan DTPS dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam

mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi DTSP dan tendik serta ekspektasi DTSP dan tenaga tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi DTSP dan tendik terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi DTSP dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diterima dengan harapan DTSP dan tendik terhadap layanan yang akan diterima.

Analisa diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada DTSP dan tendik SPs UNWIR. DTSP dan tendik diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variable X dan Y, dimana X merupakan tingkat kepentingan/ harapan DTSP dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dan Y merupakan tingkat kepuasan yang diterima secara nyata. Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Linkert untuk penilaian tingkat kepentingan DTSP dan tendik, yang terdiri dari:

- a. Sangat Puas, diberi bobot 5
- b. Penting, diberi bobot 4
- c. Cukup, diberi bobot 3
- d. Kurang Puas, diberi bobot 2
- e. Tidak Puas, diberi bobot 1

Untuk kinerja dan kepuasan diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Puas diberi bobot 5, DTSP dan tendik sangat puas
- b. Puas diberi bobot 4, DTSP dan tendik puas

- c. Cukup diberi bobot 3, DTSP dan tendik cukup puas
- d. Kurang Puas diberi bobot 2, DTSP dan tendik kurang puas
- e. Tidak Puas diberi bobot 1, DTSP dan tendik tidak puas

G. Manual Prosedur Pengolahan Data

Skor SERVQUAL didapatkan dengan mengurangi skor kepuasan kenyataan dengan skor kepuasan harapan. Apabila skor kepuasan kenyataan lebih tinggi dari skor kepuasan harapan, maka akan diperoleh *gap positif*. Namun sebaliknya, bila skor kepuasan harapan lebih tinggi maka akan diperoleh *gap negative* yang berarti harapan pelanggan untuk atribut tersebut tidak tercapai.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat kenyataan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian harapan

Yi = skor penilaian kenyataan.

Skor SERVQUAL tersebut kemudian diukur menggunakan kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)*. CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Berikut ini nilai indeks kepuasan berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Tabel 2. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Index (%)	Kriteria CSI
81 – 100	Sangat Puas/Sangat Baik
66 – 80.99	Puas/Baik
51.00 – 65.99	Cukup Puas/Cukup Baik
35.00 – 50.99	Kurang Puas/Kurang Baik
0.00 – 34.99	Tidak Puas/Tidak Baik

Sumber : Rangkuti (2006)

H. Atribut/Instrumen Monev

Jenis atribut/instrumen layanan pengelolaan dan pengembangan SDM Unwir dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Layanan pengelolaan dan pengembangan DTSP;
2. layanan pengelolaan dan pengembangan Tendik.

Berikut ini atribut/instrumen layanan pengelolaan dan pengembangan SDM SPs Unwir :

Tabel 3. Jenis dan Atribut/Instrumen Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

No.	Unsur SDM	Atribut/Instrumen
1.	DTSP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan Kompetensi 2. Pengembangan Karier/Jabatan 3. Pengembangan Penelitian dan Karya Ilmiah 4. Pengembangan Pengabdian kepada Masyarakat 5. Pengembangan Tugas Tambahan 6. Pengembangan Kesejahteraan. 7. Kebutuhan Sosial/Keagamaan
2.	Tenaga kependidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan Kompetensi 2. Pengembangan Karir

No.	Unsur SDM	Atribut/Instrumen
		3. Pengembangan Kesejahteraan 4. Pengembangan Kesehatan-Kebugaran 5. Pengembangan Sosial-Keagamaan.

I. Hasil Money Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Berdasarkan hasil survei kepuasan DTSPS dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada tahun akademik 2020/2021 didapatkan hasil analisis sebagai berikut.

1. Hasil Money Kepuasan DTSPS Terhadap Pengelolan dan Pengembangan SDM SPs UNWIR

Tabel 4. Hasil Tabulasi Survei Kepuasan DTSPS Terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM

No.	Prodi	Jml Responden	No. Atribut	Total Skor Harapan	Total Skor Kenyataan	Indeks	Kriteria
				X	Y	$Y/X \times 100\%$	
I	MPd	6	1	30	25	83,33	Sangat puas
			2	30	24	80,00	Puas
			3	30	26	86,67	Sangat puas
			4	28	23	82,14	Sangat puas
			5	30	24	80,00	Puas
			6	30	28	93,33	Sangat puas
			7	27	24	88,89	Sangat puas
TOTAL I				205	174	84,88	Sangat puas
II	Hukum	7	1	34	30	88,24	Sangat puas
			2	35	27	77,14	Puas
			3	35	29	82,86	Sangat puas
			4	33	28	84,85	Sangat puas
			5	35	30	85,71	Sangat puas

No.	Prodi	Jml Responden	No. Atribut	Total Skor Harapan	Total Skor Kenyataan	Indeks	Kriteria
				X	Y	Y/X x 100%	
			6	32	26	81,25	Sangat puas
			7	35	30	85,71	Sangat puas
Total II				239	200	83,68	Sangat puas
Rata-Rata				444	374	84,23	Sangat puas

Dari tabel 4 diketahui hasil analisis kepuasan secara keluruhan DTSPS terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM SPs UNWIR memberikan penilaian sangat puas dengan skor rata-rata 84,23%. DTSPS prodi manajemen pendidikan memberikan penilaian sebesar 84,88% termasuk kategori sangat puas. Sedangkan, DTSPS prodi hukum memberikan penilaian sangat puas dengan skor 83,68%.

2. Hasil Monev Kepuasan DTSPS Terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Tenaga Kependidikan SPs UNWIR

Tabel 5 Hasil Tabulasi Survei Kepuasan Tendik Terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM

No.	Unsur SDM	Jml Responden	No. Atribut	Total Skor Harapan	Total Skor Kenyataan	Indeks	Kriteria
				X	Y	Y/X x 100%	
I	Tendik	5	1	25	21	84,00	Sangat puas
			2	25	22	88,00	Sangat puas
			3	25	21	84,00	Sangat puas
			4	25	22	88,00	Sangat puas
			5	25	20	80,00	Puas
Rata-Rata				125	106	84,80	Sangat puas

Dari tabel 5 diketahui hasil analisis kepuasan tendik SPs UNWIR didapatkan total skor 84,80%. Total skor tersebut membuktikan bahwa tendik SPs UNWIR sangat puas dengan pengelolaan dan pengembangan SDM SPs UNWIR.

J. Rencana Tindak Lanjut

Rencana yang akan dilakukan oleh SPs Unwir sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan DTSPS dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SPs UNWIR.
2. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan agar dapat dijadikan umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan SPs UNWIR. Hal ini sangat penting, mengingat tenaga kependidikan merupakan komponen utama dan terbesar dalam menerima pelayanan yang akan berdampak pada eksistensi SPs UNWIR.
3. Kepada para pimpinan SPs UNWIR (Direktur dan Kaprodi) agar secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan sehingga fungsi manajemen berjalan dengan baik.
4. Meningkatkan aspek kesejahteraan tenaga kependidikan pada aspek yang dinyatakan pada level tidak puas.
5. Meningkatkan aspek kesempatan untuk studi banding ke dalam dan luar negeri untuk DTSPS dan tenaga kependidikan pada kegiatan-kegiatan ilmiah serta pelatihan.

K. Penutup

Berdasarkan hasil survei kepuasan DTSPS dan tendik terhadap pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM tahun akademik 2020/2021, secara

keseluruhan DTSPS SPs UNWIR sangat puas dengan jenis layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Unwir dengan skor kepuasan keseluruhan sebesar 84,23%. Sedangkan, tendik SPs UNWIR sangat puas dengan jenis layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Unwir dengan skor kepuasan keseluruhan sebesar 84,80%. Demikian laporan survei kepuasan DTSPS dan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM SPs UNWIR ini kami buat untuk menjadi landasan pelaksanaan dan peningkatan layanan di tahun akademik 2021/2022.

L. Referensi

Rangkuti, Freddy. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

M. Lampiran Kuesioner

1. Kuesioner kepuasan DTSPS terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	ATRIBUT/INSTRUMENT	1	2	3	4	5
					1. Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop dalam maupun luar negeri.					
					2. Memperoleh kesempatan dan bantuan untuk meningkatkan jabatan akademik.					
					3. Kesempatan yang sama untuk mendapatkan dana hibah penelitian.					
					4. Kesempatan yang sama untuk mendapatkan dana hibah PkM.					
					5. Kesempatan untuk mengisi jabatan struktural.					
					6. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.					
					7. Mendapatkan jaminan hari tua dari institusi.					

2. Kuesioner kepuasan tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	ATRIBUT/INSTRUMENT	1	2	3	4	5
					1. Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop dalam maupun luar negeri.					
					2. Memperoleh kesempatan dan bantuan untuk meningkatkan jabatan akademik.					
					3. Kesempatan untuk mengisi jabatan struktural.					
					4. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.					
					5. Mendapatkan jaminan hari tua dari institusi.					