LAPORAN HASIL

PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Tahun 2025

DIKELUARKAN OLEH :

UNIT PENJAMIN MUTU INTERNAL (UPMI)

STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUKLINGGAU

LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2025

UNIT PENJAMIN MUTU INTERNAL
STMIK BINA NUSANTARA JAYA LUBUKLINGGAU
2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmatNya maka Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi dapat diselesaikan. Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah satisfaction (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi adalah mengukur respon Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Institusi selama satu Tahun Akademik Laporan hasil survei kepuasan ini menjadi acuan bagi pimpinan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan layanan di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar–besarnya.

Lubuk Linggau, Agustus 2025

Unit Penjamin Mutu Internal
STMIK BNJ Lubuklinggau

DAFTAR ISI

A. LATAR BELAKANG 1
B. TUJUAN SURVEY 2
C. MEKANISME 2
D. HASIL SURVEY 4
E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 7

A. LATAR BELAKANG

STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau. Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan yang diberikan Univeristas Katolik Santo Thomas.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Hasil survey kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan Institusi. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi institusi dalam memberikan layanan kepada Dosen dan Tendik.

B. TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan (Tendik) terhadap layanan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau berlangsung efektif. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas pengelolaan dan pengembangan Dosen dan Tendik, maka Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik dari Dosen dan Tendik untuk memberikan gambaran terhadap perbaikan yang mungkin dapat dilakukan oleh Institusi. Survei Kepuasan Dosen dan Tendik ini dilakukan setiap satu tahun sekali, dimana selanjutnya hasil dari kegiatan ini bisa digunakan sebagai bahan perbaikan pada tahun berikutnya. Secara umum kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan Dosen dan Tendik dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

a. Mengendalikan proses pengendalian dan peningkatan kualitas pengelolaan Sumber Daya Manusia di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau.

b. Menggali informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan peningkatan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, Tugas Tambahan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Tugas Tambahan, dan Kebutuhan Kesejahteraan.

c. Dari materi rekomendasi yang diberikan, dapat dilakukan tindakan koreksi, perbaikan untuk penyelenggaraan pengendalilan dan peningkatan Sumber Daya Manusia yang terlaksana dengan terus melakukan praktek baik secara berkesinambungan.

C. MEKANISME

STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau dalam rangka peningkatan mutu layanan manajemen. Salah satu upaya maka melakukan survei kepuasan pengguna atau pemangku kepentingan internal. Tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan tenaga pendidikterhadap pelayanan manajemen yang ada di STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau.

1. Lokasi dan Waktu Survey

Kuesioner ini disebarkan kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau secara online. Survei kepuasan layanan manajemen ini dilakukan pada bulan Agustus 2025 untuk dosen dan tenaga kependidikan

2. Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah responden kepuasan ini diperoleh menggunakan volunteersampling. Jumlah sampel yang digunakan untuk melihat kepuasan pemangkukepentingan terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 1 berikut

Tabel 1. Responden Survey

Kelompok responden	Jumlah
Dosen	4
Tenaga Kependidikan	18

3. Instrumen

Instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dalam bentuk angket dapat dilihat pada https://upmi.stmik-bnj.ac.id/kuisioner.php?mod=tendik

Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan meliputi layanan tata kelola dan kepemimpinan, fasilitas dan pengembangan diri, Akademik dan pembelajaran, serta layanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

4. Metode Analisis

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakanskala Likert, dengan kriteria berikut ini.

Tabel 2. Predikat Tanggapan

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	4
Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum n.S_i}{N}$$

Dimana:

Si = Skor item pertanyaan masing-masing aspek

n = Predikat item

N = Jumlah responden

Tabel 3. Predikat Nilai IK

IK	Predikat
>=3.25	Sangat Tinggi
2.75 – 3.25	Tinggi
2.25 – 2.74	Cukup
1.15 – 2.24	Rendah
<= 1.75	Rendah Sekali

D. HASIL SURVEY

a. Tata Kelolah dan Kepemimpinan

Secara umum, kategori Tata Kelola dan Kepemimpinan memperoleh rata-rata indeks kepuasan sebesar 3.17 dengan kategori Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepemimpinan dan pengelolaan organisasi sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa ruang perbaikan. Pertanyaan dengan skor tertinggi adalah “Suasana kerja di kantor” (3.52, Sangat Tinggi) yang mengindikasikan lingkungan kerja cukup kondusif, nyaman, dan mendukung produktivitas pegawai. Demikian pula aspek komunikasi antar pimpinan dan pegawai (3.31) serta kejelasan tugas pokok dan fungsi (3.29) juga dinilai sangat baik. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek pemantauan kinerja pegawai (2.86) dan keadilan dalam pemberian tugas serta wewenang (2.86). Kedua indikator ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat sistem monitoring dan pembagian tugas yang lebih transparan dan adil.

Tabel 4. Hasil Survey Kategori Tata Kelola dan Kepemimpinan

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
1	Kejelasan tugas pokok dan fungsi	3.29	Sangat Tinggi
2	Kejelasan mengenai kewenangan	3.25	Sangat Tinggi
3	Keterbukaan dalam pengambilan kebijakan	3.21	Tinggi
4	Keterbukaan dalam mengatasi permasalahan	3.14	Tinggi
5	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	2.86	Tinggi
6	Pemantauan kinerja pegawai	2.86	Tinggi
7	Pemberian sanksi yang adil	3.00	Tinggi
8	Gaya kepemimpinan stakeholder	3.14	Tinggi
9	Keputusan/kebijakan yang diambil pengelola	3.18	Tinggi
10	Komunikasi antar pimpinan dan pegawai	3.31	Sangat Tinggi
11	Suasana kerja di kantor	3.52	Sangat Tinggi

b. Fasilitas dan Pengembangan Diri

Kategori Fasilitas dan Pengembangan Diri memperoleh rata-rata indeks kepuasan sebesar 3.17 dengan kategori Tinggi. Hasil ini mencerminkan bahwa lembaga cukup mendukung pegawai dalam hal fasilitas dan pengembangan karir. Aspek yang paling diapresiasi adalah pengakuan prestasi kerja (3.38,

Sangat Tinggi), menandakan penghargaan terhadap kinerja individu sudah berjalan baik. Selain itu, fasilitas untuk mengikuti kegiatan di tingkat regional/nasional (3.24) serta bimbingan terhadap karyawan baru (3.24) juga memperoleh penilaian positif. Namun, terdapat kelemahan pada indikator kesempatan melanjutkan studi (2.97, Tinggi). Hal ini menunjukkan perlunya dukungan lebih kuat terkait pengembangan akademik, baik berupa beasiswa, izin belajar, maupun program pengembangan kompetensi lainnya.

Tabel 5. Hasil Survey Kategori Fasilitas dan Pengembangan Diri

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
12	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan	3.00	Tinggi
13	Kesempatan melanjutkan studi	2.97	Tinggi
14	Fasilitas mengikuti kegiatan Regional/Nasional	3.24	Tinggi
15	Bimbingan terhadap karyawan baru	3.24	Tinggi
16	Pengakuan prestasi kerja	3.38	Sangat Tinggi

c. Akademik dan Pembelajaran

Kategori Akademik dan Pembelajaran menunjukkan hasil yang paling kuat, dengan rata-rata indeks kepuasan 3.28 dan termasuk kategori Sangat Tinggi. Hal ini menegaskan bahwa aspek akademik, terutama proses pembelajaran, telah berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan harapan. Butir dengan skor tertinggi adalah kualitas komunikasi mahasiswa dan dosen (3.52, Sangat Tinggi), yang memperlihatkan adanya hubungan akademik yang baik, efektif, dan komunikatif. Selain itu, kejelasan sasaran pembelajaran melalui silabus (3.29) dan kebijakan penilaian pembelajaran (3.29) juga dinilai memuaskan. Meski demikian, aspek struktur dan isi kurikulum (3.00, Tinggi) masih memerlukan evaluasi agar tetap relevan dengan kebutuhan perkembangan zaman dan industri.

Tabel 6. Hasil Survey Kategori Akademik dan Pembelajaran

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
17	Struktur dan isi kurikulum	3.00	Tinggi
18	Kejelasan sasaran pembelajaran (Silabus)	3.29	Sangat Tinggi
19	Kualitas komunikasi mahasiswa dan dosen	3.52	Sangat Tinggi
20	Kebijakan Penilaian pembelajaran	3.29	Sangat Tinggi

d. Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Kategori Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) memperoleh rata-rata indeks kepuasan 3.02 dengan kategori Tinggi, namun menjadi kategori dengan skor terendah dibandingkan tiga kategori lainnya. Indikator yang paling lemah terdapat pada pendanaan program PkM (2.62, Cukup), yang menunjukkan bahwa dukungan dana penelitian dan pengabdian masih belum memadai. Hal ini juga tercermin pada indikator dukungan dana untuk penelitian (2.83, Tinggi) yang juga berada di bawah rata-rata. Sebaliknya, aspek kejelasan tata cara pelaksanaan PkM (3.31, Sangat Tinggi) menunjukkan prosedur pelaksanaan sudah cukup jelas dan dipahami oleh pegawai. Ketersediaan panduan penelitian (3.24) juga memperoleh apresiasi positif. Dengan demikian, meskipun pelaksanaan teknis PkM berjalan baik, aspek pendanaan masih menjadi hambatan utama yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel 7. Hasil Survey Kategori Penelitian dan PkM

No	Indikator Kepuasan	IK	Predikat
21	Ketersediaan panduan penelitian	3.24	Tinggi
22	Dukungan dana untuk penelitian	2.83	Tinggi
23	Program PkM didasarkan pada Renstra PkM	3.00	Tinggi
24	Kejelasan tata cara pelaksanaan PkM	3.31	Sangat Tinggi
25	Pendanaan program PkM	2.62	Cukup
26	Pelaksanaan penelitian/PkM	3.10	Tinggi

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan, secara umum responden menilai pelayanan dan tata kelola berada pada kategori **"Puas"** hingga **"Sangat Puas"**, dengan rata-rata skor berada di atas angka 3.00. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola, fasilitas, akademik, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Secara umum, ada tiga rekomendasi utama yang dapat dijadikan tindak lanjut:

1. Penguatan Tata Kelola dan Kepemimpinan.

   STMIK BNJ perlu memperbaiki mekanisme monitoring kinerja serta pembagian tugas yang lebih adil dan transparan. Kepemimpinan partisipatif perlu terus

dikembangkan agar keputusan yang diambil lebih inklusif dan menciptakan rasa memiliki di kalangan pegawai.

2. Peningkatan Fasilitas dan Pengembangan Diri.

   Dukungan terhadap kesempatan melanjutkan studi dan pengembangan kompetensi perlu ditingkatkan, baik melalui penyediaan beasiswa internal, kerja sama eksternal, maupun pelatihan berkelanjutan. Dengan demikian, SDM dapat terus berkembang sesuai tuntutan zaman dan kebutuhan lembaga.

3. Penguatan Akademik, Penelitian, dan PkM.

   Pada aspek akademik, diperlukan evaluasi berkala terhadap kurikulum agar tetap relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan dunia kerja. Sementara itu, pada bidang penelitian dan PkM, dukungan pendanaan menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan. Lembaga perlu mengupayakan alokasi dana khusus sekaligus memperluas jejaring kerja sama dengan mitra eksternal guna mendukung implementasi riset dan pengabdian yang lebih berkualitas.

Secara keseluruhan, rekomendasi ini menekankan pentingnya peningkatan transparansi tata kelola, pengembangan kapasitas SDM, serta penguatan dukungan penelitian dan PkM. Apabila langkah-langkah strategis tersebut dapat dijalankan secara konsisten, maka indeks kepuasan akan meningkat lebih optimal dan berdampak positif terhadap mutu layanan, reputasi, serta daya saing lembaga di masa depan.