

**Universitas Bina  
Darma**



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TENDIK**

**TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

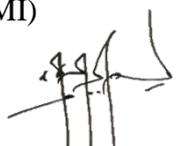


**BADAN PENJAMIN MUTU & AKREDITASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2023/2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TENDIK**  
**TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**TAHUN 2024**



Tanggal	15 November 2024
Disusun oleh:	(Deputi SPMI)  (Ely Mulyati, S.T., M.T)
	(Deputi AMI)  (Andrian Noviardy, S.E., M.Si)
Diperiksa oleh: ( Kepala BPMA UBD)	 ( Mega Silvia, S.E., M.Si., Ph.D)
Disetujui oleh: (Rektor Universitas Bina Darma)	 (Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M)

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan manajemen kepada Pengguna di Universitas Bina Darma sampai saat ini sudah berjalan lancar, untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para tendik diperlukan survey yang nantinya akan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi dan evaluasi perbaikan layanan di Institusi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna layanan manajemen di Universitas Bina Darma. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen akan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pengguna dalam hal ini tendik di Universitas Bina Darma.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Pengguna khususnya tendik dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan manajemen Universitas Bina Darma.

## **3. Sasaran**

Sebagai sasaran survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen adalah tendik di lingkungan Universitas Bina Darma dengan melibatkan 6 responden dosen dari setiap unit kerja.

## **4. Waktu dan Tempat**

1. Waktu, Survei Kepuasan tendik Terhadap Layanan Manajemen dilakukan dibulan Oktober 2024.
2. Tempat survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen dilaksanakan di Universitas Bina Darma.

## **5. Metode Survei dan Pengolahan Data**

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik dan non akademik kepada pengguna. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan pengguna. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna, Badan Penjaminan Mutu dan Akreditasi bekerja selama lebih kurang 1 bulan.

Hasil survei kepuasan pengguna dihitung berdasarkan jumlah jawaban pengguna ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu: 1= Tidak Puas; 2 = Kurang Puas;3 = Cukup Puas 4 = Puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.

## **6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna**

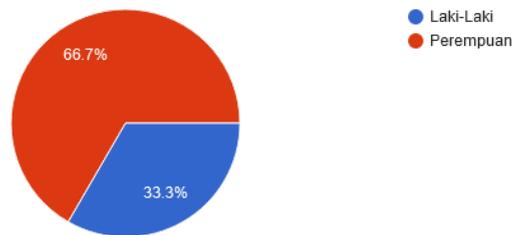
Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen yang terdiri dari layanan yang terdiri dari: 1) Kebutuhan untuk studi lanjut. 2) Pengembangan diri melalui seminar/workshop. 3) Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi. 4) Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri. 5) Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri. 6) Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir. 7) Memperoleh kesempatan membangun jejaring. 8) Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan. 9) Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural. 10) Ruang kerja yang bersih dan nyaman. 11) Tempat parkir yang bersih dan nyaman. 12) Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan. 13) Suasana kerja yang kondusif. 14) Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan. 15) Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tenaga kependidikan. 16) Cara komunikasi pimpinan terhadap tenaga kependidikan. 17) Cara komunikasi pimpinan terhadap tenaga kependidikan.

## 6.1 PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

6 responses

 Copy chart



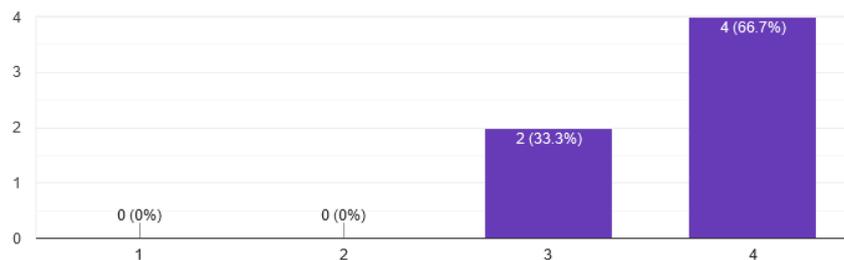
**Gambar 1. Jenis Kelamin**

Responden tendik dalam survey ini didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 66.7% , sedangkan sisanya oleh laki-laki dengan persentase sebesar 33.3%.

## 6.2 Hasil dan Analisis Setiap Pernyataan Survey

### 1. Kebutuhan untuk studi lanjut

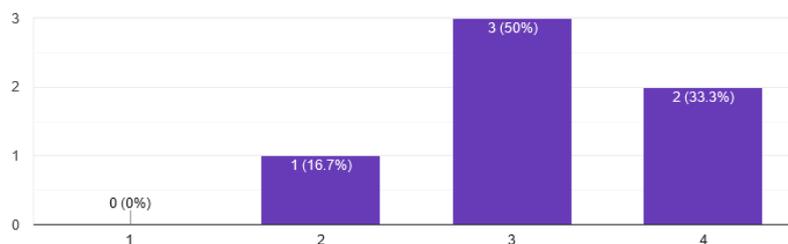
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait kebutuhan untuk studi lanjut sebesar 66.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 33.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas kebutuhan studi lanjut. UBD memberikan kesempatan kepada tendik UBD untuk melanjutkan studinya.

### 2. Pengembangan diri melalui seminar/workshop

6 responses

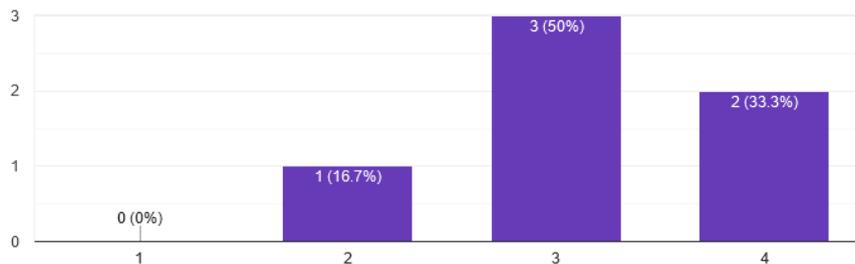


Tingkat kepuasan tendik terkait pengembangan diri melalui seminar/workshop sebesar 33.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 50% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 16.7% yang memberikan

nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas pengembangan diri melalui seminar/workshop. UBD memberikan kesempatan kepada tendik untuk mengembangkan diri melalui kegiatan tersebut dengan cukup memadai. Namun, kedepannya diperlukan upaya peningkatan untuk hal tersebut agar tingkat kepuasan tendik yang memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

### 3. Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi

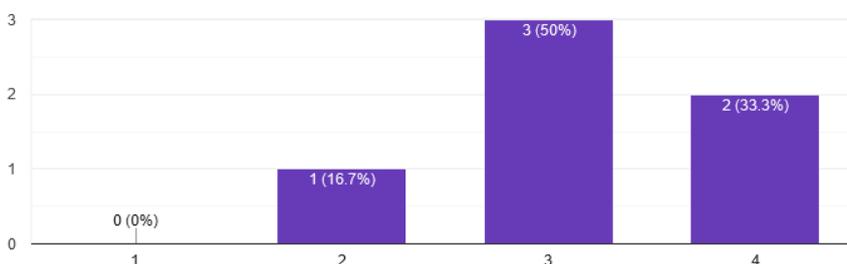
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi sebesar 33.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 50% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 16.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi. UBD memberikan kesempatan yang cukup memadai untuk tendik mengembangkan diri melalui kegiatan tersebut. Namun, kedepannya diperlukan upaya peningkatan terkait hal tersebut agar tingkat kepuasan tendik UBD yang memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

### 4. Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri

6 responses

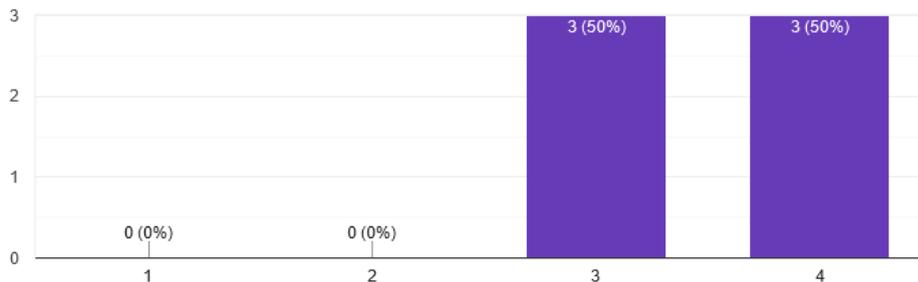


Tingkat kepuasan tendik terkait kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri sebesar 33.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 50% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 16.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri. UBD memberikan kesempatan yang cukup memadai untuk tendik melaksanakan studi banding dalam/luar negeri. Namun, kedepannya diperlukan upaya peningkatan terkait kegiatan ini, sehingga tingkat kepuasan tendik yang merasa puas dan memberikan

nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

## 5. Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir

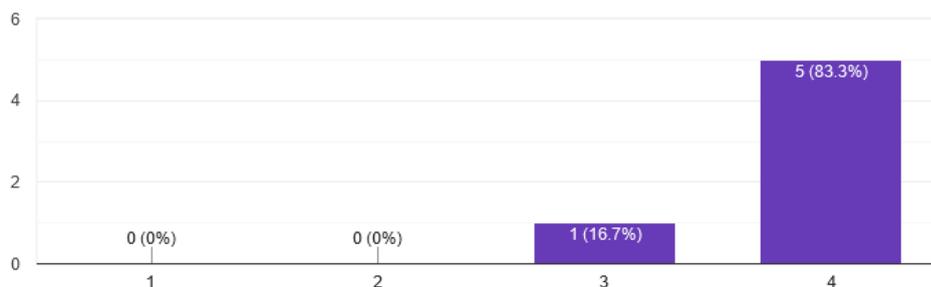
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir sebesar 50% yang memberikan nilai 4 (puas), 50% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas informasi yang disampaikan oleh manajemen UBD terkait jenjang karir. Direktorat SDM mampu memberikan informasi jenjang karir yang memadai kepada tendik UBD.

## 6. Memperoleh kesempatan membangun jejaring

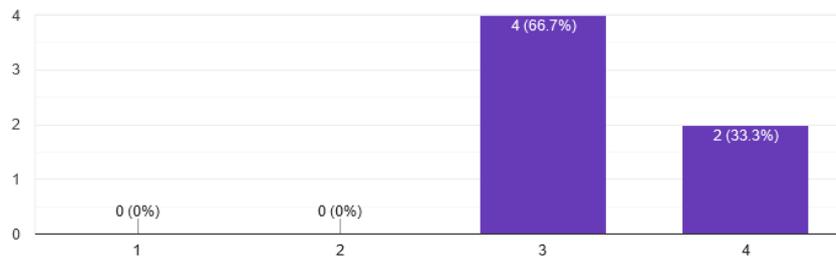
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait memperoleh kesempatan membangun jejaring sebesar 83.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 16.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas perolehan kesempatan membangun jejaring. UBD mampu memberikan kesempatan tendik untuk membangun jejaring secara memadai.

## 7. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan

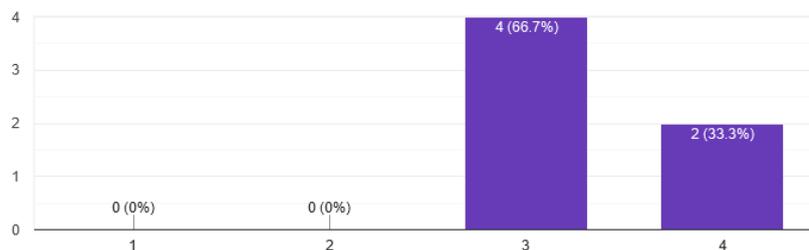
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan sebesar 33.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 66.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas perolehan informasi dan layanan jabatan yang diberikan UBD. Namun, kedepannya diperlukan peningkatan terkait hal tersebut agar tingkat kepuasan tendik yang memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

## 8. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural

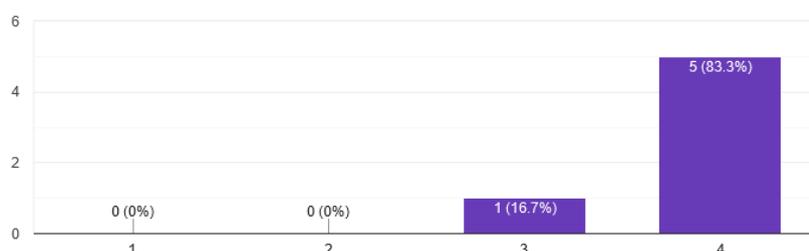
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural sebesar 33.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 66.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas kesempatan peningkatan jabatan struktural yang diberikan UBD. Namun, kedepannya diperlukan peningkatan terkait hal tersebut agar tingkat kepuasan tendik yang memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

## 9. Ruang kerja yang bersih dan nyaman

6 responses

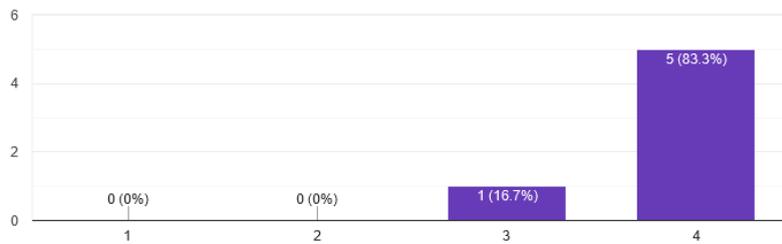


Tingkat kepuasan tendik terkait ruang kerja yang bersih dan nyaman sebesar 78.3% yang

memberikan nilai 4 (puas), 17.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas kenyamanan dan kebersihan ruang kerja di lingkungan UBD.

#### 10. Tempat parkir yang bersih dan nyaman

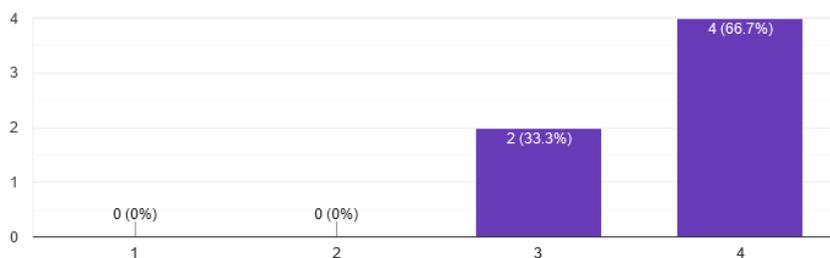
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait tempat parkir yang bersih dan nyaman sebesar 83.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 16.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas tempat parkir yang bersih dan nyaman. UBD mampu memberikan fasilitas tempat parkir yang memadai di lingkungan UBD.

#### 11. Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan

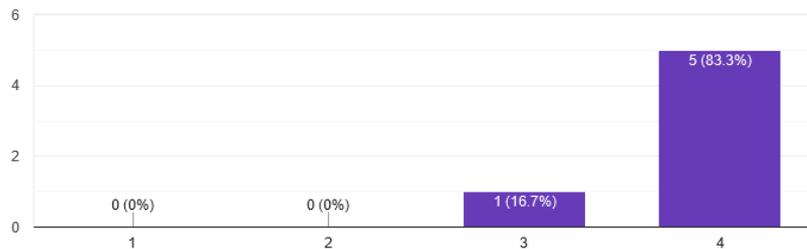
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan sebesar 66.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 33.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas tersedianya sistem informasi penunjang kegiatan yang diberikan UBD.

## 12. Suasana kerja yang kondusif

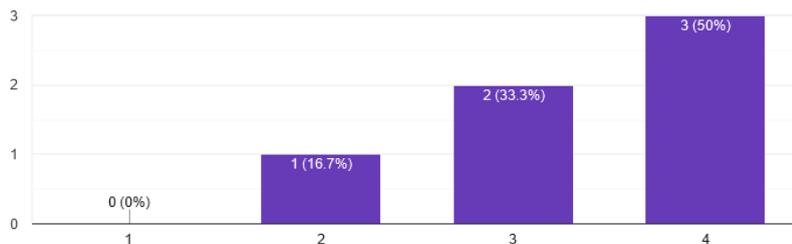
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait suasana kerja yang kondusif sebesar 83.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 16.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas suasana kerja di lingkungan UBD.

## 13. Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan

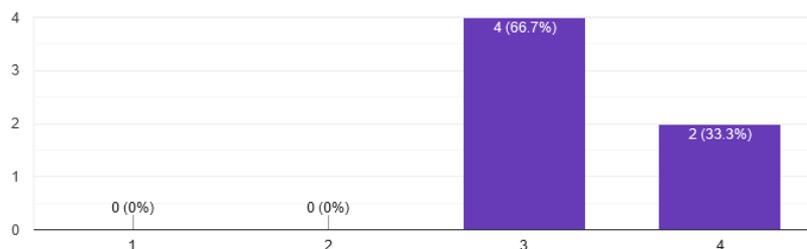
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait pimpinan konsisten dalam penegakkan aturan sebesar 50% yang memberikan nilai 4 (puas), 33.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 16.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas penegakkan aturan yang secara konsisten dilaksanakan oleh pimpinan UBD.

## 14. Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tendik

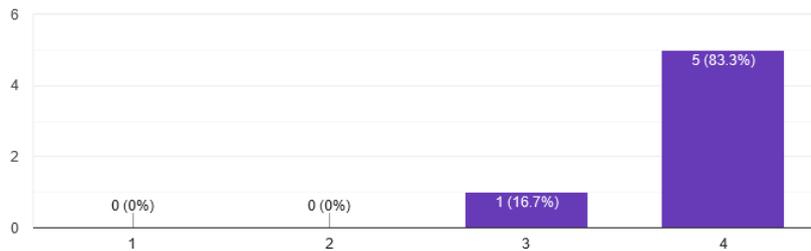
6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tendik sebesar 33.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 66.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas profesionalisme pimpinan UBD dalam mengatur tendik. Namun, kedepannya diperlukan peningkatan terkait hal ini.

## 15. Cara komunikasi pimpinan terhadap tendik

6 responses



Tingkat kepuasan tendik terkait cara komunikasi pimpinan terhadap tendik sebesar 83.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 16.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa tendik UBD yang menjadi responden merasa puas atas cara berkomunikasi pimpinan UBD terhadap tendik

### 6.3 Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Secara umum pihak manajemen Universitas Bina Darma secara khusus sudah berjalan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan untuk pelayanan manajemen yang lebih memadai di periode-periode berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tendik, adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural, mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan, kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri, pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi, dan pengembangan diri melalui seminar/workshop.

### 6.4 Tindak Lanjut:

Universitas Bina Darma perlu melakukan pendekatan dan sosialisasi dengan pengguna dalam hal ini dosen tentang layanan yang di siapkan dalam memperlancar proses tri darma di Universitas Bina Darma baik berupa layanan sistem maupun layanan langsung, khususnya yang berkaitan dengan keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tendik, adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural, mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan, kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri, pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi, dan pengembangan diri melalui seminar/workshop.



