

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan**



Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (P4M)

**POLITEKNIK NEGERI LHOKEUMAWE**  
**BUKETRATA**  
**2019**

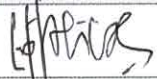





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280, Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90  
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: [www.pnl.ac.id](http://www.pnl.ac.id)

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/P4M-03/25-13
Judul Dokumen	: Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan	Revisi	: 00
Standar	: Sistem Penjaminan Mutu	Tgl Eff	: 2 Januari 2020
Bagian	: P4M	Jlh Hal	: 4

## SOP Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Umami Habibah, S.Si, M.Si.	Staf Pengajar		25/11/19
2. Pemeriksaan	Rusli, S. ST., M.T.	Ketua Departemen Penjaminan Mutu dan Akreditasi		25/11/19
3. Persetujuan dan Penetapan	Munawar, S.T., M.T.	Wadir I		26/11-19
4. Pengendalian	Ir. Herri Mahyar, M.T.	Kepala P4M		27/11-19

## **A. Tujuan**

Standar operasional prosedur (SOP) ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, proses akhir dari survey, dan periode/waktu pelaksanaan survey.

## **B. Ruang Lingkup**

1. Mekanisme yang diterapkan dalam pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
2. Pihak-pihak yang terlibat dalam survey adalah staf pengajar dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

## **C. Referensi**

1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang No. 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi
3. UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan system penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik
4. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 66 Tahun 2010, tentang perubahan atas peraturan R.I. Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
9. Pedoman Akreditasi BAN-PT Tahun 2019, tentang Penilaian Program Studi
10. Rencana Stategi Politeknik Negeri Lhokseumawe Periode 2015-2019

#### **D. Istilah dan Definisi**

1. Survey kepuasan dosen dan tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal secara berkala terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (tridarma perguruan tinggi).
2. Survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat responden mengenai aspek-aspek tridarma perguruan tinggi.
3. Responden adalah dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Negeri Lhokseumawe yang dipilih secara random.
4. Dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
5. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan;
6. Hasil survey ini digunakan untuk peningkatan kualitas PNL menjadi lebih baik sesuai visi dan misi.

#### **E. Dokumen Terkait**

1. Pedoman survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Negeri Lhokseumawe;
2. Angket kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
3. Laporan hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

#### **F. Catatan Mutu/Recor**

1. Angket kepuasan dosen
2. Angket kepuasan tenaga kependidikan
3. Berita acara survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

#### **G. Indikator Keberhasilan**

1. Hasil survey mendapatkan informasi yang akurat (terkait dengan output dan outcome dari survey tersebut) sesuai kondisi yang sebenarnya
2. Indeks kepuasan sebagai kekuatan institusi yang harus dipertahankan atau ditingkatkan atau kelemahan yang harus diminimalkan.

## **H. Urutan Prosedur**

1. P4M menyiapkan draft pertanyaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dan konsultasi dengan direktur;
2. P4M merevisi kuesioner berdasarkan hasil diskusi dengan Direktur untuk disosialisasikan dengan para Wadir, Kajur, dan Ka.prodi;
3. P4M melakukan finalisasi kuesioner dan membentuk panitia/tim pelaksana survey;
4. P4M mendistribusikan surat tugas panitia/tim pelaksana survey;
5. P4M dan tim pelaksana survey melaksanakan survey untuk dosen dan tenaga kependidikan;
6. P4M mengolah data dan membuat laporan hasil survey;
7. P4M menyerahkan laporan hasil survey kepada Direktur;
8. Direktur menerima laporan hasil survey.

## I. Bagan Alir

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Direktur	P4M	Panitia	Dosen/ Tendik	Keleng- kapan	Waktu	Output
1	Menyiapkan draft pertanyaan survey dan konsultasi					Persiapan survey	3 hari	Draf pertanyaan
2	Merevisi pertanyaan survey dan melaksanakan sosialisasi					-	3 hari	Pertanyaan survey
3	Melakukan finalisasi pertanyaan survey dan membentuk panitia/tim survey					Usulan panitia	3 hari	Angket
4	Medistribusikan surat tugas					Surat tugas	1 hari	Disposisi
5	Melaksanakan survey					Jadwal	3 hari	Angket survey
6	Mengolahan data dan membuat laporan hasil survey					Angket survey	3 hari	Laporan survey
7	Menyerahkan laporan hasil survey					Laporan	1 hari	Disposisi
8	Menerima laporan hasil survey					Laporan	1 hari	Dokumen survey

## J. Lampiran

1. Angket kepuasan tenaga pendidik/dosen
2. Anket kepuasan tenaga kependidikan

	<p><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI</b>  <b>PUSAT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN</b>  <b>DAN PENJAMINAN MUTU</b></p> <p>Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90                  Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785                  Laman: <a href="http://www.pnl.ac.id">www.pnl.ac.id</a></p>		
<p><b>ANGKET KEPUASAN</b>  <b>TENAGA PENDIDIK/DOSEN</b></p>	<p>No. Dok : SM/PNL/P4M/05/19</p> <p>Tgl Dikeluarkan : 19 Nopember 2018</p> <p style="text-align: center;">Revisi</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; text-align: center;">01</td> <td style="width: 50%; border: none; text-align: center;">-</td> </tr> </table>	01	-
01	-		

Jurusan : .....

Program Studi : .....

Pangkat/Gol : .....

Jabatan Fungsional : .....

***Petunjuk Pengisian;***

1. Isilah angket ini dengan memberi tanda silang (x) di kolom pada jawaban yang disediakan.
2. Angket ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu atas pelayanan di Politeknik.
3. Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap kinerja Bapak/Ibu. Oleh karena itu, dimohon kesediaannya memberikan penilaian secara sungguh-sungguh dan objektif untuk perbaikan pelayanan di Politeknik Negeri Lhokseumawe ke depan.

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
		1	2	3	4
	<b>A. Pengembangan Kompetensi ,Tugas Pokok dan Sarana Prasarana Pembelajaran</b>				
1	Mendapat izin untuk studi lanjut ( S2,S3 ) berdasarkan ketentuan yang berlaku di PNL				
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus ,pelatihan/ workshop yang sesuai dengan bidang ilmu				
3	Pengembangan diri untuk mengikuti seminar/pertemuan ilmiah sesuai dengan bidang ilmu				
4	Pengembangan diri mengikuti magang industri				
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding/short course (dalam /luar negeri)				
6	Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi				
7	Dosen Mengajar minimal 12 jam per semester				
8	Dosen diwajibkan membuat silabus/RPS sesuai dengan mata kuliah yang diampunya				
9	Memproleh kesempatan untuk membuat buku ajar, modul ajar . Job sheet atau karya ilmiah lainnya				
10	Mendapatkan informasi tentang kenaikan jabatan fungsional Dosen				

11	Mendapatkan layanan tentang usulan kenaikan jabatan fungsional Dosen				
No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
12	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk PBM				
11	Tersedianya LCD pada setiap ruangan untuk pelaksanaan PBM				
13	Tersedianya sarana untuk mengakses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas pembelajaran				
14	Tersedianya perpustakaan yang memadai dengan koleksi buku yang cukup untuk menunjang pembelajaran				
	<b>B. Penelitian dan karya ilmiah</b>				
1	Memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian dengan sumber dana internal maupun Eksternal				
2	Memperoleh kesempatan untuk melakukan kegiatan penelitian dengan sumber dana internal maupun Eksternal				
3	Ketersediaan sarana prasarana pendukung untuk melakukan kegiatan Penelitian				
4	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari Reviewer				
5	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir dan jurnal				
6	Kesempatan menjadi reviewer penelitian				
7	Ketersediaan informasi tentang jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah				
	<b>C. Pengabdian kepada Masyarakat</b>				
1	Memperoleh informasi tentang kegiatan PKM dengan sumber dana internal maupun eksternal				
2	Memperoleh kesempatan untuk melakukan kegiatan PKM dengan sumber dana internal maupun Eksternal				
3	Ketersediaan sarana prasarana pendukung untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat.				
4	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dosen				
5	Kesempatan menjadi reviewer PKM				
	<b>D. Tugas Tambahan</b>				
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)				
2	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan lainnya (seminar, Kuliah umum, dll)				
3	Memperoleh kesempatan dalam proses penyusunan borang APS				





	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI</b> <b>PUSAT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN</b> <b>DAN PENJAMINAN MUTU</b> Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90 Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785 Laman: www.pnl.ac.id		
	<b>ANGKET KEPUASAN</b> <b>TENAGA KEPENDIDIKAN</b>		
	No. Dok : SM/PNL/P4M/05/20		
	Tgl Dikeluarkan : 19 Nopember 2018		
	Revisi		
	01	-	

Bagian/sub bagian :

..... Pangkat/Gol :

.....

### Petunjuk Pengisian

- Isilah angket ini dengan memberi tanda silang (x) pada kolom jawaban yang disediakan.
- Angket ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu sebagai staf tenaga kependidikan atas pelayanan Politeknik Negeri Lhokseumawe
- Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap kinerja Bapak/Ibu. Oleh karena itu, dimohon kesediaannya memberikan penilaian secara sungguh-sungguh dan objektif, untuk perbaikan pelayanan di Politeknik pada masa yang akan datang

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
		1	2	3	4
<b>A. Pengembangan Kompetensi</b>					
1	PNL memberikan izin kepada tenaga kependidikan untuk pengembangan diri melalui studi lanjut ( S1, S2)				
2	PNL memberi kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk mengikuti kursus /pelatihan/Seminar				
3	Adanya pengembangan diri untuk mengikuti magang industri				
4	Tenaga kependidikan mempunyai kesempatan untuk bekerja sesuai dengan keahlian serta dukungan untuk peningkatan/pengembangan kompetensi				
<b>B. Pengembangan Karir/Jabatan</b>					
1	Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang pendidikan,				
2	Penempatan tenaga kependidikan berdasarkan kemampuan atau kompetensi				
3	PNL menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi				

4	Kesempatan untuk bekerja sesuai dengan keahlian serta dukungan untuk peningkatan kompetensi				
5	Tenaga kependidikan memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir/jabatan				

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
<b>C. Pekerjaan dan Suasana Kerja</b>					
1	Pimpinan membagi pekerjaan dan memberi wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melaksanakan tugas secara proporsional				
2	Pimpinan memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya				
4	Pimpinan Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan				
5	Penyediaan ruangan dan kelengkapan kerja (komputer, printer ) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan				
6	Suasana hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan				
7	Memberikan penghargaan terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik				
<b>D. Tugas Tambahan</b>					
1	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan (kepanitiaan dan kegiatan lainnya)				
2	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan				
3	Selalu dilibatkan pada setiap kegiatan yang terkait dengan tupoksi				
<b>E. Lain-Lain</b>					
1	Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan				
2	Tunjangan kinerja yang diperoleh sudah sesuai dengan keahlian dan kontribusi yang saya berikan kepada unit kerja				
4	PNL memberikan cuti bagi tenaga kependidikan				
5	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh Dokter/paramedis di poliklinik PNL				
6	Fasilitas untuk melakukan ibadah /Mesjid				
7	Adanya fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan				

Tuliskan pendapat/saran anda untuk pengembangan kebijakan/aturan/norma yang perlu dilakukan oleh Manajemen Politeknik Negeri Lhokseumawe

.....  
 .....  
 .....