



UIN SUSKA RIAU

**LAPORAN SURVEI**  
**PELAYANAN KEPUASAN**  
**MANAJEMEN DOSEN DAN TENAGA**  
**KEPENDIDIKAN PROGRAM STUDI**  
**PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UIN SUSKA RIAU**  
**2021/2022**

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
TERHADAP MANAJEMEN  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU**

**2021 - 2022**



**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU**

**2021 - 2022**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga kami bisa menyelesaikan “Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2021/2022”. Laporan ini sebagai usaha mengimplementasikan bud aya mutu melalui evaluasi pengembangan kualitas secara berkelanjutan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tindak lanjut berkaitan dengan kepuasan pelayanan di bidang Manajemen bagi dosen Pendidikan Bahasa Inggris di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan hasil survei kepuasan Dosen Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Pekanbaru, Mei 2022

Dekan

Dr. H. Kadar, M.Ag.

NIP. 19650521 199402 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Dasar Hukum.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan Survei .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN</b>	
<b>2.1 Waktu .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Responden .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Metode Pengambilan Data.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB III HASIL EVALUASI</b>	
<b>Hasil dan Evaluasi .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 Rekomendasi.....</b>	<b>5</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Study Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah menetapkan visi, misi, renstra serta dokumen Standar Mutu Internal. Pemahaman terhadap visi dan misi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim; menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni; menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi; dan menyelenggarakan tata pamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan transparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan. Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses pembelajaran yang baik akan menjadikan insan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berakhlak mulia dan menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan serta keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi.

Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Bentuknya adalah survei terhadap layanan fakultas yang terdiri atas:

- a. Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana
- b. Kepuasan Layanan Kepuasan Pengelolaan Manajemen Fakultas
- c. Kepuasan layanan pengelolaan Sumber Daya Manusia

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas universitas. Aspek yang diukur mencakup kesesuaian visi, misi, tujuan, strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan berimplikasi pada pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada waktu berikutnya.

### **1.2 Landasan Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2005 Tanggal 4 Januari 2005 tentang Perubahan IAIN Susqa Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim Riau;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja UIN Suska Riau;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
12. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau No. 0922/R/2016 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Akademik UIN Suska Riau.
13. Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2013.  
Buku Pedoman Mutu Proses Pembelajaran UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2010.

### **1.3 Tujuan Survei**

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai acuan bagi pengelola program studi untuk menyusun program pengembangan dan menentukan arah kebijakan lembaga yang berkaitan dengan pengelolaan Manajemen.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survei Kepuasan dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau dilaksanakan mulai pada bulan April 2022.

#### **2.2 Responden**

Adapun responden pada survey kepuasan ini adalah 30 orang dosen di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Kuesioner penilaian yang digunakan pada survei kepuasan ini adalah kuesioner dengan penilaian menggunakan skala *Likert*. Alternatif jawaban yang disediakan yaitu; sangat baik, baik, cukup dan kurang.

#### **2.3 Metode Pengambilan Data**

Survei dilakukan melalui formulir online yang disebar kepada seluruh Dosen di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

### BAB III

#### HASIL EVALUASI

##### KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TEHADAP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

Survei yang diberikan kepada dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UIN Suska Riau berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari 6 pertanyaan link dosen (<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cpssBFv1vR-NIs9YMncc6yglTvoPXYZ1rdBPpTWN7uk/edit?gid=844749494#gid=844749494>) , Link Tendik ([https://docs.google.com/spreadsheets/d/1G2OdfelaCy8N9wwYtuzwfpJ64mnBQcqHd32EftJ\\_3gM/edit?gid=115718316#gid=115718316](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1G2OdfelaCy8N9wwYtuzwfpJ64mnBQcqHd32EftJ_3gM/edit?gid=115718316#gid=115718316))

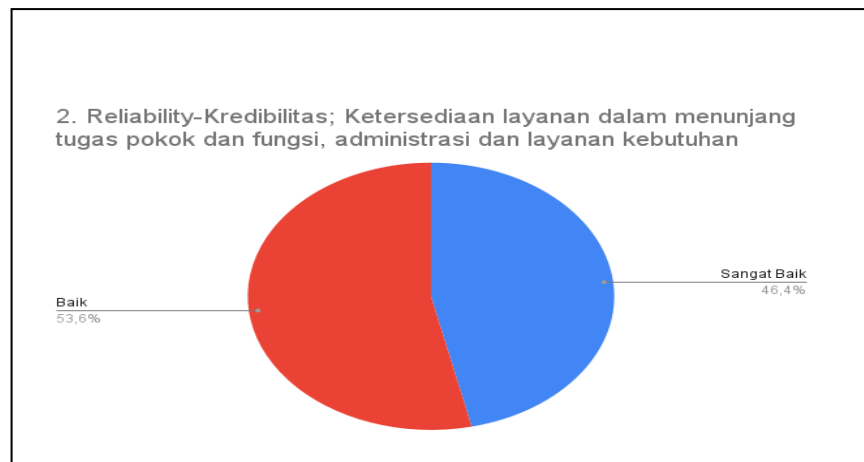
Berdasarkan pertanyaan yang telah diberikan pada survey didapat hasil penilaian sebagai berikut:

- A. Layanan kepuasan dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.
1. Pada item kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi untuk mendukung tri darma perguruan tinggi, dosen menyatakan mendapatkan informasi Sangat Baik sebesar 67.7%, Baik 28.6% dan Cukup Baik sebesar 3.6%.

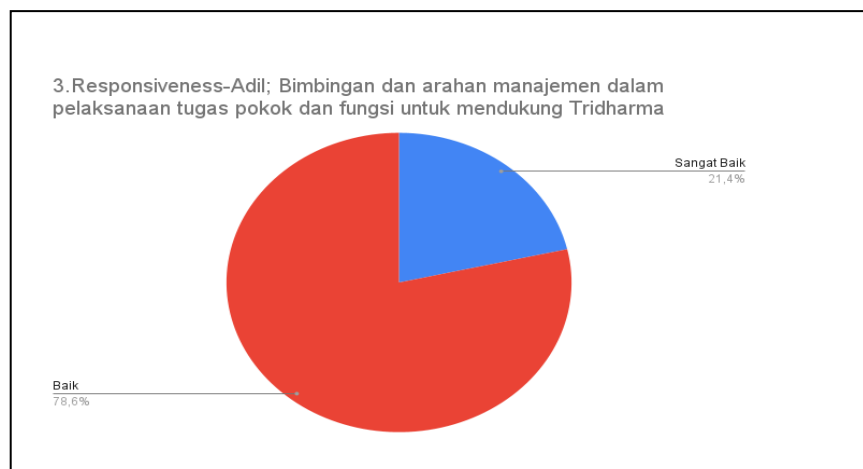


2. Untuk item ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan untuk mendukung Tridharma Perguruan Tinggi. Sebanyak 46.4% dosen menyatakan Sangat Baik dan 53.6% menyatakan Baik.





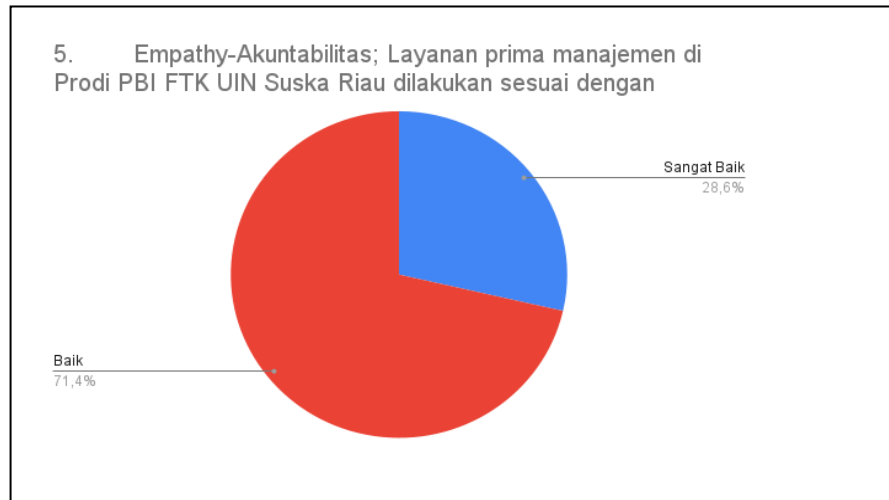
3. Pada poin bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk mendukung Tridharma perguruan tinggi sebesar 21.4% dosen menyatakan Sangat Baik. dan 78.6% menyatakan mendapatkan bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dengan Baik.



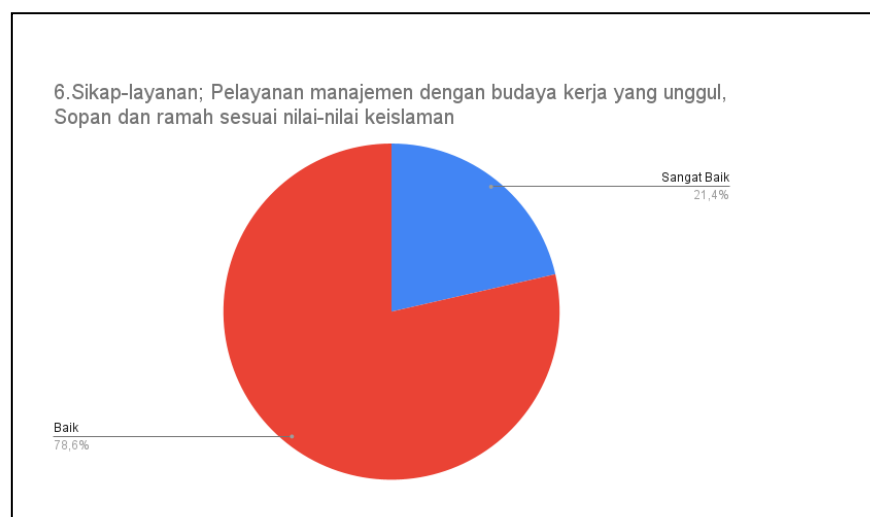
4. Pada poin pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk mendukung tridharma perguruan tinggi. sebesar 25% menyatakan Baik dan 75% menyatakan sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam upaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi dosen untuk mendukung tri dharma perguruan tinggi.



5. Untuk item Layanan prima manajemen di Prodi PBI FTK UIN Suska Riau dilakukan sesuai prosedur. Dan didapat data sebesar 71.4 % menyatakan Baik dan sebesar 28.6%.menyatakan Sangat Baik.



6. Untuk poin Pelayanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah sesuai nilai nilai keislaman didapat data sebesar 78.6% dosen menyatakan baik dan sebesar 21.4% menyatakan sangat baik.



Berdasarkan data di atas didapat hasil survey kepuasan dosen program studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah Baik (64.3%) dan sangat Baik sebesar 35.08%. Meskipun di temukan pernyataan cukup baik sebesar 0.6% pendapat tersebut akan tetap menjadi perhatian oleh pimpinan agar ke depannya dapat dilakukan perbaikan sehingga semua sivitas akademika mendapatkan pelayanan manajemen yang maksimal dalam hal layanan kepuasan manajemen sumber daya manusia khususnya di lingkungan Program studi Pendidikan Bahasa Inggris UIN Suska Riau.

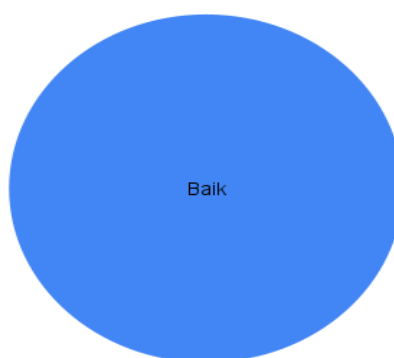
B. Layanan kepuasan Tendik Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

1. Tangible - Transparan; Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi Tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen SDM sebesar 100% menyatakan Baik.



2. Reliability-Kredibilitas; Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan, 100% tendik menyatakan Baik.

2. Responsiveness-Adil; Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

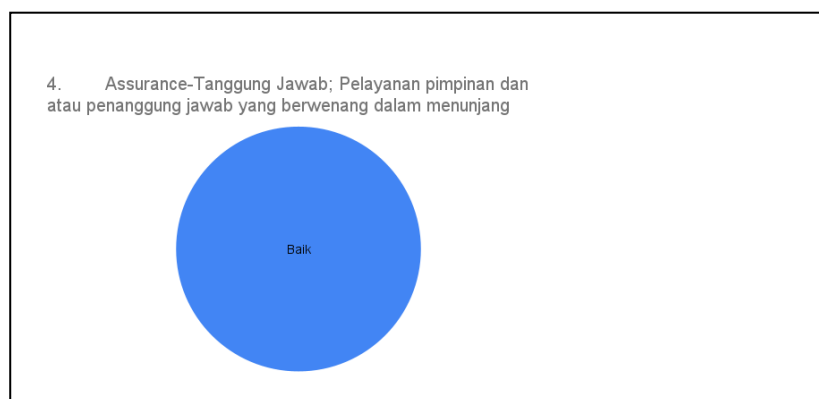


3. Responsiveness-Adil; Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Hasil survei menyebutkan tendik 33.3% menyatakan Baik, 66.7% terhadap responsiveness pimpinan dalam membimbing dan mengarahkan tendik agar tupoksi berjalan baik.



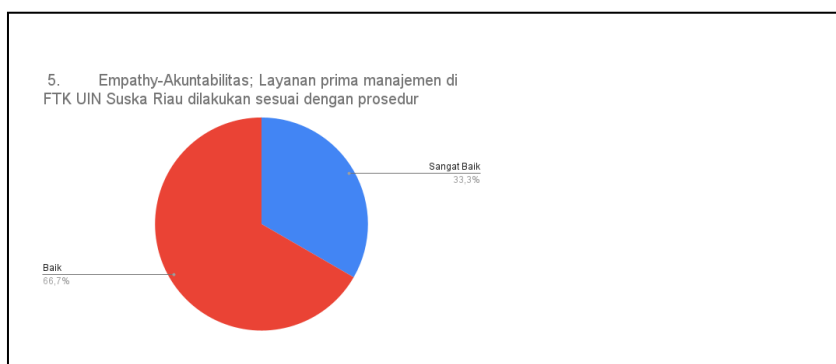
4. Assurance-Tanggung Jawab; Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi.

Hasil survei untuk poin no 4 ini di peroleh bahwa tendik 100% menyatakan Baik.



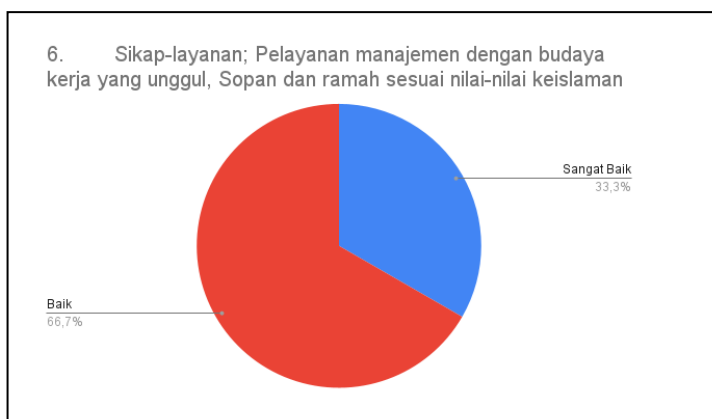
5. Empathy-Akuntabilitas; Layanan prima manajemen di FTK UIN Suska Riau dilakukan sesuai dengan prosedur.

66.7% tendik menyatakan Baik dan 33.3% menyatakan Sangat Baik terhadap evaluasi dilakukan melalui mekanisme yang transparan



6. Sikap-layanan; Pelayanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, Sopan dan ramah sesuai nilai-nilai keislaman.

Untuk hasil survey kepuasan tendik dalam hal pelayanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan dan ramah sesuai nilai nilai keislaman, tendik menyatakan Baik 66.7% dan 33.3% menyatakan Sangat Baik.



Data di atas menyebutkan didapat hasil survey kepuasan tendik program studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan Manajemen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

sebagian besar sudah Baik (66.6%) dan Sangat Baik sebesar 33.33%.

Berdasarkan hasil tersebut diperlukan tindak lanjut terkait pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau yakni sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan manajemen dan sumber daya manusia mulai dari perencanaan kebutuhan tendik, rekrutmen seleksi dan pengentian tendik, evaluasi kinerja tendik dan kemudahan proses kenaikan pangkat.
2. Meningkatkan pengelolaan apresiasi/reward kepada Tendik berprestasi.

## **PENUTUP**

### **4.1 KESIMPULAN**

Pelaksanaan survei kepuasan dosen dan Tendik periode 2021/2022 di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dilaksanakan dalam upaya mengukur pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bagi dosen dan tendik dibidang Layanan Pengelolaan Manajemen. Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Baik (64.3%) dan sangat Baik sebesar 35.08%. kepuasan tendik sebesar 66.6% Baik dan 33.33% Sangat Baik..

### **4.2 REKOMENDASI**

Fakultas dan Prodi PBI melakukan survei secara berkala dan melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil survei kepuasan Tendik yang telah dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.