

LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
Ganjil 2023-2024



Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan pada Semester Ganjil 2023-2024 dapat diselesaikan. Monev ini didasarkan pada survei kepuasan dosen yang terdiri dari 5 Aspek yaitu aspek akademik (tridharma dosen), aspek penghargaan dan kesejahteraan, aspek sistem informasi, aspek kondisi lingkungan kerja, dan aspek fasilitas pendukung serta survei kepuasan tenaga kependidikan yang terdiri dari 6 Aspek yaitu aspek Penilaian kerja, penugasan, dan kebijakan, aspek kapabilitas pimpinan, aspek penghargaan dan kesejahteraan, aspek sistem informasi, aspek kondisi lingkungan kerja, dan aspek fasilitas pendukung. Monev dilaksanakan untuk mengukur tanggapan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan IAKN Toraja. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan.

Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen IAKN Toraja.

Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

Tana Toraja, 13 Februari 2024

Ketua LPM



Andarias Tandi Sitammu, M.Th

NIP. 196905222006041009



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I. LATAR BELAKANG	1
II. TUJUAN	2
III. MANFAAT	2
IV. ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	3
BAB 2 METODE DAN ANALISIS PENGUMPULAN DATA	4
I. INSTRUMEN	4
II. METODE PENGUMPULAN DATA	6
III. METODE ANALISA DATA DAN ANALISIS DESKRIPTIF FREKUENSI	6
BAB 3 DESKRIPSI HASIL	8
I. SEMESTER GANJIL	8
A. SURVEY KEPUASAN DOSEN	8
B. SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN	15
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	42
I. KESIMPULAN	42
II. REKOMENDASI	43

BAB 1

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Dosen merupakan komponen vital dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dan memiliki peran yang besar dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Oleh karenanya, dosen juga merupakan konsumen terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh institusi kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, IAKN Toraja ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu IAKN Toraja merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka LPM IKN Toraja melakukan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi pada Semester Ganjil 2023-2024. Monitoring dan Evaluasi ini digunakan untuk menilai pelayanan baik untuk dosen maupun untuk tenaga kependidikan sebagai berikut:



1. Dosen

- a Layanan Bidang Akademik (Tridharma)
- b Layanan Penghargaan dan Kesejahteraan
- c Layanan Sistem Informasi
- d Layanan Kondisi Lingkunga Kerja
- e Layanan Fasilitas Pendukung

2. Tenaga Pendidik

- a Layanan Bidang Akademik (Penilaian Pekerjaan, Penugasan, dan Kebijakan serta Kapabilitas Pimpinan/Atasan)
- b Layanan Penghargaan dan Kesejahteraan
- c Layanan Sistem Informasi
- d Layanan Kondisi Lingkunga Kerja
- e Layanan Fasilitas Pendukung

II. TUJUAN

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini bertujuan untuk:

- 1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh IAKN Toraja
- 2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan
- 3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing- masing unit kerja pelayanan
- 4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan

III. MANFAAT

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat:

- 1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan
- 2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan
- 3. Mendorong Intitusi dan unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan



IV. ASPEK – ASPEK YANG DINILAI

- A. Tingkat kepuasan dosen pada aspek akademik
- B. Tingkat kepuasan tenaga pendidik pada aspek penilaian pekerjaan, penugasan, dan kebijakan
- C. Tingkat kepuasan tenaga pendidik pada aspek kapabilitas pimpinan
- D. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek penghargaan dan kesejahteraan
- E. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek sistem informasi
- F. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek kondisi lingkungan kerja
- G. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek fasilitas pendukung

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA

I. Instrumen

- A. Tingkat kepuasan dosen pada aspek akademik Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui kriteria:
1. Beban mengajar sudah sesuai dengan tupoksi, kompetensi, dan kemampuan dosen
 2. Dosen memperoleh kesempatan untuk menerapkan metoda pembelajaran yang baru
 3. Dosen memperoleh akses sumber ajar yang memadai, seperti buku, jurnal nasional dan internasional
 4. Dosen memperoleh kesempatan yang sama dalam melakukan pembimbingan akademik (Dosen Wali)
 5. Dosen memperoleh kesempatan dalam pembimbingan tugas akhir
 6. Dosen memperoleh informasi yang memadai terkait penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
 7. Dosen memperoleh kesempatan untuk melaksanakan penelitian
 8. Dosen memperoleh kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat
 9. Dosen memperoleh kesempatan mengikuti seminar, kursus, dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi
 10. Dosen memperoleh kesempatan untuk menjadi narasumber/staf ahli/tenaga ahli/visiting lecture/visiting seminar/mitra bestari
 11. Dosen memperoleh kesempatan yang sama untuk terlibat dalam kepanitian
 12. Kenaikan pangkat/golongan sesuai kompetensi
 13. Dosen memperoleh kesempatan untuk studi lanjut bagi yang belum mengambil program doktor (S3)
- B. Tingkat kepuasan tenaga pendidik pada aspek penilaian pekerjaan, penugasan, dan kebijakan Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui kriteria:
1. Keadilan pimpinan dalam menilai pekerjaan
 2. Kemudahan sistem penilaian untuk kenaikan pangkat/jabatan
 3. Kesesuaian promosi kenaikan jabatan berdasarkan prestasi kerja
 4. Keadilan unsur pimpinan dalam menerapkan kebijakan pada tenaga kependidikan
 5. Kesesuaian penerapan kebijakan IAKN Toraja dengan kebutuhan unit kerja
 6. Konsistensi kebijakan IAKN Toraja dengan penerapannya

- C. Tingkat kepuasan tenaga pendidik pada aspek kapabilitas pimpinan Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui kriteria:
7. Keadilan pimpinan dalam menilai pekerjaan
 8. Kemudahan sistem penilaian untuk kenaikan pangkat/jabatan
 9. Kesesuaian promosi kenaikan jabatan berdasarkan prestasi kerja
 10. Keadilan unsur pimpinan dalam menerapkan kebijakan pada tenaga kependidikan
 11. Kesesuaian penerapan kebijakan IAKN Toraja dengan kebutuhan unit kerja
 12. Konsistensi kebijakan IAKN Toraja dengan penerapannya
- D. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek penghargaan dan kesejahteraan Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui kriteria:
1. Kesesuaian tunjangan dengan besarnya pekerjaan yang diberikan
 2. Kejelasan kriteria pemberian penghargaan (reward) bagi tenaga kependidikan
 3. Kejelasan kriteria pemberian sanksi (punishment) pada tenaga kependidikan
 4. Kejelasan kriteria pemberian bantuan (purnabakti, kedukaan, beasiswa dan lain-lain) bagi keluarga tenaga kependidikan.
 5. Kepedulian institusi dalam meningkatkan pencitraan diri tenaga kependidikan berprestasi
- E. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek sistem informasi Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui dimensi:
1. Ketersediaan dan aksesibilitas Teknologi Informasi (Information Technology, IT) IAKN Toraja dalam menunjang pekerjaan
 2. Keandalan IT IAKN Toraja dalam mempermudah pekerjaan
 3. Kesiapan dan kemampuan petugas IT IAKN Toraja dalam menangani permasalahan IT
 4. Kecepatan akses Sistem Informasi IAKN Toraja
 5. Keakuratan data pada Sistem Informasi IAKN Toraja
 6. Kelengkapan data pada Sistem Informasi IAKN Toraja
 7. Keindahan tampilan Sistem Informasi IAKN Toraja
 8. Keterkinian data dalam Sistem Informasi IAKN Toraja
- F. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek kondisi lingkungan kerja Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui dimensi:
1. Kecukupan ruang kerja yang tersedia
 2. Kenyamanan ruang kerja



3. Kecukupan fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan
 4. Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan
- G. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga pendidik pada aspek fasilitas pendukung Semester Ganjil 2023-2024 diukur melalui kriteria:
1. Ketersediaan fasilitas WC yang memadai dan bersih
 2. Ketersediaan air bersih
 3. Ketersediaan fasilitas tempat ibadah
 4. Ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman
 5. Ketersediaan tenaga keamanan dalam lingkungan kerja
 6. Ketersediaan fasilitas olahraga
 - 7.

II. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) meliputi instrumen tentang kepuasan dosen dan tendik terhadap aspek akademik dan non akademik (penghargaan dan kesejahteraan, sistem infomasi, kondisi lingkungan kerja, fasilitas pendukung). Seluruh instrumen pertanyaan tersebut sudah tersistem dalam website LPM untuk masing-masing Dosen dan Tenaga Kependidikan. Waktu pengisian kuesioner untuk monitoring dan evaluasi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik dan non akademik di IAKN Toraja adalah 2 (dua) bulan.

Kuesioner yang sudah terisi terekam dan diolah oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data tabel statistik.

III. Metode Analisa Data dan Analisis Deskriptif Frekuensi

Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik dan non-akademik yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Sesuai, Sesuai, Cukup Sesuai, Tidak Sesuai, dan Sangat Tidak Sesuai dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas indikator tersebut di IAKN Toraja dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Nilai/bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Puas
2	Tidak Sesuai/Tidak Puas
3	Cukup Sesuai/Cukup Puas
4	Sesuai/Puas
5	Sangat Sesuai/Sangat Puas

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing kriteria pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang ingin diketahui.

Analisis data menggunakan analisa deskriptif berdasarkan data kuisisioner yang sudah diolah sistem pengolahan kuisisioner yang ada di website LPM IAKN Toraja, Hasil pengolahan disajikan dalam bentuk tabel untuk memperoleh gambaran sederhana tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh LPM kepada institusi terkait penyelenggara pelayanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat perguruan tinggi.



BAB III

DESKRIPSI HASIL

I. Semester Ganjil

A. Survey Kepuasan Dosen

WPForms Survey Print Preview - SURVEY KEPUASAN DOSEN/ ...

<https://lpm.iakn-toraja.ac.id/wp-admin/admin.php?page=wpforms-entr...>

SURVEY KEPUASAN DOSEN/ TENAGA PENDIDIK TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK IAKN TORAJA GANJIL 2023-2024

Question 1 ... LIKERT SCALE

Aspek Akademik

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Beban mengajar sudah sesuai dengan tupoksi, kompetensi dosen, dan kemampuan dosen.			3 38%	4 50%	1 13%
Dosen memperoleh kesempatan untuk menerapkan metoda pembelajaran yang baru			2 25%	2 25%	4 50%
Dosen memperoleh akses sumber ajar yang memadai, seperti buku, jurnal nasional dan internasional		1 13%	1 13%	2 25%	4 50%
Dosen memperoleh kesempatan yang sama dalam melakukan pembimbingan akademik (Dosen Wali)			1 13%	5 63%	2 25%
Dosen memperoleh kesempatan dalam pembimbingan tugas akhir			1 13%	4 50%	3 38%
Dosen memperoleh informasi yang memadai terkait	1 13%		2 25%	2 25%	3 38%



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
Dosen memperoleh kesempatan untuk melaksanakan penelitian	1 13%		2 25%	2 25%	3 38%
Dosen memperoleh kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat			3 38%	2 25%	3 38%
Dosen memperoleh kesempatan mengikuti seminar, kursus, dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi		1 13%	1 13%	2 25%	4 50%
Dosen memperoleh kesempatan untuk menjadi narasumber/ staf ahli/tenaga ahli/ visiting lecture/visiting seminar/mitra bestari	1 13%		3 38%	3 38%	1 13%
Dosen memperoleh kesempatan yang sama untuk terlibat dalam kepanitian			2 25%	4 50%	2 25%
Kenaikan pangkat/ golongan sesuai kompetensi			1 13%	3 38%	4 50%
Dosen memperoleh kesempatan untuk studi lanjut bagi yang belum mengambil program doktor (S3)			1 13%	4 50%	3 38%

8 Answered

0 Skipped



Question 2 ... LIKERT SCALE

1. Penghargaan dan Kesejahteraan

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kesesuaian tunjangan dengan besarnya pekerjaan yang diberikan		1 13%	1 13%	5 63%	1 13%
Kejelasan kriteria pemberian penghargaan (reward) bagi dosen	1 13%		2 25%	4 50%	1 13%
Kejelasan kriteria pemberian sanksi (punishment) pada dosen	2 25%		2 25%	3 38%	1 13%
Kejelasan kriteria pemberian bantuan (purnabakti, kedukaan, beasiswa dan lain-lain) bagi keluarga dosen.	1 13%		3 38%	3 38%	1 13%
Kepedulian institusi dalam meningkatkan pencitraan diri dosen berprestasi	1 13%	1 13%	2 25%	3 38%	1 13%

8 Answered

0 Skipped

Question 3 ... LIKERT SCALE

2. Sistem Informasi

Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
---------------------	--------------	--------------	--------	---------------



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan dan aksesibilitas Teknologi Informasi (Information Technology, IT) IAKN Toraja dalam menunjang pekerjaan			2 25%	3 38%	3 38%
Keandalan IT IAKN Toraja dalam mempermudah pekerjaan			1 13%	5 63%	2 25%
Kesiapan dan kemampuan petugas IT IAKN Toraja dalam menangani permasalahan IT			1 13%	4 50%	3 38%
Kecepatan akses Sistem Informasi IAKN Toraja			3 38%	3 38%	2 25%
Keakuratan data pada Sistem Informasi IAKN Toraja			3 38%	3 38%	2 25%
Kelengkapan data pada Sistem Informasi IAKN Toraja			2 25%	5 63%	1 13%
Keindahan tampilan Sistem Informasi IAKN Toraja		1 13%	2 25%	4 50%	1 13%
Keterkinian data dalam Sistem Informasi IAKN Toraja			4 50%	3 38%	1 13%

8 Answered

0 Skipped

Question 4 ... LIKERT SCALE

3. Kondisi Lingkungan Kerja



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kecukupan ruang kerja yang tersedia		1 13%	3 38%	3 38%	1 13%
Kenyamanan ruang kerja		1 13%	4 50%	2 25%	1 13%
Kecukupan fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan		1 13%	4 50%	2 25%	1 13%
Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan		1 13%	3 38%	3 38%	1 13%

8 Answered

0 Skipped

Question 5 ... LIKERT SCALE

4. Fasilitas Pendukung

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan fasilitas WC yang memadai dan bersih	1 13%	1 13%	4 50%	1 13%	1 13%
Ketersediaan air bersih	1 13%	2 25%	2 25%	2 25%	1 13%
Ketersediaan fasilitas tempat ibadah		1 13%	2 25%	3 38%	2 25%
Ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman		1 13%	3 38%	3 38%	1 13%
Ketersediaan tenaga keamanan dalam lingkungan kerja		1 13%	2 25%	4 50%	1 13%



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kecukupan ruang kerja yang tersedia		1 13%	3 38%	3 38%	1 13%
Kenyamanan ruang kerja		1 13%	4 50%	2 25%	1 13%
Kecukupan fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan		1 13%	4 50%	2 25%	1 13%
Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan		1 13%	3 38%	3 38%	1 13%

8 Answered

0 Skipped

Question 5 ... LIKERT SCALE

4. Fasilitas Pendukung

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan fasilitas WC yang memadai dan bersih	1 13%	1 13%	4 50%	1 13%	1 13%
Ketersediaan air bersih	1 13%	2 25%	2 25%	2 25%	1 13%
Ketersediaan fasilitas tempat ibadah		1 13%	2 25%	3 38%	2 25%
Ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman		1 13%	3 38%	3 38%	1 13%
Ketersediaan tenaga keamanan dalam lingkungan kerja		1 13%	2 25%	4 50%	1 13%



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan fasilitas olahraga	1 13%	1 13%	1 13%	4 50%	1 13%

8 Answered

0 Skipped

1. Kepuasan dan Persepsi Dosen Terhadap Layanan Akademik IAKN Toraja

Pada seemster ganjil 2023-2024 dapat disimpulkan bahwa secara umum dosen sangat puas terhadap aspek akademik yang diberikan oleh IAKN Toraja. Kriteria seperti beban mengajar, kriteria kesempatan dalam mengembangkan metode pembelajaran, kriteria akses sumber ajar, kriteria kesempatan melaksanakan penelitian, kriteria kesempatan melaksanakan PKM, kriteria kesempatan meningkatkan kompetensi dosen, dan kriteria kenaikan pangkat/golongan sesuai dengan kompetensi mendapatkan penilaian sangat Puas. Hal tersebut terjadi karena besarnya perhatian IAKN Toraja terhadap keseimbangan tridharma dosen, beban mengajar disesuaikan dengan tugas penelitian dan PKM dosen. Dalam hal peningkatan kompetensi dan kenaikan pangkat/golongan dosen, IAKN Toraja memacu proses sertifikasi dosen dan pelatihan kompetensi dosen bekerjasama dengan lembaga pelatihan Bimas Kristen.

2. Kepuasan dan Persepsi Dosen Terhadap Penghargaan dan Kesejahteraan

Penghargaan dan kesejahteraan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh IAKN Toraja, pemberian penghargaan dan perhatian terhadap kesejahteraan dosen akan meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas dosen terhadap institusi, selain itu pemberian penghargaan akan meningkatkan kepercayaan diri dosen terutama dalam memandang citra dosen yang baik dan berprestasi. Pada survey kepuasan yang di jalan oleh LPM menunjukkan nilai puas terhadap semua kriteria pada aspek ini, baik itu dalam hal kesesuaian antara tunjangan dan beban kerja yang diberikan, kejelasan pemberian reward and punishment serta dukungan IAKN Toraja terhadap dosen.

3. Kepuasan dan Persepsi dosen Terhadap Sistem Informasi

Aspek Sistem Informasi menjadi bagian dalam survey kepuasan dosen karena dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dosen tidak terlepas dari akses sistem informasi yang sudah menjadi keharusan. Pada umumnya pada lingkungan akademik, sistem informasi yang umumnya dikenal adalah SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Secara umum aspek sistem informasi menilai kehandalan dan keakuratan data pada sistem informasi akademik (SIAKAD) yang dimiliki IAKN Toraja dan juga website resmi yang dimiliki IAKN Toraja baik itu website yang ada pada domain utama maupun yang ada pada subdomain. Pada aspek ini pula dinilai kehandalan dan kecepatan staff IT dalam mendukung penyelesaian tugas dosen di IAKN Toraja. Pada survey yang telah dijalankan diperoleh respon bahwa dosen IAKN Toraja memberi nilai puas pada 7 kriteria dari 8 kriteria yang tersedia (87,5%), hanya pada kriteria

keakuratan data dan keterkiniaan data pada sistem informasi IAKN Toraja yang mendapatkan nilai cukup puas. Persoalan keakuratan dan keterkiniaan data pada sistem informasi IAKN Toraja masih menjadi masalah yang belum terselesaikan, beberapa kebijakan seperti penjadwalan pembaharuan data yang dilakukan unit TIPD cukup membantu menjaga pembaharuan data, hanya saja kompleksnya data dan informasi yang ada menyebabkan kesulitan dalam mengorganisir data yang berujung pada keakuratan data yang berkurang. Kedepannya, diharapkan sentralisasi data sudah berhasil dijalankan untuk meminimalisir ketidakakuratan data dan mempermudah proses pembaharuan data.

4. Kepuasan dan Persepsi Dosen Terhadap Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang mendukung memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja dosen IAKN Toraja, pada aspek ini kenyamanan dan kecukupan ruang kerja dan juga kecukupan fasilitas penunjang kinerja menjadi poin utama. Pada survey kepuasan yang disebar oleh LPM, dosen IAKN Toraja memberi nilai cukup puas pada setiap kriteria, baik itu kecukupan dan kenyamanan ruang kerja, kecukupan dan kesesuaian fasilitas pendukung kerja. Nilai ini masih jauh dari harapan dosen yang ingin mendapatkan ruang kerja yang nyaman dengan fasilitas penunjang kerja yang memadai guna memberikan layanan akademik kepada mahasiswa dengan maksimal. IAKN Toraja sebagai institusi penyelenggara layanan pendidikan, wajib memikirkan solusi terhadap kecukupan ruang kerja dan fasilitas penunjangnya, selama ini solusi yang ditawarkan tidak komprehensif dan hanya mencoba menyelesaikan masalah hanya dipermukaan saja tanpa analisa mendalam terhadap akar permasalahan. Kedepan jika masalah tersebut masih eksis, bukan tidak mungkin layanan yang diberikan dosen bisa terhambat total.

5. Kepuasan dan Persepsi Dosen Terhadap Fasilitas Pendukung

Survey kepuasan dosen terhadap fasilitas pendukung secara umum menunjukkan nilai puas, walaupun pada kriteria ketersediaan air bersih bersifat relatif karena adanya frekuensi jawaban yang sama pada 3 (tiga) skala penilaian.



B. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

WPForms Survey Print Preview - SURVEY KEPUASAN STAFF/...

<https://lpm.iakn-toraja.ac.id/wp-admin/admin.php?page=wpforms-ent...>

SURVEY KEPUASAN STAFF/TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK IAKN TORAJA GANJIL 2023-2024

Question 1 ... LIKERT SCALE

1. Penilaian Pekerja, Penugasan, dan Kebijakan

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Keadilan pimpinan dalam menilai pekerjaan		1 17%	3 50%	2 33%	
Kemudahan sistem penilaian untuk kenaikan pangkat/jabatan		2 33%	2 33%	2 33%	
Kesesuaian promosi kenaikan jabatan berdasarkan prestasi kerja		3 50%	3 50%		
Keadilan unsur pimpinan dalam menerapkan kebijakan pada tenaga kependidikan		2 33%	3 50%	1 17%	
Kesesuaian penerapan kebijakan IAKN Toraja dengan kebutuhan unit kerja		2 33%	3 50%	1 17%	
Konsistensi kebijakan IAKN Toraja dengan penerapannya		2 33%	3 50%	1 17%	

6 Answered

0 Skipped



Question 2 ... LIKERT SCALE

2. KapabiLitas Pimpinan (Atasan)

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kemampuan pimpinan menjelaskan tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja dan personil tenaga kependidikan		2 33%	3 50%	1 17%	
Ketepatan instruksi pimpinan berdasarkan tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja dan personil tenaga kependidikan		1 17%	3 50%	2 33%	
Penugasan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab tenaga kependidikan dan unit kerjanya		1 17%	3 50%	2 33%	
Ketegasan pimpinan dalam penetapan dan penerapan keputusan		2 33%	3 50%		1 17%
Kepedulian pimpinan atas kesulitan yang dihadapi tenaga kependidikan		3 50%	2 33%	1 17%	
Keberpihakan pimpinan dalam menghadapi masalah-masalah tenaga kependidikan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya		2 33%	1 17%	3 50%	
Kesediaan pimpinan untuk menerima masukan (keluhan maupun kritikan) dari tenaga kependidikan		2 33%	3 50%	1 17%	



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kepedulian dan kesediaan pimpinan memberikan kesempatan dan dukungan bagi bawahan untuk mengembangkan diri		3 50%		2 33%	1 17%
Keadilan pimpinan dalam pemberian tugas, insentif, penghargaan dan sanksi		3 50%	1 17%	2 33%	
Kemampuan pimpinan dalam mengarahkan, mengawasi dan menilai pekerjaan		3 50%	1 17%	2 33%	

6 Answered

0 Skipped

Question 3 ... LIKERT SCALE

1. Penghargaan/Kesejahteraan

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kesesuaian tunjangan dengan besarnya pekerjaan yang diberikan		1 17%	2 33%	3 50%	
Kejelasan kriteria pemberian penghargaan (reward) bagi tenaga kependidikan		6 100%			
Kejelasan kriteria pemberian sanksi (punishment) pada tenaga kependidikan		5 83%	1 17%		



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kejelasan kriteria pemberian bantuan (purnabakti, kedukaan, beasiswa dan lain-lain) bagi keluarga tenaga kependidikan.		2 33%	3 50%		1 17%
Kepedulian institusi dalam meningkatkan pencitraan diri tenaga kependidikan berprestasi		3 50%	3 50%		

6 Answered

0 Skipped

Question 4 ... LIKERT SCALE

2. Sistem Informasi

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan dan aksesibilitas Teknologi Informasi (Information Technology, IT) IAKN Toraja dalam menunjang pekerjaan		2 33%	2 33%	2 33%	
Keandalan IT IAKN Toraja dalam mempermudah pekerjaan		2 33%	2 33%	2 33%	
Kesiapan dan kemampuan petugas IT IAKN Toraja dalam menangani permasalahan IT		1 17%	3 50%	2 33%	
Kecepatan akses Sistem Informasi IAKN		1 17%	3 50%	1 17%	1 17%



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Toraja					
Keakuratan data pada Sistem Informasi IAKN Toraja		3 50%	3 50%		
Kelengkapan data pada Sistem Informasi IAKN Toraja		2 33%	3 50%	1 17%	
Keindahan tampilan Sistem Informasi IAKN Toraja		1 17%	4 67%	1 17%	
Keterkinian data dalam Sistem Informasi IAKN Toraja		3 50%	2 33%	1 17%	

6 Answered

0 Skipped



Question 5 ... LIKERT SCALE

3. Kondisi Lingkungan Kerja

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Kecukupan ruang kerja yang tersedia		2 33%	2 33%	1 17%	1 17%
Kenyamanan ruang kerja		2 33%	2 33%	1 17%	1 17%
Kecukupan fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan		2 33%	3 50%		1 17%
Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan		2 33%	3 50%		1 17%

6 Answered

0 Skipped

Question 6 ... LIKERT SCALE

4. Fasilitas Pendukung

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan fasilitas WC yang memadai dan bersih		1 17%	4 67%		1 17%
Ketersediaan air bersih	1 17%	1 17%	3 50%	1 17%	
Ketersediaan fasilitas tempat ibadah		2 33%	2 33%	2 33%	



	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman		4 67%	1 17%	1 17%	
Ketersediaan tenaga keamanan dalam lingkungan kerja		3 50%	2 33%	1 17%	
Ketersediaan fasilitas olahraga		3 50%	3 50%		

6 Answered

0 Skipped

1. Kepuasan dan Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Penilaian Pekerjaan, Penugasan dan Kebijakan di IAKN Toraja

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik meliputi penilaian pekerjaan, penugasan, dan kebijakan yang dilakukan oleh atasan langsung. Secara umum tenaga kependidikan memberikan nilai cukup puas dengan aspek tersebut diatas, respon tersebut diberikan merata hampir pada setiap kriteria. Kriteria kemudahan sistem penilaian untuk kenaikan pangkat dan kriteria promosi kenaikan jabatan berdasarkan prestasi mendapatkan penilaian yang relatif dikarenakan terdapatnya frekuensi yang sama pada 2 atau lebih skala penilaian.

2. Kepuasan dan Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Kapabilitas Pimpinan/Atasan di IAKN Toraja

Pada bagian ini, kapabilitas pimpinan dalam mengarahkan unit kerja, mengorganisasi pekerjaan dalam tim, kemampuan mengambil keputusan/kebijakan yang tepat, serta kemampuan menginspirasi dan memotivasi tim menjadi komponen utama yang perlu diperhatikan.

Respon yang kontras terjadi pada 2 kriteria dimana pada kriteria keberpihakan pimpinan terhadap masalah tenaga kependidikan yang mendapat nilai puas berbanding terbalik dengan kepedulian pimpinan atas kesulitan yang dihadapi tenaga kependidikan yang mendapatkan respon tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan di IAKN Toraja menunjukkan keberpihakan pada permasalahan pekerjaan yang dialami oleh tenaga kependidikan namun enggan untuk terlibat lebih jauh mendalami bersama permasalahan tersebut yang menghadirkan kesenjangan relasi antara bawahan dan pimpinan, kesenjangan tersebutlah yang dinilai bawahan sebagai sikap ketidakpedulian.

Sebagai seorang pimpinan dalam sebuah institusi, lembaga, maupun unit, kemampuan memotivasi tim, membangun suasana kerjasama tim yang kondusif, dan sikap empati adalah sebuah keharusan dalam konteks kepemimpinan yang efektif. Kemampuan tersebut akan sangat membantu dalam menggerakkan, mengarahkan, dan mengendalikan tim ke arah yang positif, segenap pimpinan di IAKN Toraja sebaiknya memiliki kualifikasi tersebut agar institusi dapat berkembang ke arah yang lebih baik pula.

Selain hal tersebut diatas, ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan karena mendapatkan penilaian tidak puas yaitu kriteria dukungan pimpinan terhadap pengembangan diri pegawai, keadilan pimpinan dalam pembagian tugas, dan kemampuan pimpinan dalam

mengarahkan, mengawasi, dan menilai pekerjaan.

3. Kepuasan dan Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Penghargaan dan Kesejahteraan

Penghargaan dan kesejahteraan menjadi salah satu hal yang diperlukan, terutama dalam memberikan stimulus bagi tenaga kependidikan untuk memberikan layanan prima dan berkualitas. Pada survey kepuasan yang dijalan oleh LPM menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik pada kesesuaian antara tunjangan dan beban kerja yang diberikan, kepedulian institusi terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan, serta pemberian bantuan bagi tenaga kependidikan yang mengalami keduakaan.

Pada kriteria kejelasan pemberian reward masih memerlukan perbaikan pada kejelasan aturan yang ditetapkan karena kriteria pemberian reward masih belum jelas dan mekanisme reward belum diatur secara rinci baik melalui kebijakan pimpinan, ketetapan aturan yang diberlakukan, maupun SOP yang disepakati bersama. Hal yang sama berlaku pada pemberian punishment yang dirasakan belum memberikan dampak pendisiplinan bagi tenaga kependidikan.

4. Kepuasan dan Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem Informasi

Sebagai bagian dari support system pada perguruan tinggi, tenaga pendidik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya tidak lepas dari akses informasi. Terjadi banyak pertukaran data dan informasi antar unit maupun personalia dalam lingkup kerja IAKN Toraja. Maka dari itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi yang akurat dan handal untuk mendukung kinerja dari tenaga kependidikan.

Respon tenaga pendidik terhadap sistem informasi yang dimiliki IAKN Toraja secara umum Puas terutama pada hal ketersediaan akses informasi, kecepatan akses sistem informasi , dan keindahan tampilan sistem informasi yang dimiliki IAKN Toraja. Respon cukup puas diberikan tenaga kependidikan terhadap kehandaan dan kesiapan tenaga IT dalam membantu persoalan tenaga kependidikan. Hal ini disebabkan karena kurangnya tenaga IT yang berdampak pada besarnya beban kerja dan tidak maksimalnya layanan yang diberikan oleh tenaga IT.

Hal yang krusial pada sistem informasi terkait keakuratan data hanya mendapatkan respon cukup puas dari tenaga kependidikan, mengingat sangat pentingnya keakuratan data pada sebuah sistem informasi maka diperlukan perhatian serius terhadap validitas data dan pembaharuan data yang berkala agar keakuratan data pada sebuah sistem informasi bisa terjaga

dengan baik.

5. Kepuasan dan Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang mendukung memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja tenaga kependidikan IAKN Toraja, pada aspek ini kenyamanan dan kecukupan ruang kerja dan juga kecukupan fasilitas penunjang kinerja menjadi poin utama. Tenaga kependidikan IAKN Toraja memberikan respon puas pada semua dimensi penilaian. Tenaga kependidikan mendapatkan dukungan penuh dari institusi dalam hal ketersediaan ruang kerja yang nyaman dengan fasilitas penunjang pekerjaan yang lengkap.

6. Kepuasan dan Persepsi Tenaga Kependidikan Terhadap Fasilitas Pendukung

IAKN Toraja harus memberikan perhatian penuh pada aspek fasilitas pendukung, hal ini dikarenakan fasilitas pendukung sangat mempengaruhi kinerja tenaga kependidikan, selain ketercukupan dan kenyamanan ruangan, hal penting lain seperti ketersediaan air, ketersediaan ruang ibadah, ketersediaan parkir, ketersediaan tenaga keamanan dan ketersediaan fasilitas olahraga juga harus diberikan perhatian serius. Umpan balik yang diberikan tenaga kependidikan terhadap kualitas fasilitas pendukung yang ada di IAKN Toraja secara umum sudah puas, respon positif diberikan tenaga kependidikan terhadap ketersediaan wc yang nyaman dan bersih, ketersediaan air bersih, ketersediaan fasilitas ibadah dan ketersediaan tenaga keamanan. Respon cukup puas diberikan tenaga kependidikan terhadap fasilitas lahan parkir dan ketersediaan fasilitas olahraga.

Respon yang kontras diberikan oleh Dosen dengan tenaga kependidikan terkait fasilitas pendukung yang disediakan oleh IAKN Toraja menunjukkan tidak meratanya fasilitas pendukung yang diberikan, IAKN Toraja perlu menyikapi dengan serius hal ini agar fasilitas pendukung bisa dipergunakan civitas akademika secara adil dan merata.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Survey yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian dosen dan tenaga kependidikan yang terangkum dalam pembahasan di Bab III. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan dosen adalah rerata CUKUP PUAS. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan adalah rerata penilaian CUKUP PUAS. Kesimpulan dari kegiatan ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan IAKN Toraja untuk kedepan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan rekomendasi disajikan sebagai berikut:

I. Kesimpulan

1. Seluruh aspek dinilai dosen dan tenaga kependidikan rata-rata Cukup Puas.
2. Pada Survey Kepuasan Dosen Tahun Akademik 2023-2024, nilai terendah pada masing-masing aspek:
 - a. Aspek Akademik yang dinilai paling rendah adalah kesempatan yang sama untuk terlibat dalam kepanitiaan.
 - b. Aspek Penghargaan dan Kesejahteraan yang dinilai paling rendah adalah kejelasan pemberian penghargaan (reward) bagi dosen.
 - c. Aspek Sistem Informasi yang dinilai paling rendah adalah keakuratan data pada sistem informasi di IAKN Toraja dan keterkinian data pada sistem informasi.
 - d. Aspek Kondisi Lingkungan Kerja yang dinilai paling rendah adalah kecukupan ruang kerja.
 - e. Aspek Fasilitas Pendukung yang paling rendah adalah ketersediaan air bersih dan ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman
3. Pada Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun Akademik 2023-2024, nilai terendah pada masing-masing aspek:
 - a. Aspek Penilaian pekerjaan, penugasan dan kebijakan yang dinilai paling rendah adalah kesesuaian penerapan kebijakan IAKN Toraja dengan kebutuhan unit kerja dan konsistensi kebijakan IAKN Toraja dengan penerapannya.
 - b. Aspek Kapabilitas Pimpinan yang dinilai paling rendah adalah ketepatan instruksi pimpinan berdasarkan tugas dan tanggungjawab setiap unit kerja dan personil

tenaga kependidikan.

- c. Aspek Penghargaan dan Kesejahteraan yang dinilai paling rendah adalah kejelasan kriteria penghargaan (reward) bagi tenaga kependidikan.
- d. Aspek Sistem Informasi yang dinilai paling rendah adalah Keakuratan data pada sistem informasi di IAKN Toraja dan keterkiniaan data dalam sistem informasi.
- e. Aspek Kondisi Lingkungan Kerja yang dinilai paling rendah adalah kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan.
- f. Aspek Fasilitas Pendukung yang paling rendah adalah ketersediaan area parkir kendaraan yang aman dan nyaman dan ketersediaan fasilitas olahraga.

II. Rekomendasi

- a. Memberikan kesempatan yang adil bagi setiap dosen untuk terlibat dalam tugas kepanitiaan
- b. Pimpinan pada masing-masing unit/lembaga melakukan evaluasi pada setiap kebijakan yang sudah ditetapkan dengan mempertimbangkan masukan dan keluhan dari berbagai pihak serta mengupayakan agar setiap kebijakan yang ditetapkan konsisten dalam penerapannya.
- c. Pimpinan pada masing-masing unit/lembaga melaksanakan pertemuan pada setiap awal tahun untuk mereview perjanjian kinerja yang diberikan pada masing-masing unit. Hal ini memudahkan setiap unit untuk menentukan pembagian kerja dan langgam kerja yang diharapkan mengefektifkan kinerja masing-masing unit. Langkah tersebut juga diharapkan mencegah terjadinya tumpang tindih pekerjaan baik dalam internal unit masing-masing, maupun antar unit dan lembaga.
- d. Pimpinan IAKN Toraja sebaiknya melakukan review kembali kebijakan reward and punishment agar relevansi kebijakan tetap terjaga
- e. Unit TIPD (Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) sebaiknya menetapkan aturan/prosedur dalam melaksanakan pembaharuan dan validasi data secara periodik pada sistem informasi IAKN Toraja agar data pada sistem informasi tetap akurat dan terbaharukan.



- f. Pimpinan IAKN Toraja sebaiknya memperhatikan kecukupan ruang kerja dan ketersediaan fasilitas penunjang kinerja bagi dosen dan tenaga kependidikan.
- g. Pimpinan IAKN Toraja sebaiknya memperhatikan ketersediaan fasilitas seperti fasilitas toilet/wc, fasilitas olahraga, dan fasilitas area parkin yang nyaman dan aman serta ketersediaan air bersih.