



# PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN



TAHUN  
2021

UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL



YAYASAN ANUGERAH HUSADA BALI INDONESIA  
**UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

Jl.Seroja, Gang Jeruk No.9A, Kelurahan Tonja, Denpasar – Bali 80239 , Telp. (0361) 474 7770  
e: universitasbaliinternasional@gmail.com ; w :[www.unbi.ac.id](http://www.unbi.ac.id)

**PERATURAN REKTOR**

Nomor : 023/07/UNBI/PR/XII/2020

**TENTANG**

**PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

**REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

- Menimbang : a. bahwa dalam mengukur kepuasan Dosen sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi Dosen, perlu adanya pedoman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Rektor tentang Pedoman Survey Kepuasan Dosen Universitas Bali Internasional.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2006 tentang Tata Persuratan di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional;
7. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-01949.50.10.2014 tanggal 30 Mei 2014 tentang pendirian Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 955/KPT/I/2019 tanggal 10 Oktober 2019 tentang Ijin Perubahan Bentuk Institut Ilmu Kesehatan Medika Persada Bali di Kota Denpasar menjadi Universitas Bali Internasional di Kota Denpasar Provinsi Bali yang diselenggarakan oleh Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;

9. Keputusan Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia Nomor 022/YYS AHBI/KEP/XI/2019, tanggal 10 Nopember 2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Bali Internasional masa Bakti 2020 – 2024.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL TENTANG PEDOMAN SURVEY KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL
- Kesatu : Pedoman Survey Kepuasan Dosen Universitas Bali Internasional merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- Kedua : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini akan dibebankan pada anggaran Universitas yang tersedia untuk itu;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan : di Denpasar  
Pada tanggal : 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional  
Rektor,

  
REKTOR  
Prof. Dr. dr. I Made Bakta, Sp.PD-KHOM  
NIDK : 8817601019

*intelligence to be advance*

Tembusan :

1. Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
2. Para Wakil Rektor di lingkungan Universitas Bali Internasional;
3. Para Dekan di lingkungan Universitas Bali Internasional;
4. Para Ketua Lembaga di lingkungan Universitas Bali Internasional;
5. Para Koordinator Program Studi di lingkungan Universitas Bali Internasional;
6. Para Kepala Bagian di lingkungan Universitas Bali Internasional;
7. Arsip.

## KATA PENGANTAR

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini Dosen akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada Dosen terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Universitas Bali Internasional. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan Dosen agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu Dosen.

Denpasar, 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional

Rektor,



(Prof. Dr. Ir. I Made Bakta, Sp.PD(KHOM))  
REKTOR

## **A. PENDAHULUAN**

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah Dosen terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada Dosen adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

## **B. TUJUAN**

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan Dosen sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi Dosen.

## **C. SASARAN**

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi Dosen sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

## **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

## **E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

### **1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan survey kepuasan Dosen terhadap penyelenggaraan pelayanan Dosen dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan,

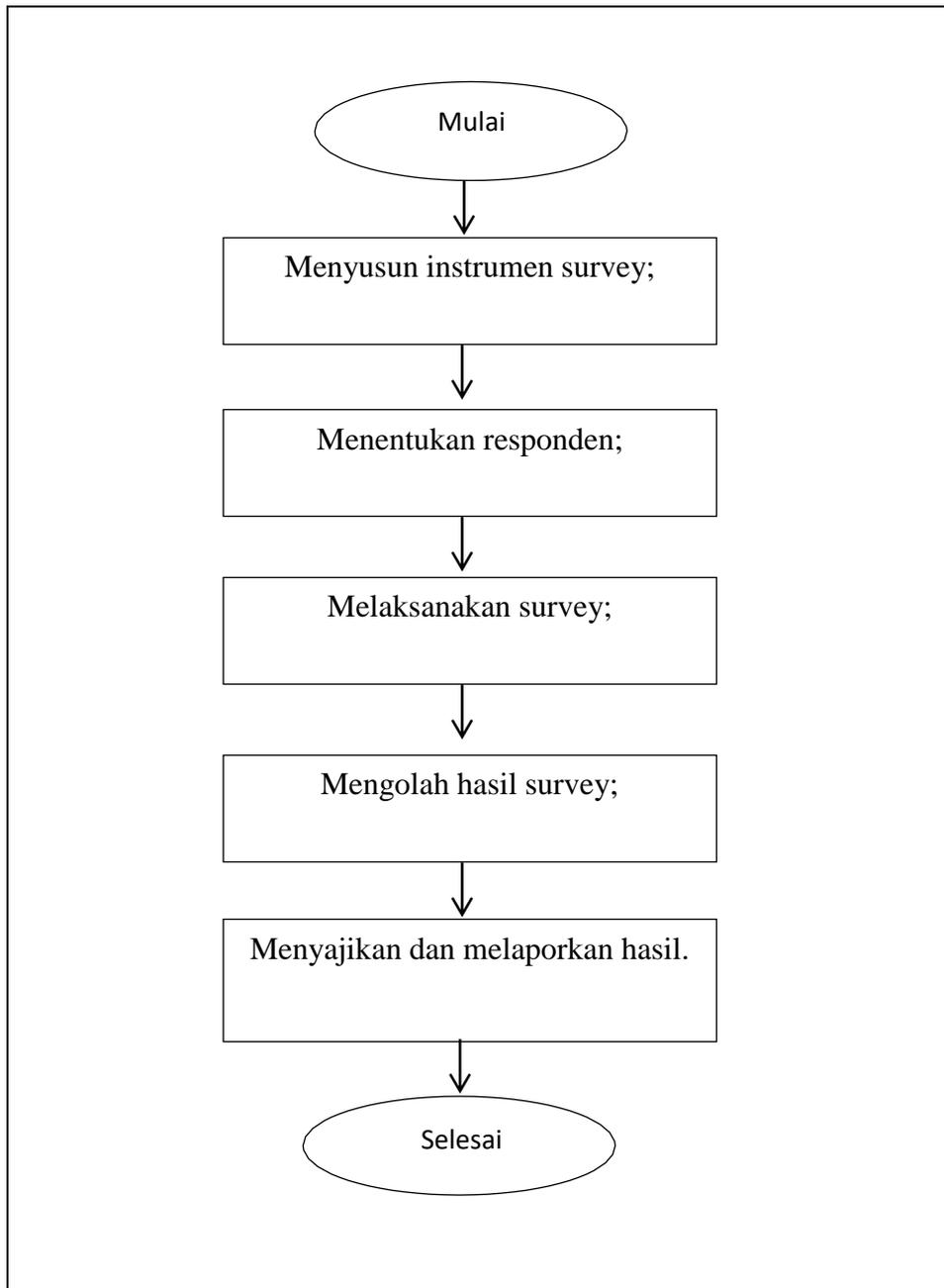
pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
  - b. Menentukan responden;
  - c. Melaksanakan survey;
  - d. Mengolah hasil survey;
  - e. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik survey kepuasan Dosen
- Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:
- a. Kuisisioner dengan wawancara tatap muka;
  - b. Kuisisioner melalui pengisian sendiri;
  - c. Kuisisioner elektronik (internet / e-survey);
  - d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur
3. Hasil survey kepuasan Dosen dimaksudkan untuk:
- a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
  - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
  - c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;
  - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	<p><b>SOP SURVEY KEPUASAN DOSEN</b> <b>UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL</b></p>		

Pelaksanaan survey kepuasan Dosen terhadap penyelenggaraan pelayanan Dosen dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:



## 1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan Dosen.
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan Dosen.
- c. Tahap akhir survey kepuasan Dosen.

## 2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan Dosen merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada Dosen. Respondennya adalah Dosen di Universitas Bali Internasional. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

## 3. Ruang lingkup

SOP ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan Dosen
- b. Pelayanan di akademik, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan lainnya.

## 4. Referensi

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap perguruan tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

## 5. Penutup

Survey kepuasan Dosen terhadap penyelenggaraan beberapa layanan kepada Dosen harus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional dapat terus meningkat.

## **G. PENUTUP**

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasi kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional.

LAMPIRAN 1 :

**KUESIONER UNTUK DOSEN TERKAIT LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI  
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

**Pertanyaan**

1. Keadilan manajemen dalam menilai pekerjaan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

2. Kemudahan informasi yang diberikan oleh manajemen

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

3. Kesesuaian penugasan dalam penugasan yang diberikan oleh manajemen

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

4. Konsistensi kebijakan yang diterapkan di program studi

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

5. Kepedulian pimpinan manajemen terhadap masalah yang dihadapi bawahan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

6. Kemauan pimpinan manajemen dalam pengambilan keputusan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

7. Kemauan pimpinan program studi untuk melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

8. Kemauan pimpinan departemen dalam mendengarkan keluhan atau masukan dari bawahan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

9. Ketegasan pimpinan program studi dalam pengambilan keputusan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

10. Kemauan pimpinan program studi dalam memberikan kesempatan bawahan untuk berkembang

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

11. Keterandalan (IT) Teknologi Informasi di proram studi dalam menunjang pekerjaan di ruangan

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

12. Kemampuan IT (Teknologi Informasi) di departemen dalam menunjang pekerjaan dikelas

Sangat Puas       S       Kurang Puas       Sangat Tidak Puas

13. Kecepatan akses sistem informasi manajemen (SIM) di program studi.

Sangat Puas

S

Kurang Puas

Sangat Tidak Puas

14. Kenyamanan ruangan yang ada di tempat kerja

Sangat Puas

S

Kurang Puas

Sangat Tidak Puas

15. Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan

Sangat Puas

S

Kurang Puas

Sangat Tidak Puas

16. Kemudahan prosedur pengajuan fasilitas tambahan di tempat kerja

Sangat Puas

S

Kurang Puas

Sangat Tidak Puas

17. Kelengkapan fasilitas yang diberikan program studi

Sangat Puas

S

Kurang Puas

Sangat Tidak Puas

18. Kebersihan dan keindahan fasilitas di tempat kerja

Sangat Puas

S

Kurang Puas

Sangat Tidak Puas

**LAMPIRAN 2:****KUESIONER KEPUASAN DOSEN TERHADAP KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA  
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL****Pertanyaan**

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
<b>A</b>	<b>Kecukupan</b>				
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
2	Jumlah ruang kuliah memadai				
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah				
4	Fakultas mempunyai perpustakaan yang lengkap				
5	Laboratorium yang dimiliki fakultas relevan dengan kebutuhan dosen				
6	Ketersediaan buku referensi pada perpustakaan fakultas				
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
8	Fasiliitas ruang keuangan memadai				
<b>B</b>	<b>Aksesibilitas</b>				
1	Sarana kegiatan ibadah dapat dijangkau dengan mudah				
2	Sarana olahraga menampung banyak peserta				
3	Bahan Pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik dapat diakses				
4	Dosen tidak kesulitan dalam memarkir kendaraan				
5	Toilet dapat dijangkau dengan mudah saat beraktivitas di kampus				
<b>C</b>	<b>Kualitas</b>				
1	Buku-buku yang tersedia sebagian besar merupakan buku ter update				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	LCD proyektor menampilkan presentasi dengan baik				
4	Jaringan internet cepat dan tidak menimbulkan kendala dalam pemakaian				
5	Sistem informasi yang ada lengkap dan memudahkan dosen				
6	Pegawai keuangan melayani dengan ramah				
7	Pegawai keuangan melayani dengan cepat				
8	Alur proses keuangan mudah dilakukan				

### LAMPIRAN 3:

### Kuesioner Umpan Balik Dosen

#### Identitas Dosen

Dosen Program Studi :  
Pangkat/Gol :  
Jabatan Fungsional :

*Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan Dosen terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di lingkungan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Bali Internasional*

#### Petunjuk Pengisian

Berikan respon anda untuk setiap indikator yang ada pada kolom sebelah kiri dengan cara memberi tanda silang ( X ) pada salah satu angka yang tersedia pada kolom alternatif jawaban.

Angka 1-5 pada kolom alternatif jawaban menggambarkan tingkat kesesuaian setiap situasi/keadaan dengan harapan anda. Semakin tinggi angka yang anda pilih (angka 5) artinya kondisi/situasi pada pernyataan betul- betul sesuai dengan harapan anda sedangkan semakin kecil angka yang anda pilih (angka 1), maka kondisi/situasi pada pernyataan sangat tidak sesuai dengan harapan anda.

No.	Indikator	1	2	3	4	5
1	<b>Sistem pengelolaan SDM</b>					
	(1) Ketegasan pimpinan dalam melaksanakan sistem pengelolaan SDM,					
	(2) Sistem rekrutmen Dosen yang dilaksanakan UNBI,					
	(3) Sistem seleksi Dosen yang dilaksanakan UNBI,					
	(4) Penempatan Dosen di UNBI.					
2	<b>Pengembangan kompetensi</b>					
	(1) Kebutuhan untuk studi lanjut,					
	(2) Pengembangan diri untuk mengikuti kursus/pelatihan,					
	(3) Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop,					
	(4) Pengembangan diri mengikuti magang,					
	(5) Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri,					
	(6) Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri,					
	(7) Pelaksanaan orientasi dosen di UNBI.					
3	<b>Pengembangan Karir/ jabatan</b>					
	(1) Informasi tentang jenjang karir,					
	(2) layanan tentang jenjang karir,					
	(3) kesempatan untuk peningkatan jenjang karir,					
	(4) informasi tentang jabatan,					
	(5) layanan tentang jabatan,					
	(6) kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural,					
	(7) kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural,					
	(8) kejelasan sistem pengembangan karir Dosen di UNBI,					
	(9) Pelaksanaan layanan pengembangan karir Dosen di UNBI,					
	(10) Layanan Pengembangan karir Jafung Dosen yang dilaksanakan di UNBI,					
	(11) Layanan Pengembangan karir Serifikasi Dosen yang dilaksanakan di UNBI,					
	(12) Keadilan memperoleh kesempatan kenaikan pangkat di UNBI.					

4	<b>Penelitian dan Karya Ilmiah</b>								
	(1) Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian,								
	(2) Fasilitas memperoleh layanan untuk kegiatan penelitian,								
	(3) Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian,								
	(4) Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer,								
	(5) Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen,								
	(6) Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen,								
	(7) Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir,								
	(8) Kesempatan menjadi riviewer penelitian,								
(9) Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah.									
5	<b>Pengabdian kepada Masyarakat</b>								
	(1) Memperoleh informasi tentang pengabdian kepada masyarakat,								
	(2) Fasilitas Memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat,								
	(3) Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat,								
	(4) Memperoleh penilaian proposal pengabdian kepada masyarakat dari reviewer,								
	(5) Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi,								
	(6) Memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen,								
(7) Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir.									
6	<b>Tugas tambahan</b>								
	(1) Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll),								
	(2) Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan,								
	(3) Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan,								
	(4) Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan Normatif ditingkat fakultas,								
	(5) Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan Normatif ditingkat Universitas,								
(6) Mendapatkan tugas tambahan mengajar diluar home base.									
7	<b>Kebutuhan kesejahteraan dan sistem <i>reward and punishment</i></b>								
	(1) Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan,								
	(2) Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk seperti: mess dan kendaraan operasional,								
	(3) Memperoleh tunjangan asuransi pensiun dan BPJS Ketenagakerjaan,								
	(4) Ketepatan waktu pembayaran gaji yang diberikan UNBI,								
	(5) Banyaknya jenis kesejahteraan yang diberikan UNBI,								
	(6) Kejelasan sistem reward and punishment di UNBI,								
(7) Konsistensi pelaksanaan sistem reward dan punishment di UNBI.									
8	<b>Kebutuhan kesehatan dan kebugaran</b>								
	(1) Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan,								
	(2) Memperoleh layanan BPJS Kesehatan,								
(3) Memperoleh Peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga.									
9	<b>Kebutuhan sosial/keagamaan</b>								
	(1) Memperoleh kebutuhan sosial,								
(2) Mendapatkan ijin melakukan ibadah (Odalan, Haji, Kebaktian, dll)									

(3) Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah,					
(4) Memperoleh tunjangan pernikahan, kematian.					

*Periksalah kembali jawaban anda supaya tidak ada nomor yang terlewat sebelum lembar ini anda serahkan kepada petugas.*

