



KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA
NOMOR : 169 /UMA.'09/IV/2016
T E N T A N G
ACUAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka program percepatan peningkatan mutu Universitas Medan Area, maka perlu diketahui tingkat kepuasan layanan baik kepada dosen, tenaga kependidikan maupun kepada mahasiswa, sehingga perlu dilaksanakan pengukuran tingkat kepuasan layanan tersebut.
- b. bahwa dalam melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan layanan sebagaimana dimaksud, maka perlu membuat acuan pengukuran sebagai aturan dasar dalam pelaksanaan pengukuran tingkat layanan tersebut.
- c. bahwa untuk terlaksananya administrasi yang baik, maka perlu menerbitkan surat keputusan Rektor tentang Acuan Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Universitas Medan Area.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
4. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2011.
5. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim No. 230/YPHAS/2014 tanggal 19 Februari 2014 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Medan Area.

MEMUTUSKAN:

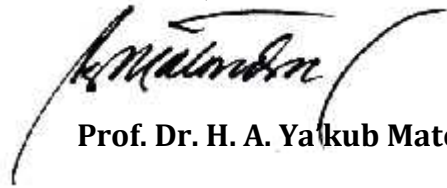
- Menetapkan** : ACUAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN UNIVERSITAS MEDAN AREA
- Pertama** : Pengukuran tingkat kepuasan layanan Universitas Medan Area meliputi 3 (tiga) unsur sasaran, yaitu dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.
- Kedua** : Instrumen (alat ukur) yang digunakan dalam melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan layanan adalah angket / kuesioner.
- Ketiga** : Pengukuran tingkat layanan kepada Dosen dan Mahasiswa dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sedangkan pengukuran tingkat layanan kepada Tenaga Kependidikan dilaksanakan oleh Bagian Kepegawaian.
- Keempat** : Skala pengukuran tingkat kepuasan layanan terdiri dari 4 (empat) tingkatan, yaitu : 1. Tidak Puas, 2. Kurang Puas, 3. Puas, 4. Sangat Puas. Sedangkan skala penilaian terhadap kepuasan layanan yang diberikan juga terdiri dari 4 (empat) tingkatan, yaitu 1. Kurang, 2. Cukup, 3. Baik dan 4. Amat Baik.

Kelima : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 08 April 2016

Rektor,



Prof. Dr. H. A. Yakub Matondang, MA

Tembusan:

1. Ketua Pengurus YPHAS
2. Ketua LPM
3. Kabag. Kepegawaian
4. Peringgal



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA
NOMOR : /UMA.'09/IV/2017
T E N T A N G
PANITIA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA, KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN Ta. 2016-2017
UNIVERSITAS MEDAN AREA

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kegiatan percepatan mutu dan kualitas pembelajaran di lingkungan Universitas Medan Area, maka perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi pembelajaran secara *on-line*.
b. bahwa untuk terpenuhinya maksud point a dan terlaksananya administrasi yang baik dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembelajaran tersebut, maka perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor tentang Pengukuran Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan TA. 2016-2017 Universitas Medan Area.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
4. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Dikti.
5. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2016.
6. Rencana Strategis Universitas Medan Area Tahun 2015-2020.
7. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim No. 059/YPHAS.08/G/II/2018 tanggal 21 Pebruari 2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Medan Area.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PANITIA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA, KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN Tahun Ajaran 2015-2016 UNIVERSITAS MEDAN AREA.

Pertama : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Panitia yang bertugas untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Ta. 2016-2017 Universitas Medan Area.

Kedua : Panitia bertugas mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan berdasarkan jadwal kegiatan, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

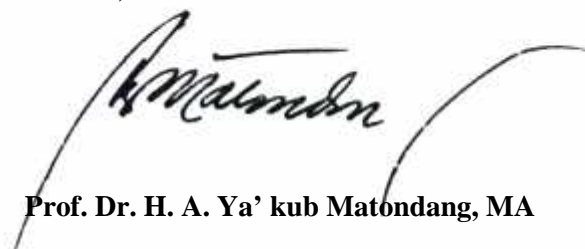
Ketiga : Biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada Pengurus Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim/Universitas Medan Area.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Petikan : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Medan
Pada Tanggal : April 2017

Rektor,



Prof. Dr. H. A. Ya' kub Matondang, MA

Tembusan :

1. Ketua YPHAS
2. Ketua LPM
3. Kabag. Kebegawaian
4. Peringgal



LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN
PELANGGAN KHUSUS TENAGA
KEPENDIDIKAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2017

Laporan Kepuasan Pelanggan Kepegawaian UMA
Tahun 2017

1. Metodologi

a. Pengumpulan Data

Tempat pelaksanaan survey adalah kampus I dan kampus II Universitas Medan Area

Waktu pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 5,6,7 Juni 2017

Metode penentuan responden yang digunakan adalah populasi pegawai administrasi, responden adalah seluruh pegawai administrasi Universitas Medan Area, pegawai Satpam, pegawai Kebersihan dan pegawai Lapangan tidak termasuk sebagai responden.

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket.

b. Uji Validitas

Validitas ditentukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r minimal, yaitu 0,3 (Sugiyono, 2011), bila r hitung lebih besar dari 0,3, maka data dinyatakan valid demikian sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari 0,3, maka data dinyatakan tidak valid.

r hitung dicari menggunakan program SPSS versi 16.

Dari hasil perhitungan diketahui :

r hitung item-1 = 0,684

r hitung item-2 = 0,476

r hitung item-3 = 0,732

r hitung item-4 = 0,745

r hitung item-5 = 0,756

r hitung item-6 = 0,636

r hitung item-7 = 0,800

r hitung item-8 = 0,795

r hitung item-9 = 0,775

r hitung item-10 = 0,835

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner/angket memiliki nilai lebih besar dari 0,3 yang berarti seluruh data kepuasan pelanggan kepegawaian yang diperoleh dinyatakan valid.

c. Uji Reliabilitas

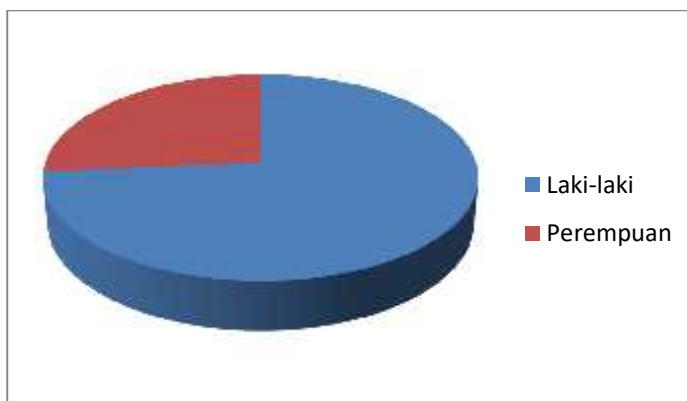
Reliabilitas ditentukan dengan cara membandingkan *alpha* yang dihitung dengan program SPSS versi 16 dengan nilai *alpha* minimal, yaitu 0,6 (Sugiyono, 2011), bila nilai *alpha* yang dihitung lebih besar dari 0,6, maka instrumen berupa kuesioner/angket dinyatakan *acceptable*.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh bahwa nilai *alpha* sebesar 0,898 yang berarti lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan *acceptable*.

2. Karakteristik Responden

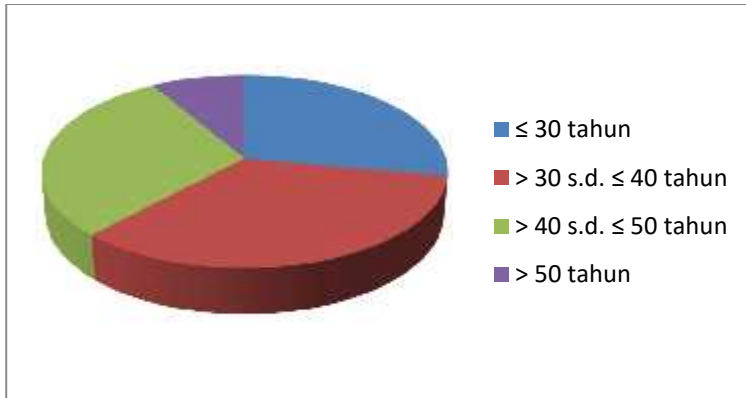
a. Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	95	73,64 %
2.	Perempuan	34	26,36 %
Jumlah		129	100 %



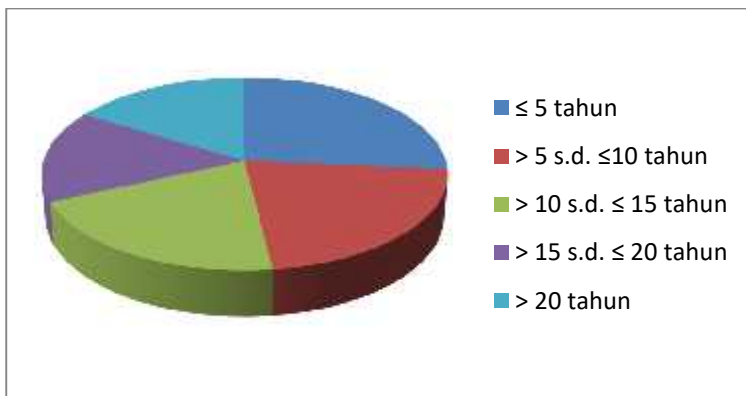
b. Berdasarkan Usia

No.	Usia (tahun)	Jumlah	%
1.	30 tahun	36	27,91 %
2.	> 30 s.d. 40 tahun	44	34,11 %
3.	> 40 s.d. 50 tahun	38	29,46 %
4.	> 50 tahun	11	8,53 %
Jumlah		129	100 %



c. Berdasarkan Masa Kerja

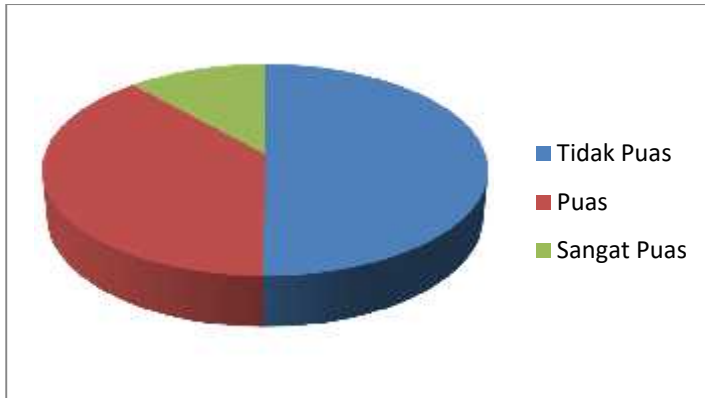
No.	Masa Kerja (tahun)	Jumlah	%
1.	5 tahun	34	26,36 %
2.	> 5 s.d. 10 tahun	28	21,71 %
3.	> 10 s.d. 15 tahun	26	20,16 %
4.	> 15 s.d. 20 tahun	20	15,50 %
5.	> 20 tahun	21	16,28 %
Jumlah		129	100 %



3. Kepuasan Layanan Kepegawaian

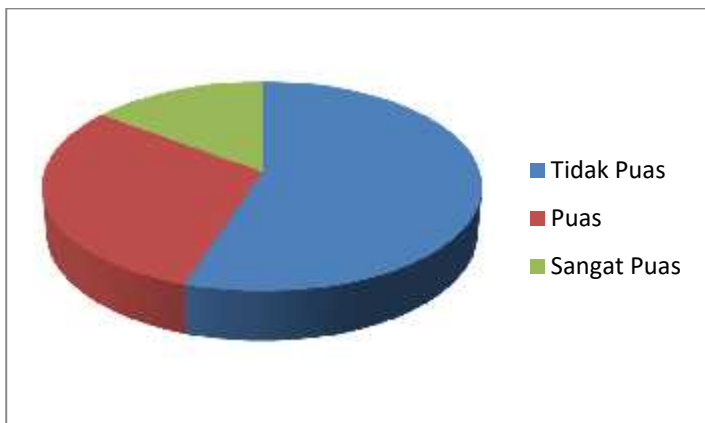
a. Rata-rata Kepuasan Layanan Kepegawaian

Kode	Tingkat Kepuasan	Layanan Kepegawaian										Rata-rata	%
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Tidak Puas	71	14	76	93	83	27	57	74	74	78	647	64,7 %
2	Puas	39	75	40	23	39	81	61	48	48	39	493	49,3 %
3	Sangat Puas	19	40	13	13	7	21	11	7	7	12	150	15 %



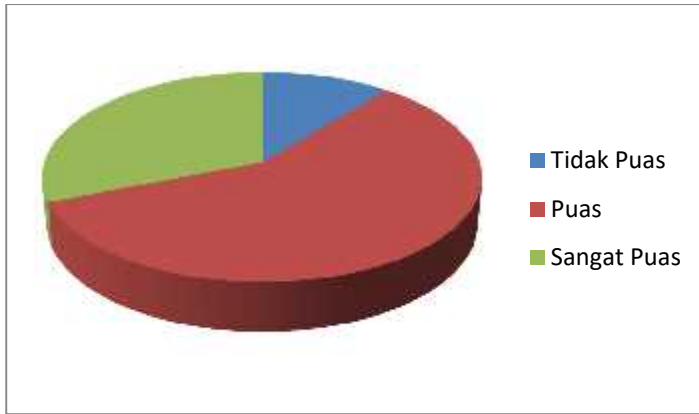
b. Layanan Ketepatan Waktu Perolehan Kesejahteraan Pegawai

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	71	55,04 %
2	Puas	39	30,23 %
3	Sangat Puas	19	14,73 %
Jumlah		129	100 %



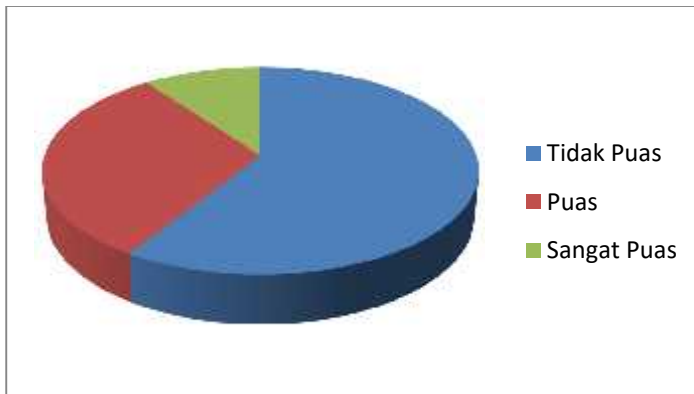
c. Layanan Kejelasan Prosedur Memperoleh Unit Kesejahteraan Pegawai (UKDP)

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	14	10,85 %
2	Puas	75	58,14 %
3	Sangat Puas	40	31,01 %
Jumlah		129	100 %



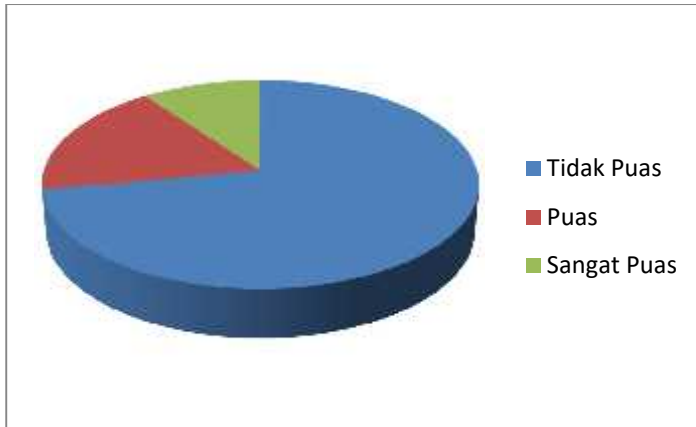
d. Layanan Kelengkapan Sarana Prasarana Pendukung Pekerjaan

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	76	58,91 %
2	Puas	40	31,01 %
3	Sangat Puas	13	10,08 %
Jumlah		129	100 %



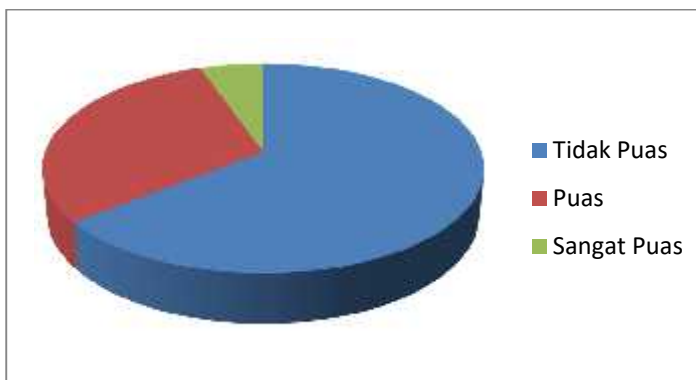
e. Layanan Keadilan Pengembangan Karir dan Kompetensi

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	93	72,09 %
2	Puas	23	17,83 %
3	Sangat Puas	13	10,08 %
Jumlah		129	100 %



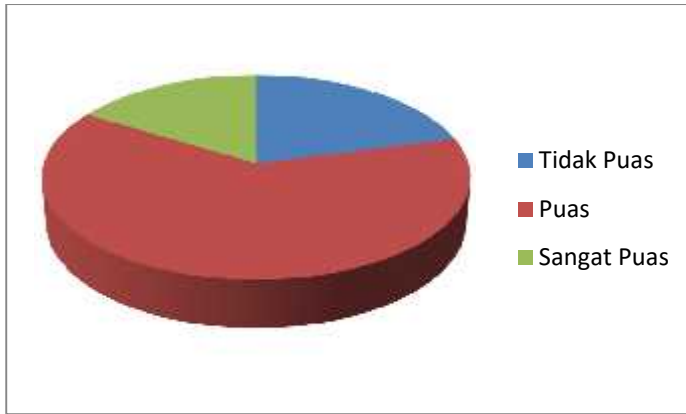
f. Layanan Kejelasan Prosedur Administrasi Kepegawaian (cuti dan lain-lain)

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	83	64,34 %
2	Puas	39	30,23 %
3	Sangat Puas	7	5,43 %
Jumlah		129	100 %



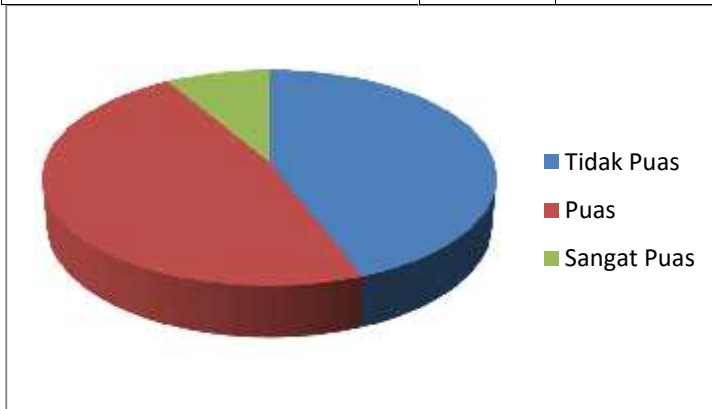
g. Layanan Kemudahan Memperoleh Informasi Kepegawaian

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	27	20,93 %
2	Puas	81	62,79 %
3	Sangat Puas	21	16,28 %
Jumlah		129	100 %



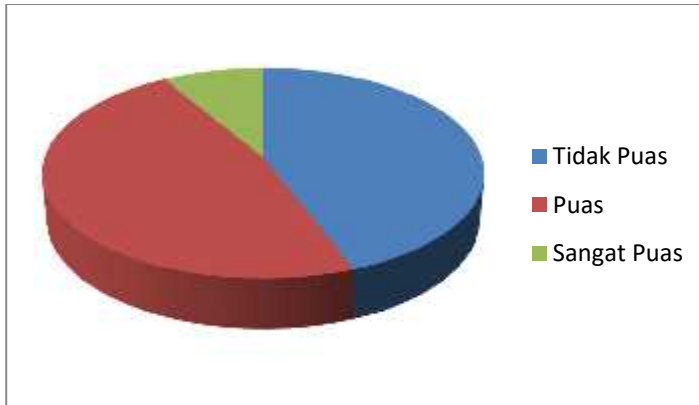
h. Layanan Kemudahan Pengurusan Kenaikan Pangkat

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	57	44,19 %
2	Puas	61	47,29 %
3	Sangat Puas	11	8,53 %
Jumlah		129	100 %



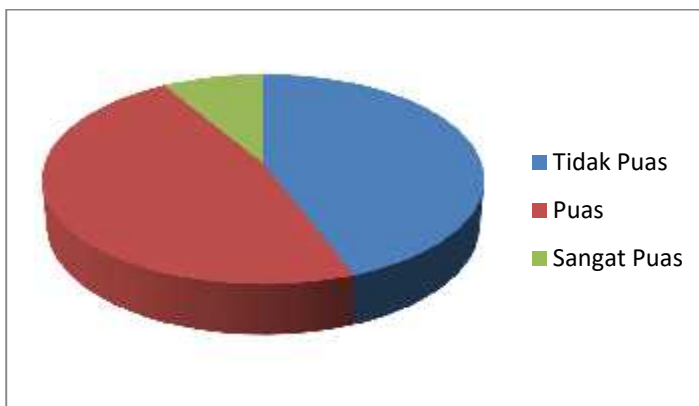
i. Layanan Kemudahan Menyampaikan Komplain dan Saran

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	74	57,36 %
2	Puas	48	37,21 %
3	Sangat Puas	7	5,43 %
Jumlah		129	100 %



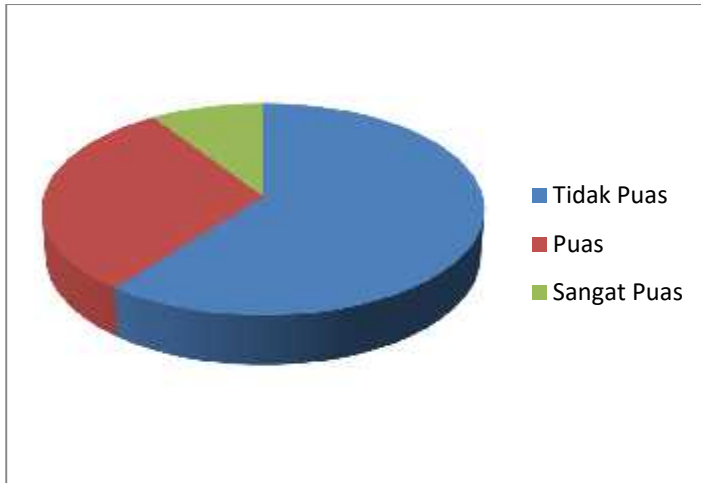
j. Layanan Kepuasan Terhadap Atasan Langsung

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	74	57,36 %
2	Puas	48	37,21 %
3	Sangat Puas	7	5,43 %
Jumlah		129	100 %



k. Layanan Kepuasan Terhadap UMA Secara Keseluruhan

Kode	Tingkat Kepuasan	Jumlah	%
1	Tidak Puas	78	60,47 %
2	Puas	39	30,23 %
3	Sangat Puas	12	9,30 %
Jumlah		129	100 %



**ANALISA KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
TAHUN 2017**

Pengukuran kepuasan untuk Tenaga Kependidikan Universitas Medan Area dilakukan pada bulan Juni setiap tahunnya. Salah satunya adalah dengan menyebarkan angket kepada Tenaga Kependidikan berupa kuisisioner pelayanan terhadap Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 15 (Lima Belas) parameter. Tujuan dari kegiatan ini adalah melihat kepuasan Tenaga Kependidikan dalam proses upaya peningkatan kualitas proses pelayanan SDM yang inovatif, berkepribadian, dan mandiri sesuai dengan visi dan misi Universitas Medan Area (UMA).

A. HASIL ANGKET BERDASARKAN RESPONDEN

Hasil analisis terhadap angket menunjukkan bahwa aktivitas Tenaga Kependidikan secara keseluruhan di lingkungan Universitas Medan Area dikumpulkan dengan kelompok responden Laki-laki sebanyak 95 orang dan Perempuan sebanyak 34 orang. Responden berdasarkan usia dibawah 30 tahun sebanyak 36 orang, usia antara 30 hingga 40 tahun sebanyak 44 orang. Responden berdasarkan usia antara 40 hingga 50 tahun sebanyak 38 orang dan responden berdasarkan usia diatas 50 tahun sebanyak 11 orang.

B. HASIL ANGKET BERDASARKAN NILAI SETIAP PARAMETER

Hasil analisis untuk penilaian menunjukkan bahwa secara umum Tenaga Kependidikan di lingkungan Universitas Medan Area memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 64,7%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 49,3% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 15%.

Untuk Layanan Ketepatan Waktu Perolehan Kesejahteraan Pegawai memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 30,23%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 14,73% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 55,04%.

Untuk Layanan Kejelasan Prosedur Memperoleh Unit Kesejahteraan Pegawai (UKDP) memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 58,14%,

Kategori Sangat Puas sebanyak 31,01% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 10,85%.

Untuk Layanan Kelengkapan Sarana Prasarana Pendukung Pekerjaan memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 31,01%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 10,08% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 58,91%.

Untuk Layanan Keadilan Pengembangan Karir dan Kompetensi memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 17,83%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 10,08% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 72,09%.

Untuk Layanan Kejelasan Prosedur Administrasi Kepegawaian (cuti dan lain-lain) memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 30,23%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 5,43% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 64,34%

Untuk Layanan Kemudahan Memperoleh Informasi Kepegawaian memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 62,79%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 16,28% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 20,93%

Untuk Layanan Kemudahan Pengurusan Kenaikan Pangkat memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 47,29%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 8,53% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 44,19%

Untuk Layanan Kemudahan Menyampaikan Komplain dan Saran memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 37,21%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 5,43% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 57,36%

Untuk Layanan Kepuasan Terhadap Atasan Langsung memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 37,21%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 5,43% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 57,36%

Untuk Layanan Kepuasan Terhadap UMA Secara Keseluruhan memiliki aktivitas dengan **Kategori Puas** sebanyak 30,23%, **Kategori Sangat Puas** sebanyak 9,30% dan **Kategori Tidak Puas** sebanyak 60,47%

C. REKOMENDASI TIM TERHADAP TEMUAN HASIL ANGGKET UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan, secara umum aktivitas Tenaga Kependidikan di lingkungan Universitas Medan Area menunjukkan kualitas yang baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai parameter dengan kategori

Puas dan Sangat Puas. Namun demikian, dalam rangka perbaikan mutu, sistem dan aktivitas dilingkungan Universitas Medan Area, ada beberapa hal yang menjadi rekomendasi sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan yaitu:

No	Saran Tim Angket berdasarkan Rekapitulasi Angket
1	Agar pihak Kepegawaian UMA mengevaluasi kinerja pelayanan SDM secara keseluruhan sehingga kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan SDM meningkat
2	Agar pihak Kepegawaian UMA mengevaluasi kembali prosedur administrasi kepegawaian dan membuat system yang mudah diakses oleh semua Tenaga Kependidikan

Diketahui,
Wakil Rektor Bidang Administrasi
Universitas Medan Area

Dr. Ir. Hj. Siti Mardiana, M.Si

Medan, Juni 2017
Kepala Kepegawaian
Universitas Medan Area

Sirmas Munthe, ST, MT

KUESIONER
TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS MEDAN AREA
TERHADAP LAYANAN KEPEGAWAIAN TAHUN 2017

Sehubungan dengan kebutuhan data tingkat kepuasan pelanggan di lingkungan Universitas Medan Area tahun 2017, maka dilaksanakan pengukuran layanan Bagian Kepegawaian Universitas Medan Area dengan cara penyebaran angket/kuesioner.

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang Kepuasan Layanan Bagian Kepegawaian terhadap pegawai (tenaga kependidikan) Universitas Medan Area sehingga diharapkan dapat memberikan efek motivasi bagi para pegawai untuk memacu diri dalam meningkatkan kompetensinya masing-masing.

Berkaitan dengan hal tersebut dimohon partisipasi Bapak/Ibu untuk memberikan masukan dan pendapat untuk peningkatan pelayanan tersebut. Atas partisipasi dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin : [] Laki-laki [] Perempuan

Umur : _____ tahun

Masa Kerja : _____ tahun

Terima kasih atas pendapat dan partisipasi Bapak/Ibu

BAGIAN KEPEGAWAIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA

KUALITAS PELAYANAN

Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kualitas pelayanan Bagian Kepegawaian Universitas Medan Area ?
Beri tanda cek list (v) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
Wajib diisi untuk seluruh pertanyaan.

1. Kurang
2. Cukup
3. Baik
4. Amat Baik

No.	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4
1.	Isi peraturan kerja tenaga administrasi				
2.	Sosialisasi informasi kebijakan tentang tenaga administrasi				
3.	Jenis penghargaan terhadap tenaga administrasi yang berprestasi				
4.	Aturan tentang sistem penghargaan prestasi tenaga administrasi				
5.	Transparansi informasi kepegawaian				
6.	Transparansi kriteria seleksi penerimaan tenaga kependidikan				
7.	Sistem/pola rekrutmen tenaga administrasi				
8.	Pola komunikasi antara tenaga dengan pengelola SDM UMA				
9.	Sanksi pelanggaran tenaga kependidikan				
10.	Dukungan fasilitas penyelesaian tugas				
11.	Monitoring mutu kerja tenaga administrasi (kartu kendali mutu)				
12.	Kesesuaian kompetensi diri dengan bidang kerja saat ini				
13.	Beban kerja yang diberikan				
14.	Jumlah tunjangan jabatan tenaga administrasi				
15.	Dukungan dana untuk mengikuti jenjang pendidikan lanjut (S1/S2)				

Terima kasih atas pendapat dan partisipasi Bapak/Ibu