



KEPUTUSAN  
REKTOR UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
NOMOR: 20/R/VIII/2020

TENTANG

**KEBIJAKAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



REKTOR UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Rektor tentang Pedoman Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mengingat : a. Undang-Undang No: 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- b. Permendikbud No.50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- d. Pedoman PP Muhammadiyah No.: 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- e. Ketentuan Majelis Dikti Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor: 178/KET/1.3/D/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- f. Statuta Universitas Muhammadiyah Surakarta.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :  
Pertama : Memberlakukan Pedoman Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagaimana terlampir;
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ketiga : Segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Surakarta  
Pada tanggal 13 Februari 2020  
Rektor,



  
**Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si**  
NIDN 0625066301

**Tembusan :**

1. Yth. Ketua BPH;
2. Yth. Wakil Rektor;
3. Yth. Dekan;
4. Yth. Kepala Biro;
5. Arsip.

## **KEBIJAKAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

### **1. PENDAHULUAN**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan dosen dan tenaga kependidikan yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta harus selalu ditingkatkan setiap tahunnya agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan setiap sivitas akademika. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam peningkatan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan, yang dalam hal ini adalah dosen dan tenaga kependidikan. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

### **2. TUJUAN**

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

### **3. SASARAN**

- a. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

### **4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pengembangan jenjang karir, penghargaan, sanksi, dan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan.

### **5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

#### **5.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan SDM dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## 5.2. Teknik Survey

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner melalui sistem <https://survey.ums.ac.id/>;
- b. Pemberitahuan pengisian instrumen kepuasan melalui email, website dan *whatsapp group*;
- c. Diskusi kelompok terfokus;

## 5.3. Hasil Survey Kepuasan

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

Rektor,



*[Handwritten signature]*  
**Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si**  
NIDN 0625066301