

# **HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA**

**TERHADAP**

**LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**



**OLEH :  
TIM PRODI SI**

**FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS MULAWARMAN  
2021**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga hasil survey evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dapat diselesaikan. Laporan hasil evaluasi SDM Prodi Sistem Informasi merupakan upaya yang dilakukan untuk mengetahui gambaran ketercapaian yang dilakukan program studi melalui pengkajian dan analisis terhadap kualitas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Pengkajian dan analisis dilaksanakan dengan memanfaatkan survey kepuasan pengguna yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan pada prodi sistem informasi.

Dengan terselesainya penyusunan laporan hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang ketercapaian kualitas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman baik kepada SDM prodi maupun kepada seluruh *stakeholder* guna memberikan pengaruh dan dukungan yang lebih besar terhadap upaya peningkatan pengelolaan dan pengembangan SDM prodi dalam pengaruhnya untuk mencapai visi dan misi serta mendukung capaian indikator kinerja utama baik di tingkat Fakultas Teknik maupun Universitas Mulawarman.

Akhirnya, semoga apa yang telah kami lakukan ini mendapat ridha dari Allah Subhaanahu wa Ta'aalaa. Aamiin.

Samarinda, 04 Juli 2021

TIM Penyusun

**TIM PENYUSUN****Penanggung Jawab**

Islamiyah, S.Kom., M.Kom

Koordinator Prodi Sistem Informasi

**Penyusun Hasil Evaluasi**

1. Putut Pamilih Widagdo, S.Kom., M.Kom
2. Hario Jati Setyadi, S.Kom., M.Kom
3. Dyna Marisa Khairina, S.Kom., M.Kom
4. Septya Maharani, S.Kom., M.Kom
5. Vina Zahrotun Kamila, S.Kom., M.Kom

Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi

Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi

Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi

Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi

Dosen Tetap Prodi Sistem Informasi

**Staf Administrasi dan Layanan**

1. Didik Wana Putra, S.Pd
2. Dhesy Nurtafianty, SE

Staf Prodi Sistem Informasi

Staf Prodi Sistem Informasi

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
TIM PENYUSUN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Manfaat.....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN .....	3
2.1. Profil Sumber Daya Manusia (SDM) Prodi Sistem Informasi.....	3
2.2. Deskripsi Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM .....	7
2.3. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM .....	8
2.4. Ketercapaian Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM serta Tindak Lanjut .....	10
PENUTUP.....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam pendidikan pada suatu perguruan tinggi, termasuk dosen dan tenaga kependidikan pada program studi Sistem Informasi. Hal ini sejalan dengan isi pada Undang-Undang No. 20 tahun 2003 pasal 39 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Undang-Undang No. 14 tahun 2005 pasal 1 ayat 2 tentang Guru dan Dosen bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman merupakan faktor kunci yang menentukan kualitas layanan akademik dan non-akademik yang dilaksanakan baik di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta kinerja lainnya.

Pengelolaan dosen dan tenaga kependidikan diserahkan kepada program studi sesuai dengan kebutuhan. Pengelolaan dosen dalam hal pendidikan/pengajaran dilakukan sebelum semester berjalan, ketua program studi mengadakan pertemuan dengan semua dosen untuk membagi dan meminta kesediaan dosen untuk mengajar pada mata kuliah yang dikuasai. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kelancaran bidang pengajaran dan agar setiap mata kuliah dapat diajar oleh pengajar yang benar-benar mumpuni dibidangnya. Pengelolaan dosen dalam hal penelitian dengan memberikan bantuan dana penelitian sehingga semua dosen termotivasi untuk terus melakukan penelitian dan publikasi dan dalam hal pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan bantuan dana/fasilitasi serta melakukan koordinasi kerjasama pada semua dosen untuk melakukan perencanaan dan pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat. Tenaga kependidikan terdiri dari tenaga administrasi yang melayani segala administrasi program studi serta teknisi komputer/laboran yang melayani administrasi, kegiatan praktikum di laboratorium seperti melaksanakan segala persiapan, saat dan berakhirnya praktikum guna kelancaran praktikum

mahasiswa. Tenaga teknisi komputer/laboran ini sangat diperlukan mengingat padatnya jadwal praktikum juga tenaga administrasi yang membantu kelancaran administrasi di program studi.

## **1.2. Tujuan**

Tujuan dari pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada program studi Sistem Informasi adalah untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan pengguna yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan guna meningkatkan kinerja manajemen Prodi SI untuk selanjutnya ditindaklanjuti secara berkala guna meningkatkan capaian layanan yang lebih baik.

## **1.3. Manfaat**

Adapun manfaat dari pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman
2. Sebagai bentuk transparansi terhadap hasil pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman yang dipublikasikan dan mudah di akses oleh SDM Prodi Sistem Informasi.
3. Hasil pengukuran ditindaklanjuti secara berkala guna meningkatkan capaian layanan yang lebih baik di Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman.

## BAB II

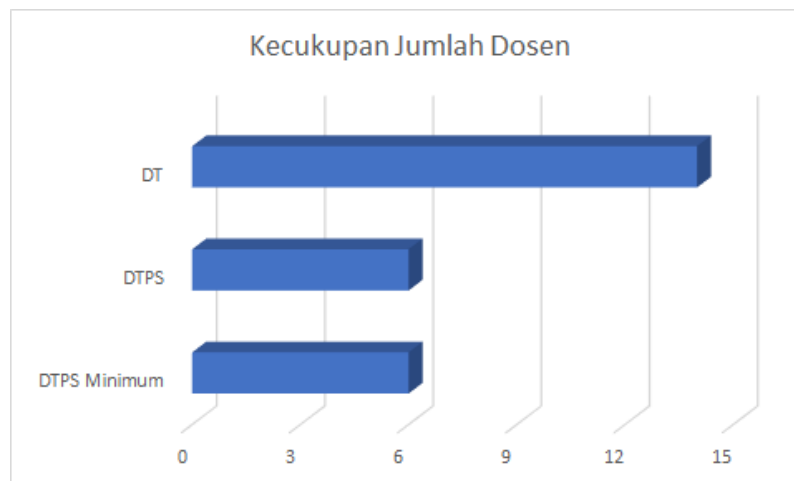
### HASIL PENGUKURAN

#### 2.1. Profil Sumber Daya Manusia (SDM) Prodi Sistem Informasi

##### A. Dosen (Data profil Dosen Prodi SI dapat dilihat pada <http://si.ft.unmul.ac.id/dosen>)

###### 1. Kecukupan Dosen

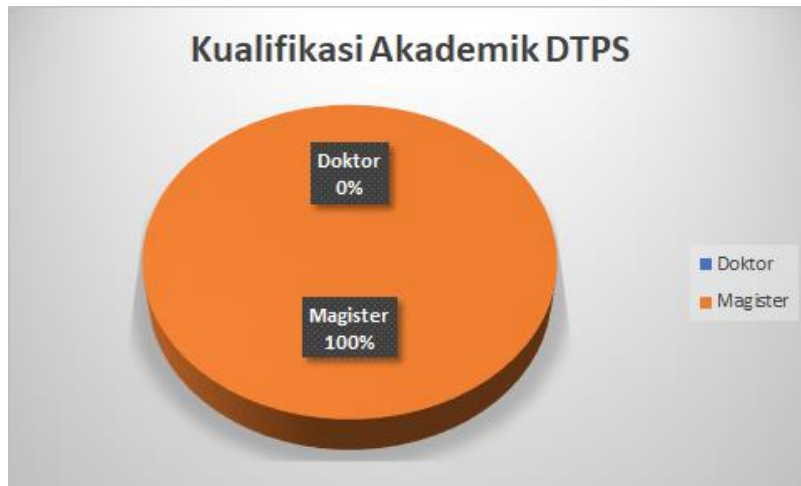
Jumlah dosen tetap yang mengajar di Program Studi Sistem Informasi adalah sebanyak 14 orang (Tabel 3.a.1 LKPS), dimana 6 orang diantaranya adalah dosen tetap yang memiliki bidang keahlian dan kompetensi inti yang sesuai dengan program studi. Jumlah dosen tetap telah melampaui jumlah minimum yang dipersyaratkan pada dokumen SPMI standar dosen dan tenaga kependidikan yaitu minimal 6 dosen tetap PNS pada program studi di Fakultas Teknik, memiliki NIDN dan memenuhi rasio jumlah mahasiswa. Rasio dosen tetap Program Studi terhadap jumlah mahasiswa adalah sebesar 1: 21. Proporsi kecukupan dosen di Prodi Sistem Informasi dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Proporsi Kecukupan Dosen di Program Studi Sistem Informasi

###### 2. Kualifikasi Akademik

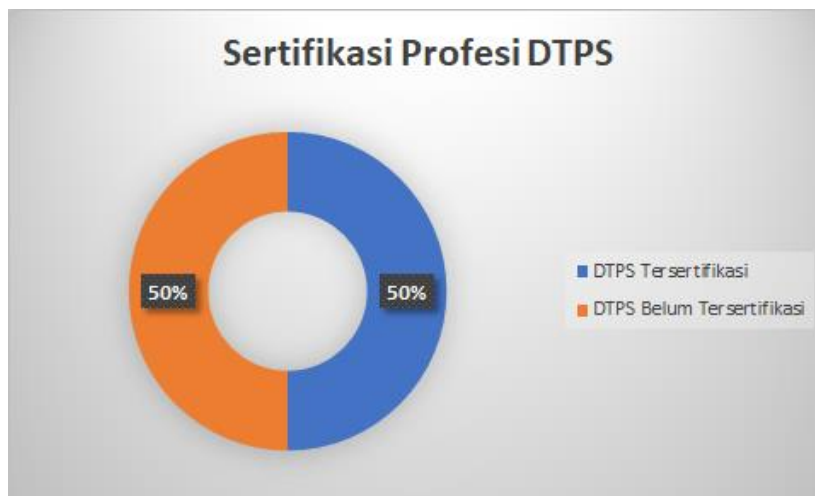
Jumlah DTPS pada prodi Sistem Informasi seluruhnya masih bergelar magister yaitu sebanyak 6 orang sehingga 100% DTPS bergelar magister (LKPS Tabel 3.a.1). Nilai ini akan bertambah dengan adanya DTPS yang akan melaksanakan tugas belajar S3 dengan tentunya motivasi dan upaya dari UPPS untuk mendorong DTPS melanjutkan studi Doktorat. Proporsi kualifikasi akademik dosen di Prodi Sistem Informasi dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Proporsi Kualifikasi Akademik Dosen di Program Studi Sistem Informasi

3. Kepemilikan Sertifikat Profesi

Jumlah DTPS yang memiliki sertifikat pendidik profesional pada Program Studi Sistem Informasi sebesar 50% yaitu sebanyak 3 (tiga) orang DTPS (LKPS Tabel 3.a.1). Nilai ini akan bertambah dengan adanya DTPS yang akan memenuhi kualifikasi untuk pengajuan sertifikasi pendidik profesional. Proporsi sertifikasi profesi dosen di Prodi Sistem Informasi dapat dilihat pada Gambar 3.



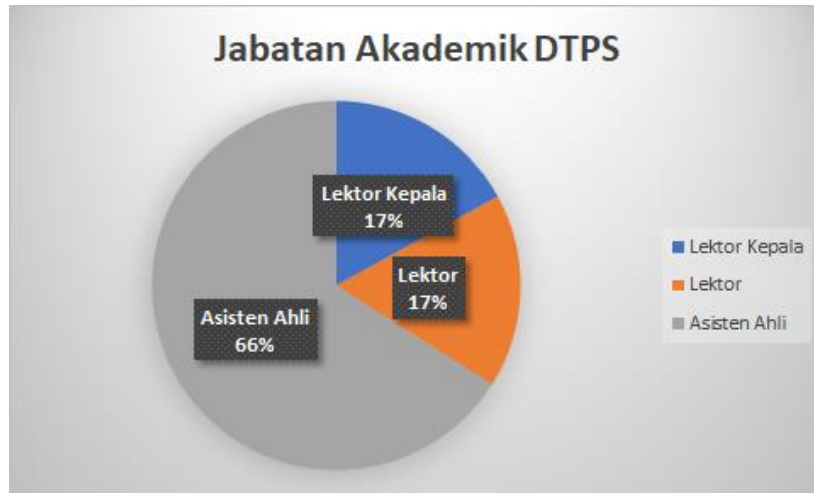
Gambar 3. Proporsi Sertifikasi Profesi Dosen di Program Studi Sistem Informasi

4. Jabatan Akademik

Jumlah jabatan Lektor Kepala sebesar 17% dari total DTPS yaitu sebanyak 1 (satu) orang dan untuk jabatan Lektor juga sebesar 17% dari total DTPS yaitu sebanyak 1 (satu) orang serta



sisanya memiliki jabatan Asisten Ahli yaitu sebesar 66% dengan jumlah 4 (empat) orang DTSPS (LKPS Tabel 3.a.1). Berdasarkan data ini, maka UPPS perlu mendorong peningkatan jumlah Lektor dan Lektor Kepala di Program Studi Sistem Informasi. Proporsi jabatan akademik dosen di Prodi Sistem Informasi dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Jabatan Akademik Dosen di Program Studi Sistem Informasi

## 5. Beban Kerja Dosen

Perhitungan beban kerja dosen dilakukan dengan tiga pendekatan yaitu :

### a. Rasio Jumlah Mahasiswa terhadap Dosen

Perhitungan rasio mahasiswa program studi sistem informasi terhadap DTSPS dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi program studi atas kecukupan SDM. Saat ini program studi Sistem Informasi memiliki 14 dosen dengan jumlah mahasiswa aktif sebanyak 241, sehingga rasio dosen dengan mahasiswa pada tahun akademik 2020/2021 adalah 1:17 dan rasio dosen mahasiswa pada tahun akademik 2019/2020 sebesar 1:17. Berdasarkan data rasio dosen dan mahasiswa program studi sistem informasi menunjukkan rasio yang konsisten setiap tahunnya. Hal ini sesuai dengan kebijakan fakultas dan standar rekrutasi dosen dan mahasiswa yang mengatur terkait rasio dosen dan mahasiswa.

### b. Penugasan DTSPS sebagai Pembimbing Tugas Akhir

Beban kerja dosen sebagai pembimbing tugas akhir pada seluruh program di Perguruan Tinggi sesuai standar adalah maksimal 10 (sepuluh). Berdasarkan data pada TS-2, TS-1 dan TS rata-rata dosen membimbing tidak lebih dari 10 (sepuluh) bimbingan dengan rata-

rata dari ketiga tahun akademik tersebut dosen dari program studi sistem informasi memiliki rata-rata 3 (tiga), 2 (dua) dan 1 (satu) jumlah bimbingan di semua program/semester.

c. Ekuivalensi Waktu Mengajar Penuh (EWMP) Dosen

Ekuivalensi waktu mengajar dosen program studi sistem informasi berdasarkan standar yang ditetapkan adalah sebesar 12-16 sks. Rata-rata ekuivalensi waktu mengajar penuh dosen program studi Sistem Informasi pada kegiatan pendidikan, penelitian, PkM dan tugas tambahan/penunjang sebesar 14 SKS

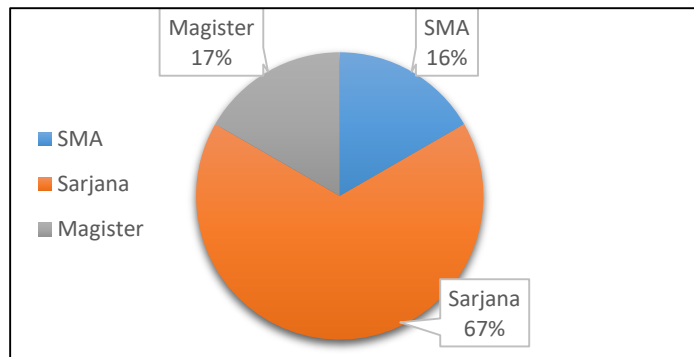
**B. Tenaga Kependidikan**

Pemenuhan kebutuhan tenaga kependidikan di Fakultas Teknik dilakukan melalui analisis jabatan dan beban kerja, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja yang dilakukan bagian kepegawaian Fakultas kemudian dilaporkan/disampaikan kepada bagian kepegawaian Universitas guna analisa kebutuhan tenaga kependidikan kedepan.

Tenaga kependidikan di Fakultas Teknik dan program studi Sistem Informasi khususnya telah memenuhi tingkat kecukupan dan kualifikasi berdasarkan kebutuhan program studi. Tenaga Kependidikan di tingkat fakultas memiliki kualifikasi pendidikan minimal lulusan SMA. Daftar tenaga kependidikan yang dimiliki Program Studi dan Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tenaga Kependidikan

No.	Jenis Tenaga Kependidikan	Jumlah Tenaga Kependidikan dengan Pendidikan Terakhir								Unit Kerja
		S3	S2	S1	D4	D3	D2	D1	SMA/SMK	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11a)
1.	Pustakawan *		3	11		1	2			UPT. Perpustakaan Unmul
2.	Laboran/teknisi/ analis/operator/ programer			6		1				F.Teknik
3.	Bagian Umum dan Keuangan		2	9		1				F.Teknik
4.	Bagian Akademik dan kemahasiswaan		1	14					1	F.Teknik
5.	Lainnya : OB dan Security								24	F.Teknik
<b>Total</b>			6	40		3			25	



Gambar 5. Kualifikasi Akademik Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas Mulawarman

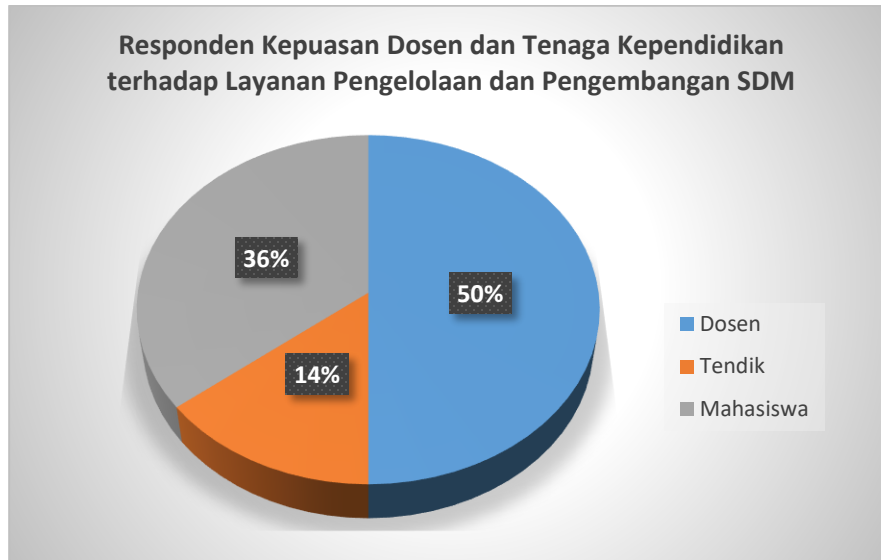
Dari Tabel 1 dan Gambar 5 menampilkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan di Fakultas Teknik telah memenuhi kualifikasi pendidikan minimal yang terbagi dalam beberapa unit kerja diantaranya umum dan keuangan, akademik dan kemahasiswaan serta program studi. Terkait pengembangan kompetensi tenaga kependidikan dapat dilakukan dengan berbagai metode seperti belajar mandiri (*self study*), bimbingan (*coaching/mentoring*), seminar, lokakarya (*workshop*), pelatihan/*training*, dan kursus, program sertifikasi.

Tenaga Pustakawan yang berlatar belakang Sarjana dan magister Pustakawan dengan jumlah 14 orang juga sudah memadai untuk pelayanan yang diperlukan, baik secara online maupun perpustakaan offline. Demikian pula dengan Tenaga Laboran Dan Teknisi yang dapat diandalkan untuk menghadapi perkembangan teknologi, dan secara khusus memantau laboratorium untuk menunjang mata kuliah praktikum. Dalam rangka peningkatan pelayanan prima, Fakultas Teknik juga mempunyai tenaga dan fasilitas perpustakaan dan laboratorium yang telah dilengkapi oleh tenaga Teknis bersertifikat dan Laboran dengan kualifikasi yang sesuai. Upaya pengembangan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik tertuang dalam Renstra 2021-2025 dengan indikator program peningkatan tenaga kependidikan yang mengikuti studi lanjut dan pelatihan bidang keahlian.

## 2.2. Deskripsi Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM, berdasarkan hasil penyebaran dan evaluasi kuesioner yang dilakukan oleh

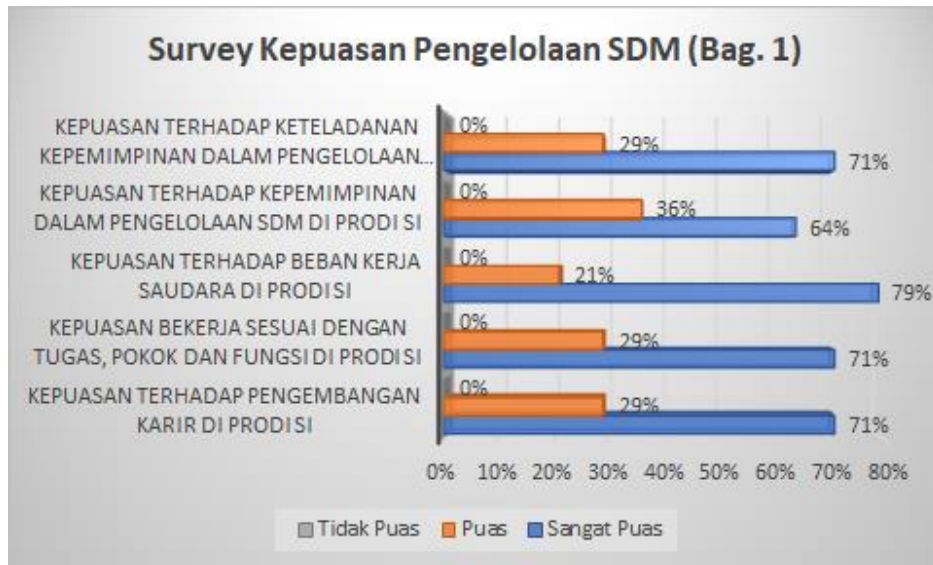
program studi bekerjasama dengan Fakultas melalui Gugus Jaminan Mutu Fakultas (GJMF) secara online melalui google form pada link: [http://si.ft.unmul.ac.id/kuesioner\\_pengguna/kepuasan\\_pengelolaan\\_sdm\\_si\\_unmul](http://si.ft.unmul.ac.id/kuesioner_pengguna/kepuasan_pengelolaan_sdm_si_unmul), diperoleh responden dengan demografi responden pada Gambar 1.



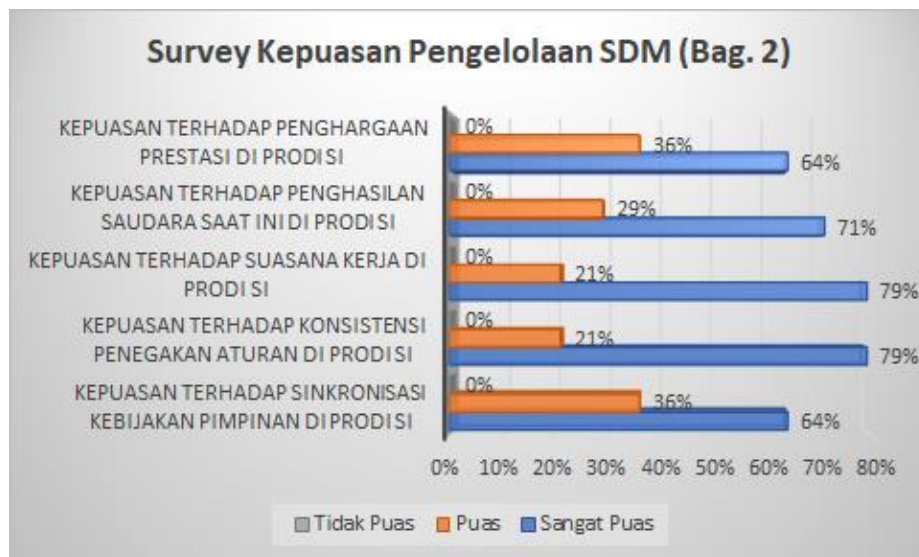
Gambar 1. Responden Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

### 2.3. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

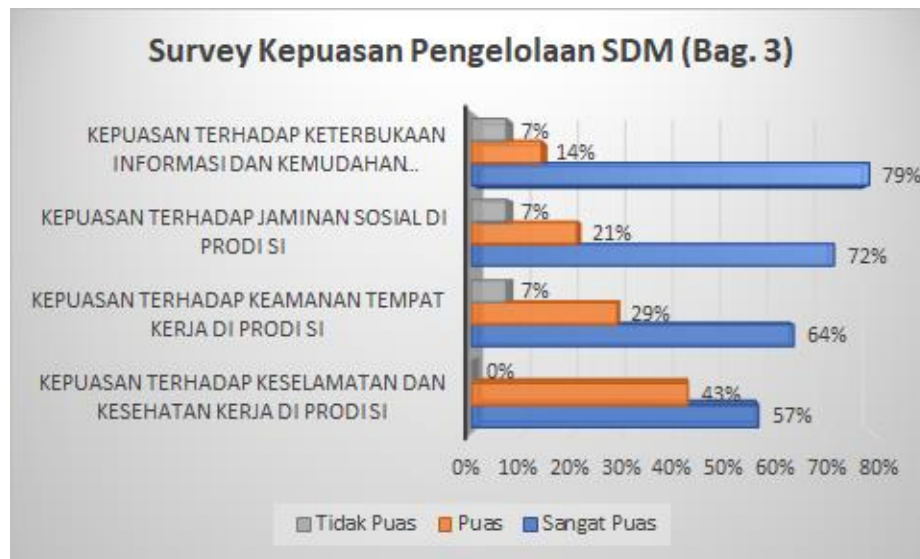
Survei terhadap evaluasi kepuasan pengguna yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan dilakukan dengan menggunakan 14 kriteria. Adapun 14 kriteria tersebut dapat dilihat pada Gambar 1, 2 dan 3. Dari hasil survei menunjukkan persentase jawaban ‘Sangat Puas’ memiliki rata-rata nilai persentase diatas 50%. Berdasarkan hasil ini maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil survei kepuasan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman sudah sangat memuaskan pada setiap kriteria. Hasil survei dalam bentuk grafik dapat dilihat pada Gambar 2, 3 dan 4.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Prodi SI (Bagian 1)



Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Prodi SI (Bagian 2)



Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Prodi SI (Bagian 3)

#### 2.4. Ketercapaian Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM serta Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi capaian layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada Program Studi Sistem Informasi (Prodi SI) dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih dari 50% dosen dan tenaga kependidikan sangat puas dengan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada Prodi SI dari hasil pengukuran 14 kriteria dalam survey yang keseluruhan kriteria tersebut memiliki persentase jawaban ‘Sangat Puas’ diatas 50%. Untuk meningkatkan ketercapaian layanan pengelolaan dan pengembangan SDM pada Prodi Sistem Informasi yang lebih baik, Prodi Sistem Informasi melakukan perbaikan dan terus mengevaluasi proses pengelolaan dan peningkatan kapasitas dosen dan tenaga kependidikan guna pelaksanaan kegiatan tridharma di Prodi SI. Berdasarkan capaian tingkat kepuasan pengguna dari 14 kriteria terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Prodi SI Fakultas Teknik Universitas Mulawarman, maka dapat ditentukan rencana strategi pengembangan SDM untuk Prodi SI meliputi:

1. Meningkatkan pola keteladanan dan kepemimpinan yang lebih baik dalam pengelolaan SDM di Prodi SI
2. Menyeimbangkan beban kerja tiap-tiap SDM di Prodi SI, penempatan sesuai bidang kerja serta mengukur kinerja SDM berdasarkan tugas, pokok dan fungsinya
3. Mendorong serta memberikan kesempatan peningkatan dosen untuk melanjutkan studi dan meningkatkan jabatan fungsional untuk pengembangan karir

4. Mendorong, memfasilitasi serta memberikan reward/insentif atas publikasi atau luaran penelitian dan PkM dosen sebagai penghargaan prestasi SDM
5. Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif bagi SDM
6. Meningkatkan kuantitas dosen maupun tenaga kependidikan sesuai kualifikasi keilmuan dan kompetensi yang dibutuhkan dengan adanya transparansi informasi rekrutmen dan kemudahan mendapat informasi
7. Mendorong dan memfasilitasi SDM dalam kegiatan pelatihan keahlian, soft skill dan sertifikasi profesional yang dibutuhkan
8. Melakukan perencanaan strategis terkait pengembangan karir dosen dan tenaga kependidikan.

## PENUTUP

Sumber Daya Manusia (SDM) program studi Sistem Informasi memiliki peran penting dalam kualitas layanan secara menyeluruh pada Fakultas Teknik (FT) Universitas Mulawarman (Unmul) serta sangat membantu dalam optimalisasi peran dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi khususnya sistem informasi. Mengacu dari peluang serta pengembangan SDM Prodi Sistem Informasi Universitas Mulawarman bahwa SDM Prodi Sistem Informasi memiliki semangat dan optimisme dalam peningkatan pengembangan diri sehingga diharapkan sejalan dengan peningkatan kualitas layanan baik dalam pendidikan/pengajaran, penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat (Tridharma Perguruan Tinggi). Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM Prodi Sistem Informasi maka Prodi Sistem Informasi terus berbenah dan melakukan perbaikan serta terus mengevaluasi proses pengelolaan dan peningkatan kapasitas dosen dan tenaga kependidikan guna pelaksanaan kegiatan tridharma di Prodi SI yang lebih baik sehingga sejalan dengan visi fakultas teknik yaitu menghasilkan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, terdidik, terlatih dan profesionalisme di area keteknikan. Prodi Sistem Informasi terus melakukan perencanaan-perencanaan strategis terkait pengelolaan dan pengembangan SDM-nya. Terima Kasih