

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENDIK

TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
**MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN
KESEHATAN**

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN
KESEHATAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURE)

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563
E-mail : info@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
Nomor : 063/D.10(BP)/U/III/2021
tentang :

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN KESEHATAN UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA

Bismillahirrahmanirrahim
Rektor Universitas Sunan Giri Surabaya

Menimbang : Bahwa dalam rangka menjalankan program kerja Universitas Sunan Giri Surabaya dipandang perlu mengeluarkan keputusan ini.

Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan pendidikan Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. Permendikbut nomor 3 tahun 2020 tentang Standart Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020
6. Pembina Yayasan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Anggaran Rumah Tangga Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.
7. Tambahan Berita Negara RI tanggal 28/12-2012 No. 104 tentang Perubahan Susunan Pembina, Pengurus dan Pengawas Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.

Memperhatikan : Program Kerja di Universitas Sunan Giri Surabaya.

MEMUTUSKAN

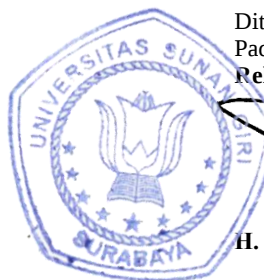
Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN KESEHATAN UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA.

Pertama : Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Pengelolaan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan Universitas Sunan Giri Surabaya.

Kedua : Segala keputusan yang bertentangan dengan surat keputusan ini dianggap tidak berlaku.

Ketiga : Segala beban anggaran akibat surat keputusan ini dibebankan kepada anggaran Universitas Sunan Giri Surabaya.

Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya jika terdapat kekeliruan dalam penetapannya.



Ditetapkan di : Sidoarjo
Pada tanggal : 03 Maret 2021

Rektor,


H. Sudja'i, S.H., M.H

PROGRAM SARJANA (S1) :

Fakultas Ekonomi : Program Studi ; Manajemen, Ekonomi Syariah.
Fakultas Hukum dan Sosial : Program Studi ; Hukum, Administrasi Publik.
Fakultas Teknik : Program Studi ; Teknik Mesin, Teknik Sipil.
Fakultas Agama Islam : Program Studi ; Pendidikan Agama Islam, PGMI, Hukum Keluarga Islam

PROGRAM MAGISTER (S2) :

Program Studi : Ilmu Hukum, Pendidikan Agama Islam, Huku, Keluarga Islam





TIM PENYUSUN
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN MANAJEMEN,
KESEJAHTERAAN, DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA

2021

Penanggung Jawab	:	H. Sudja'i, S.H., M.H.	(Rektor)
		Drs. H. Musyawir Baihaqi, M.Pd.I	(Wakil Rektor)
Koordinator	:	Cilda T.I.D., S.T., M.T.	(Ka. LPM)
Anggota	:	Fira Nurafini, S.El., M.S.El.	(Staf LPM)
		Sali, S.T.	(Staf LPM)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Pedoman Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Manajemen ini dapat disusun dengan baik. Pedoman ini disusun sebagai acuan bagi pelaksanaan survei yang bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan tendik terhadap layanan dan Pengelolaan yang diberikan oleh institusi, khususnya dalam hal manajemen.

Tendik memiliki peran yang penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kesuksesan kegiatan akademik di kampus. Kepuasan Tendik terhadap layanan yang disediakan oleh institusi akan berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan kualitas kerja mereka, yang pada gilirannya akan berdampak pada pencapaian tujuan institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, survei ini menjadi sarana yang sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan serta untuk merancang perbaikan yang diperlukan.

Pada pedoman ini, penulis menjelaskan dengan rinci mengenai latar belakang, tujuan, ruang lingkup, dan langkah-langkah yang perlu diambil dalam pelaksanaan survei kepuasan tendik. Selain itu, pedoman ini juga memberikan petunjuk tentang metode survei, teknik pengolahan data, dan analisis hasil survei agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara sistematis, transparan, dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan.

Penulis berharap pedoman ini dapat menjadi panduan yang jelas dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei. Dengan adanya survei ini, diharapkan dapat tercipta layanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan tendik, serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Penulis



mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Semoga survei ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di kampus kita tercinta.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sidoarjo, 2 Februari 2021

Koordinator Tim Penyusun

Cilda Thesisia I.D., S.T., M.T.



DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	2
KATA PENGANTAR.....	3
PENETAPAN-SK REKTOR	5
DAFTAR ISI.....	6
BAB I PENJELASAN UMUM	7
A. Definisi	7
B. Tujuan dan Manfaat Survei Layanan Pengelolaan Manajemen	7
C. Lingkup Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen	9
D. Area Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen	9
E. Dasar Hukum	9
BAB II METODE PELAKSANAAN	11
A. Waktu dan Sasaran	11
B. Prosedur Pelaksanaan	11
BAB III PENUTUP	15
LAMPIRAN	16



BAB I

PENJELASAN UMUM

A. Definisi

1. Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen adalah proses penilaian terhadap layanan pengelolaan yang dilakukan oleh manajemen PT/UPPS/PS dalam rangka menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap pengguna adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

B. Tujuan dan Manfaat Survei Layanan Pengelolaan Manajemen

1. Tujuan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen dirancang untuk salah satu atau lebih tujuan berikut:
 - a. Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur sistem mutu dengan standar yang telah ditentukan;
 - b. Memeriksa kesesuaian pencapaian tujuan mutu yang telah ditentukan;
 - c. Melakukan evaluasi untuk memperbaiki sistem mutu yang



memenuhi syarat-syarat dan peraturan/perundangan;

2. Manfaat Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

- a. Memverifikasi tujuan Unsuri Surabaya, Standar Dikti yang ditetapkan PT dan nilai-nilai yang telah ditetapkan dilaksanakan sesuai regulasi
- b. Memantau kesesuaian pencapaian tujuan/pelaksanaan dengan standar
- c. Menjamin akuntabilitas dari pelaksanaan standar
- d. Menemukan ruang perbaikan dalam rangka mengurangi Risiko PT:
 - i. Risiko Kualitas
 - ii. Risiko Hukum
 - iii. Risiko Keuangan
 - iv. Risiko Strategik
 - v. Risiko Kepatuhan
 - vi. Risiko Operasional
 - vii. Risiko Reputasi
- e. Memfasilitasi evaluasi kinerja, sistem kontrol, dan prosedur penjaminan mutu.
- f. Perlu meyakinkan bahwa institusi akuntabel terhadap mutu dan standar yang telah ditentukan.
- g. Meningkatkan kemampuan institusi untuk memprioritaskan lingkup tertentu dan memfasilitasi pengambilan keputusan.
- h. Memudahkan institusi untuk memberikan tanggapan lebih baik terhadap persyaratan yang diminta audit mutu eksternal serta untuk menilai mutu.
- i. Menyediakan sarana untuk identifikasi cara kerja yang baik untuk disebarluaskan.
- j. Merupakan sarana yang tepat untuk peningkatan dan pengembangan mutu.



- k. Sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan sistem pendidikan dan pembelajaran.
- l. Sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kompetensi lulusan perguruan tinggi.

C. Lingkup Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

Lingkup Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen adalah semua materi yang akan diperiksa dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen, di antaranya yang berkaitan dengan standar-standar berikut yaitu:

1. Standar Pengelolaan Pembelajaran
2. Standar Pengelolaan Penelitian
3. Standar Pengelolaan PkM
4. Standar Tata Pamong dan Tata Kelola
5. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal

D. Area Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

Area Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen adalah:

1. Institusi
2. UPPS
3. PS

E. Dasar Hukum

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;



5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristekdikti Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PDDikti;
9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
11. Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017, Sistem Akreditasi Nasional Dikti.



BAB II

METODE PELAKSANAAN

A. Waktu dan Sasaran

Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen yang bersumber dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dilaksanakan setiap tahun. Sosialisasi Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen kepada sasaran survei dilakukan secara offline dan online. Secara offline pada saat pelaksanaan koordinasi atau pertemuan sejenis lainnya, serta secara online melalui email, website, dan media sosial perguruan tinggi, UPPS, maupun PS.

B. Prosedur Pelaksanaan

1. Perencanaan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
 - a. Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen dirumuskan oleh LPM dan diajukan kepada Rektor untuk mendapat Review dan Pengesahan.
 - b. LPM melakukan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen yang diikuti oleh Pimpinan UPPS dan PS.
 - c. Dokumen Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
Dokumen Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen yang diperlukan untuk memfasilitasi adalah:
 - Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
 - POS Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
 - Formulir Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
 - Tautan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen



2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

a. Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen melalui link/tautan online kepada UPPS dan PS. UPPS dan PS kemudian menyebarkan link online pengisian survei kepuasan kepada seluruh pengguna (dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan) paling lambat 3 hari setelah surat permohonan pengisian diterima oleh UPPS dan PS. Dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan kemudian mengisi formulir Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen melalui link/tautan online yang diberikan. Tautan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen juga dapat diakses oleh pengguna lulusan melalui Website Unsuri: www.unsuri.ac.id

b. Rekapitulasi Hasil Survei

LPM melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen untuk kemudian dikirimkan kepada GPM dan UPM pada setiap UPPS dan PS.

3. Pelaporan

a. Persiapan Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

GPM dan UPM menyusun Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen berdasarkan data rekapitulasi yang dikirimkan oleh LPM dan kemudian menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id. Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen tersebut kemudian dijadikan bahan



dalam Rapat Tinjauan Manajemen oleh UPPS dan PS untuk membahas tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan laporan tersebut. UPPS dan PS kemudian melaksanakan rencana tindak lanjut (RTL) berdasarkan hasil RTM.

b. Isi laporan

Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen berisi hasil pelaksanaan survei secara lengkap. Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen harus diberi tanggal dan ditandatangani oleh LPM dan GPM. Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen berisi hal-hal berikut:

1. Latar Belakang dan Tujuan *Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen*.
2. Jenis Survei
3. Instrumen Survei
4. Metode Analisis Data
5. Analisis Deskriptif Responden
6. Analisis Hasil Survei
7. Rekapitulasi Data Hasil Survei

c. Bentuk laporan

Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen disusun dalam bentuk grafik yang menunjukkan jumlah presentase masing-masing jawaban dari setiap butir pertanyaan yang diajukan dalam instrumen Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen pada setiap program studi. Bentuk lainnya adalah uraian yang menjelaskan secara lebih komprehensif terkait hasil survei kepuasan layanan pengelolaan manajemen.

d. Distribusi laporan

Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen



diberikan kepada Pimpinan UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id dan juga dipublikasikan dalam Website Unsuri: www.unsuri.ac.id untuk dapat diakses oleh berbagai pemangku kepentingan. Jika Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen tidak dapat diterbitkan sesuai jadwal yang disepakati maka perlu disepakati jadwal baru penerbitan, dengan menyampaikan alasan penundaan kepada LPM.



BAB III

PENUTUP

Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Tendik terhadap Layanan Pengelolaan Manajemen merupakan dokumen mutu yang dirumuskan dari Standar Mutu dan POS Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen. Dokumen ini berisi panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen yang didalamnya berisi formulir Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen.

Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen ini memiliki kedudukan yang strategis dalam peningkatan mutu dan wujud implementasi monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu tata kelola perguruan tinggi pada umumnya dan Unsuri Surabaya pada khususnya. Diharapkan berawal dari lahirnya dokumen ini mampu meningkatkan mutu Unsuri Surabaya dari segala aspek sesuai indikator dan kriteria yang telah ditetapkan khususnya pada aspek pendidikan. Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen ini telah menyesuaikan SN-Dikti, KKNI, dan 9 Kriteria BAN-PT yang terbaru sehingga diharapkan dengan tercapainya standar ini maka nilai akreditasi akan meningkat.

Penyusun menyadari bahwa dokumen ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu perlu diadakan evaluasi atas perkembangan kebijakan eksternal maupun internal. Selain itu perkembangan dan dinamika manajemen pendidikan tinggi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi segala lini dan aspek sendi-sendi Universitas. Dengan melihat dari sudut pandang ini sudah sepantasnya perbaikan dan penyesuaian manual mutu rutin dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.



LAMPIRAN

1. POS Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen
2. Formulir Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-05-180-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN KESEHATAN		7 Februari 2021	
AREA	TATA KELOLA TATA PAMONG		Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	NONAKADEMIK			

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN KESEHATAN



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
 Cinda Thesisa I.D., ST. MT.	 M. Catur Rizky, S.H.	 H. Sudja'i, S.H., M.H.
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-05-180-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN, DAN KESEHATAN		7 Februari 2021	
AREA	TATA KELOLA TATA PAMONG		Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	NONAKADEMIK			

1. LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

1. Latar Belakang

Tenaga kependidikan (tendik) memiliki peran krusial dalam mendukung kelancaran proses akademik, administratif, dan operasional di lingkungan universitas. Kualitas layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan dalam aspek pengelolaan manajemen, kesejahteraan, dan kesehatan menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, nyaman, dan berkelanjutan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, diperlukan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek, termasuk sistem pengelolaan manajemen kepegawaian, fasilitas kesejahteraan, program kesehatan, serta mekanisme komunikasi dan kebijakan yang diterapkan oleh universitas. Melalui survei kepuasan tenaga kependidikan, universitas dapat mengidentifikasi kebutuhan, hambatan, serta area yang perlu diperbaiki untuk memastikan kesejahteraan dan kepuasan kerja yang lebih baik. Hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan strategis untuk meningkatkan sistem pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan tenaga kependidikan.

2. Tujuan

- Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan manajemen, kesejahteraan, dan kesehatan yang disediakan oleh universitas.

- b. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pengelolaan tenaga kependidikan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
- c. Menjamin kesejahteraan tenaga kependidikan melalui evaluasi kebijakan tunjangan, fasilitas kerja, dan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar kesejahteraan tenaga kependidikan.
- d. Mengetahui efektivitas layanan manajemen SDM terkait rekrutmen, pengembangan karier, sistem kepegawaian, dan mekanisme promosi atau mutasi.
- e. Memastikan layanan kesehatan yang optimal bagi tenaga kependidikan dengan meninjau akses fasilitas kesehatan, program asuransi kesehatan, serta kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja (K3).
- f. Meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja tenaga kependidikan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional, harmonis, dan produktif.
- g. Mendukung tata kelola universitas yang baik (good university governance) dengan menyediakan layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan tenaga kependidikan

2. DEFINISI

1. Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen adalah proses penilaian terhadap layanan pengelolaan yang dilakukan oleh manajemen PT/Upps/PS dalam rangka menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap lulusan adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

3. RUANG LINGKUP

POS ini meliputi:

1. Tata cara/prosedur Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen.
2. Pihak-pihak yang terlibat.
3. Satu kesatuan dengan standar mutu dan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen yang didalamnya terdapat Formulir Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Manajemen

4. PERINGATAN

Jika POS ini tidak dilaksanakan berdampak pada mutu dan kinerja Unit Pengelola Program Studi dan Program Studi tidak dapat termonitor dan dapat menurun sehingga mengakibatkan nilai akreditasi tidak seperti yang diharapkan.

5. REFERENSI

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristekdikti Tinggi Nomor 44 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PDDikti;
9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan Pendidikan Tinggi
11. Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;

12. Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017, Sistem Akreditasi Nasional Dikti.
13. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020.

6. PIHAK YANG TERLIBAT

1. Rektor
2. LPM
3. UPPS dan PS
4. GPM dan UPM
5. Tenaga Kependidikan

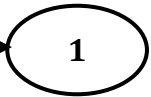
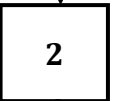
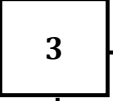
7. PROSEDUR

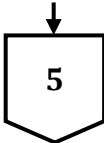
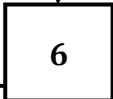
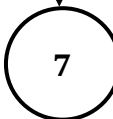
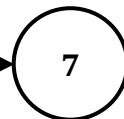
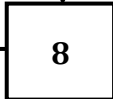
1. LPM merumuskan Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan untuk mendapat Review dan Pengesahan Rektor.
2. Rektor mengesahkan Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan
3. LPM melaksanakan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan kepada pemangku kepentingan.
4. LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan melalui link online kepada UPPS dan PS.
5. UPPS dan PS menyebarkan link online pengisian Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan kepada seluruh Tendik.
6. Tenaga Kependidikan mengisi Formulir Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan secara online.
7. LPM mengirimkan rekapitulasi data hasil Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan kepada GPM dan UPM.
8. GPM dan UPM menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan dan menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id.
9. UPPS bersama PS melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen untuk membahas

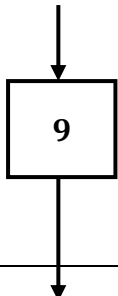
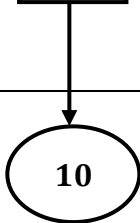
tindak lanjut berdasarkan hasil Survei Kepuasan Tindakan Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan.

10. UPPS dan PS melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil RTM sebelumnya.

8. DIAGRAM ALUR

PROSEDUR	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
	REKTOR	LPM	UPPS dan PS	GPM dan UPM	TENDIK		
1. LPM merumuskan Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan untuk mendapat Review dan Pengesahan Rektor.						7 Hari	Pedoman dan Tautan Survei Kepuasan
2. Rektor mengesahkan Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan						1 Hari	SK Pedoman Survei Kepuasan
3. LPM melaksanakan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan kepada pemangku kepentingan.						1 Hari	Pedoman dan Tautan Survei Kepuasan, Presensi Kehadiran, Materi, Notulen
4. LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan melalui link online kepada UPPS						1 Hari	Surat Permohonan Pengisian Survei Kepuasan

PROSEDUR	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
	REKTOR	LPM	UPPS dan PS	GPM dan UPM	TENDIK		
dan PS.							
5. UPPS dan PS menyebarkan link online pengisian Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan kepada seluruh pengguna lulusan.						3 Hari	Tautan Survei Kepuasan
6. Lulusan mengisi Formulir Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan secara online.						7 Hari	Formulir dan Tautan Survei Kepuasan
7. LPM mengirimkan rekapitulasi data hasil Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan kepada GPM dan UPM.						1 Hari	Rekapitulasi Data Hasil Survei Kepuasan
8. GPM dan UPM menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan dan menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui						7 Hari	Laporan Hasil Survei Kepuasan

PROSEDUR	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
	REKTOR	LPM	UPPS dan PS	GPM dan UPM	TENDIK		
email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id .							
9. UPPS bersama PS melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen untuk membahas tindak lanjut berdasarkan hasil Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Manajemen, Kesejahteraan, dan Kesehatan.						1 Hari	Laporan Hasil Survei Kepuasan
10. UPPS dan PS melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil RTM sebelumnya.						7 Hari	Rencana Tindak Lanjut (RTL)



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-853247, Fax. 031-8542563 E-Mail: info@unsuris.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			SPMI-04-013-21	
DOKUMEN	FORMULIR SPMI		TANGGAL DIKELUARKAN 8 Februari 2021	
JUDUL	SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN DAN KESEHATAN			
AREA	TATA KELOLA DAN TATA PAMONG		Revisi 1	Tgl Rev
BAGIAN	NONAKADEMIK			

**FORMULIR
SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
PENGELOLAAN MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN DAN
KESEHATAN**



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
Cilda Thesisa I.D., ST. MT.	M. Catur Rizky, S.H.	H. Sudja'i, S.H., M.H
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsure.ac.id

**SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
MANAJEMEN, KESEJAHTERAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021**

Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan tendik terhadap layanan pengelolaan manajemen di lingkungan Unsure Surabaya. Mohon kiranya Saudara/i berkenan meluangkan waktunya kurang dari 5 menit untuk mengisi survei berikut. Kami akan menjaga kerahasiaan data yang Anda isikan dan hanya informasi secara umum yang akan dilaporkan.

Kontribusi Anda dalam mengisi survei kepuasan tendik terhadap layanan pengelolaan manajemen di lingkungan Unsure Surabaya ini sangat kami harapkan sebagai masukan data untuk evaluasi diri, kebutuhan Akreditasi Institusi/Program Studi, dan peningkatan kualitas Institusi/Upps/PS di lingkungan Unsure Surabaya kedepannya.

NO	IDENTITAS RESPONDEN	JAWABAN
1	Nama	
2	Jabatan	1. Dosen 2. Tenaga Kependidikan
3	Unit Kerja Tendik	1. Yayasan 2. Rektorat 3. Lembaga 4. Biro 5. UPT 6. Program Pascasarjana 7. Fakultas Agama Islam 8. Fakultas Teknik 9. Fakultas Hukum dan Sosial 10. Fakultas Ekonomi 11. Lainnya
4	Unit Kerja Dosen	1. Magister Pendidikan Agama Islam (MPAI) 2. Magister Hukum Keluarga Islam (MHKI) 3. Magister Hukum (MH) 4. Pendidikan Agama Islam (PAI)

PROGRAM SARJANA:

Fakultas Agama Islam: Prodi Pendidikan Agama Islam; Prodi PGMI; Prodi Hukum Keluarga Islam; Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Teknik: Prodi Teknik Mesin; Prodi Teknik Sipil.

Fakultas Hukum & Sosial: Prodi Hukum; Prodi Administrasi Negara.

Fakultas Ekonomi: Prodi Manajemen.

PROGRAM MAGISTER:

Program Pascasarjana: Program Studi Hukum; Pendidikan Agama Islam; Hukum Keluarga Islam.



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURE SURABAYA)

Jl. Brigjend. Katamso II WaruSidoarjoTlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

NO	IDENTITAS RESPONDEN	JAWABAN
		5. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) 6. Hukum Keluarga Islam (HKI) 7. Ekonomi Syariah (ES) 8. Teknik Sipil (TS) 9. Teknik Mesin (TM) 10. Hukum 11. Adm. Publik (AP) 12. Manajemen

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG
1	Ketersediaan dan kehandalan layanan dalam penunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi, dan layanan kebutuhan informasi (<i>Reliability</i>)	4	3	2	1
2	Jaminan pelayanan oleh pimpinan yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (<i>Assurance</i>)	4	3	2	1
3	Wujud kemudahan dalam mendapatkan informasi penunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok & fungsi (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1
4	Perhatian pimpinan/manajemen dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prosedur operasional standar (<i>Empathy</i>)	4	3	2	1
5	Ketanggapan pimpinan/manajemen dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (<i>Responsiveness</i>)	4	3	2	1

PROGRAM SARJANA:

Fakultas Agama Islam: Prodi Pendidikan Agama Islam; Prodi PGMI; Prodi Hukum Keluarga Islam; Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Teknik: Prodi Teknik Mesin; Prodi Teknik Sipil.

Fakultas Hukum & Sosial: Prodi Hukum; Prodi Administrasi Negara.

Fakultas Ekonomi: Prodi Manajemen.

PROGRAM MAGISTER:

Program Pascasarjana: Program Studi Hukum; Pendidikan Agama Islam; Hukum Keluarga Islam.



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II WaruSidoarjoTlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
6	Saran/Komentar/ Masukan (Jika diperlukan)	<i>(Isian)</i>

PROGRAM SARJANA:

Fakultas Agama Islam: Prodi Pendidikan Agama Islam; Prodi PGMI; Prodi Hukum Keluarga Islam; Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Teknik: Prodi Teknik Mesin; Prodi Teknik Sipil.

Fakultas Hukum & Sosial: Prodi Hukum; Prodi Administrasi Negara.

Fakultas Ekonomi: Prodi Manajemen.

PROGRAM MAGISTER:

Program Pascasarjana: Program Studi Hukum; Pendidikan Agama Islam; Hukum Keluarga Islam.