



Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA

**MERDEKA  
BELAJAR**



**LAPORAN INSTRUMEN  
KEPUASAN TENAGA PENDIDIK DAN  
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN  
PENGEMBANGAN SDM  
UNIVERSITAS NEGERI MANADO  
TAHUN 2024**



**UNIVERSITAS NEGERI MANADO  
2024**

## 1. PENDAHULUAN

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan akademik merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Universitas Negeri Manado, sebagai salah satu institusi pendidikan terkemuka di Indonesia, menyadari pentingnya layanan pengembangan SDM yang efektif dan efisien. Layanan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, tetapi juga untuk memastikan bahwa mereka dapat beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan dunia pendidikan yang terus berkembang.

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan pengembangan SDM, Universitas Negeri Manado secara rutin melakukan evaluasi terhadap kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan. Evaluasi ini dilakukan melalui instrumen survei yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek layanan pengembangan SDM. Melalui survei ini, universitas berusaha untuk mendapatkan masukan yang berharga dari para tenaga pendidik dan kependidikan mengenai pengalaman mereka dengan berbagai program dan kegiatan pengembangan SDM yang telah diselenggarakan.

Laporan ini menyajikan hasil dari survei kepuasan yang dilakukan pada tahun 2024. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap layanan pengembangan SDM yang disediakan oleh Universitas Negeri Manado. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta mengusulkan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan layanan di masa mendatang.

Dalam survei ini, berbagai aspek layanan pengembangan SDM dievaluasi, antara lain: Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*), Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (*reliability*), Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (*assurance*), Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (*assurance*), Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (*responsiveness*), Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (*responsiveness*), Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (*empathy*), Pemberian tunjangan yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (*empathy*), Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja Dosen/Pegawai (*tangible*), Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*).

Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap layanan pengembangan SDM di Universitas Negeri Manado. Dengan memahami pandangan mereka, universitas dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan para tenaga pendidik dan kependidikan dapat terpenuhi dengan baik.

Dengan demikian, laporan ini bukan hanya sekadar alat evaluasi, tetapi juga merupakan bagian dari komitmen Universitas Negeri Manado untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Melalui upaya yang berkelanjutan dalam pengembangan SDM, universitas berharap dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih produktif dan mendukung pencapaian visi dan misi universitas dalam memberikan kontribusi yang signifikan bagi masyarakat dan bangsa.

## 2. DATA HASIL SURVEI

Total Responden (N) = 762 (Dosen dan Pegawai)

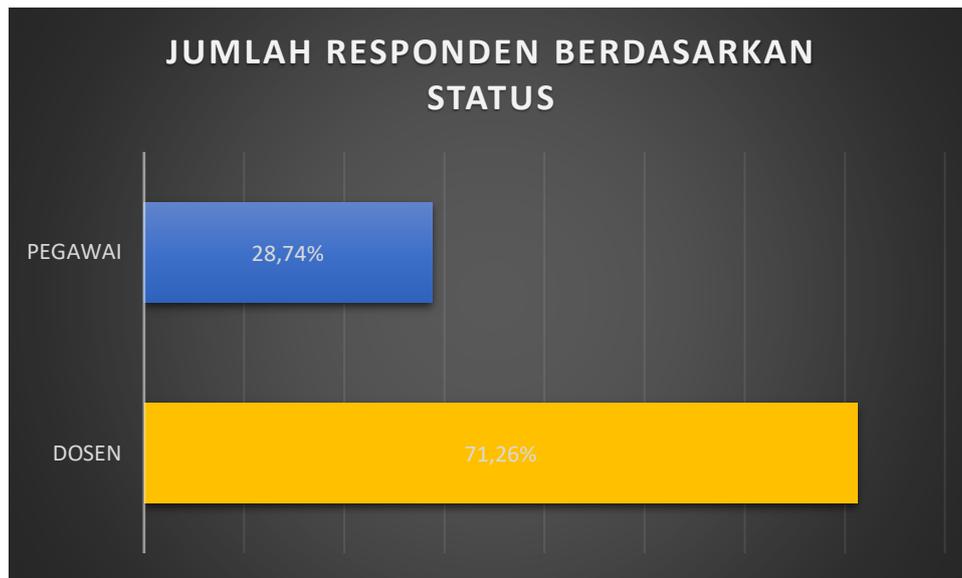


Diagram 1. Status Responden

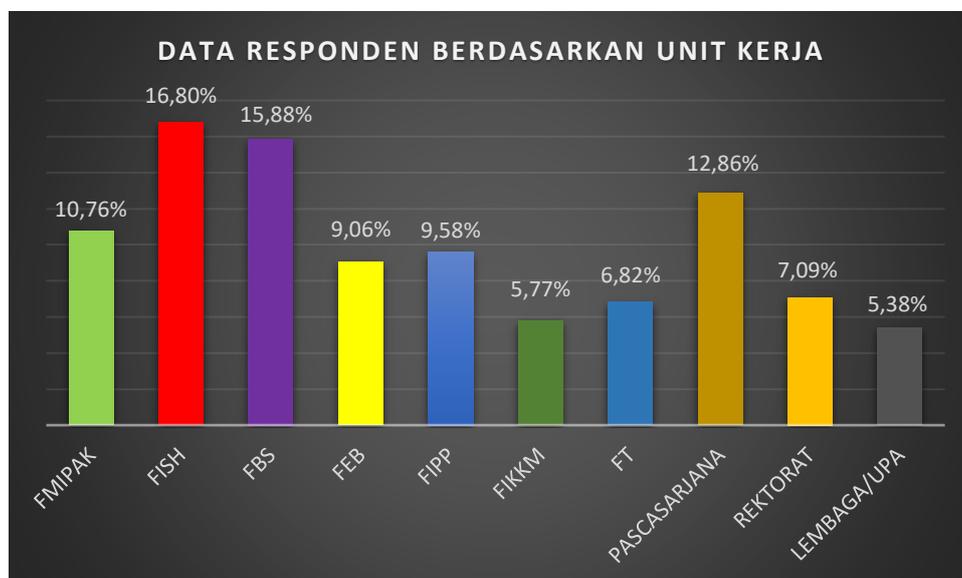
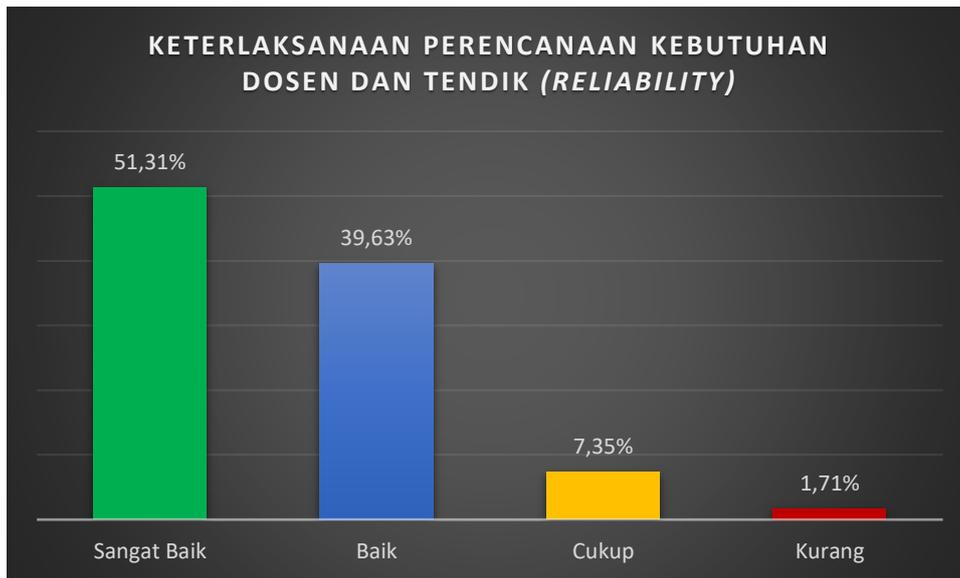
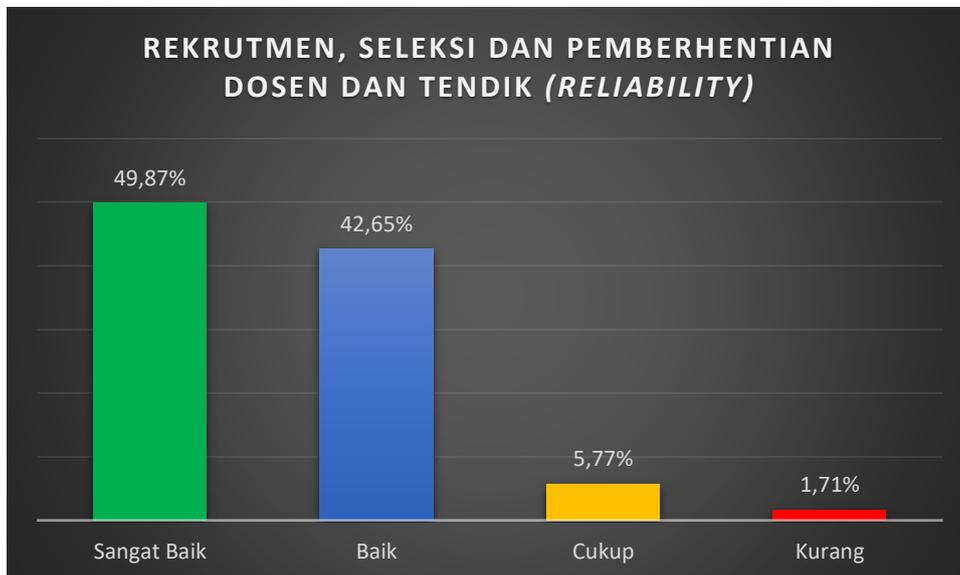


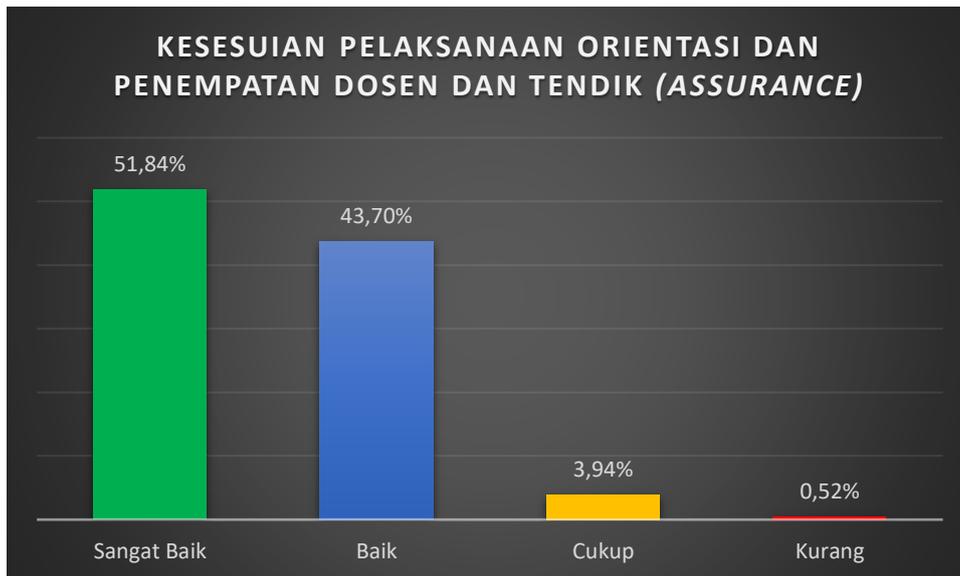
Diagram 2. Data Responden Berdasarkan Unit Kerja



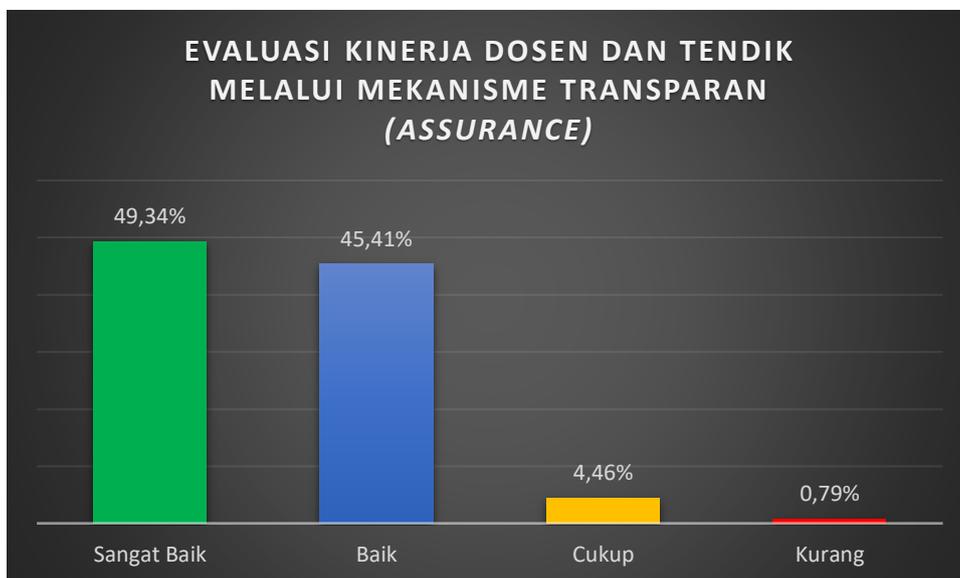
**Diagram 3.** Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (reliability)



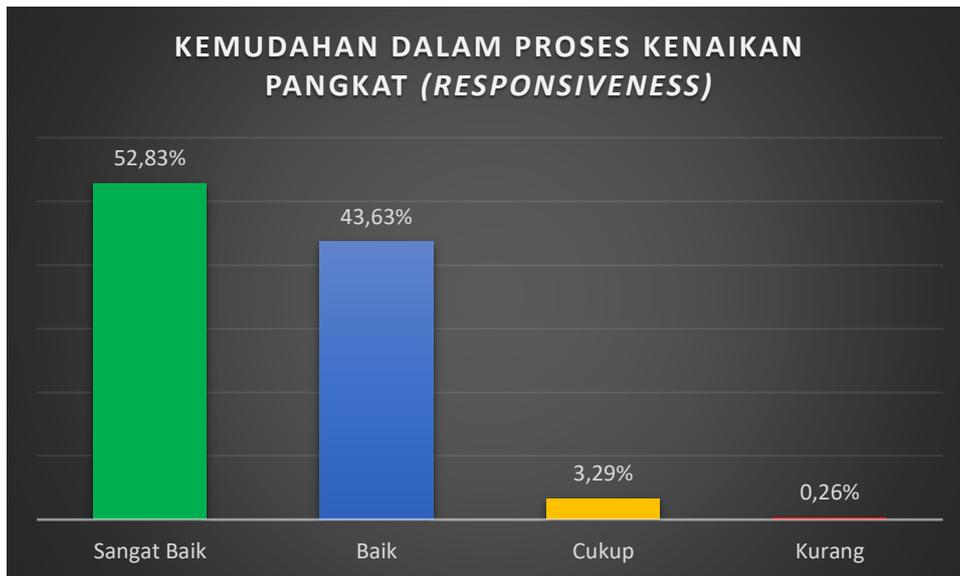
**Diagram 4.** Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (reliability)



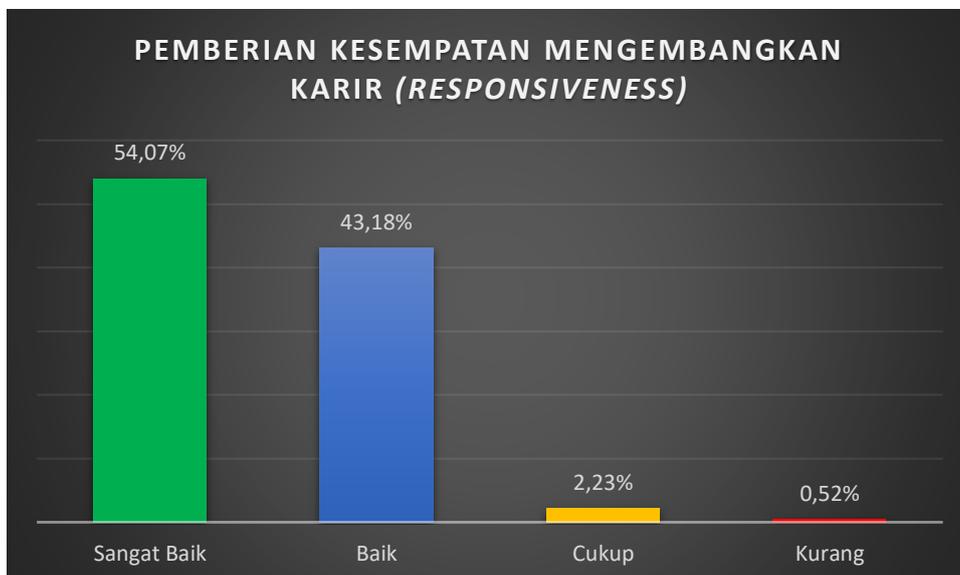
**Diagram 5.** Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (assurance)



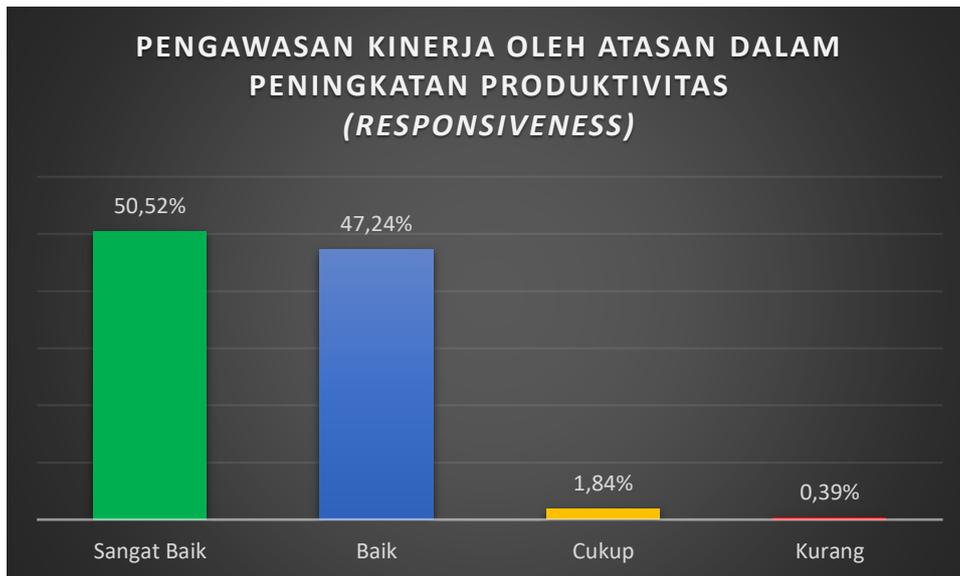
**Diagram 6.** Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (assurance)



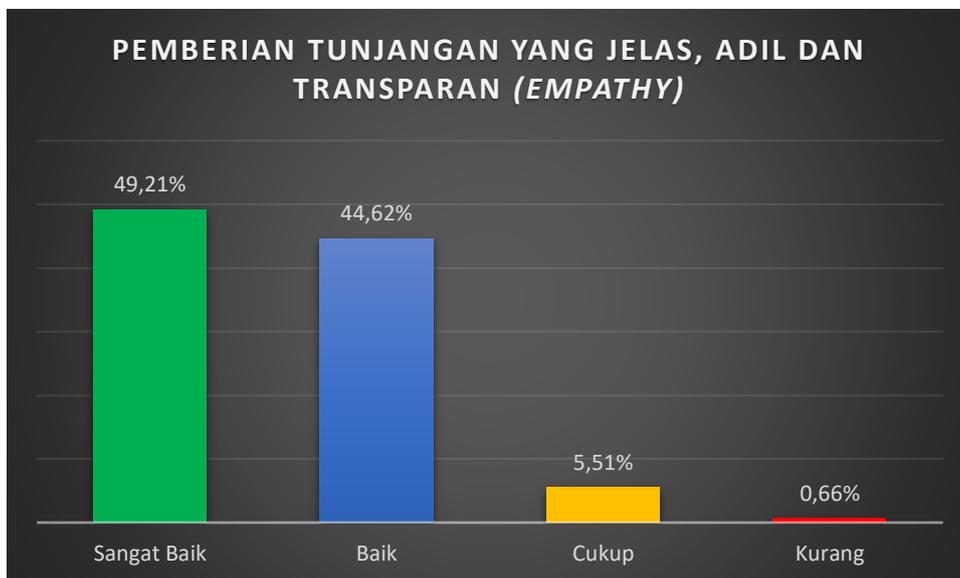
**Diagram 7.** Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (responsiveness)



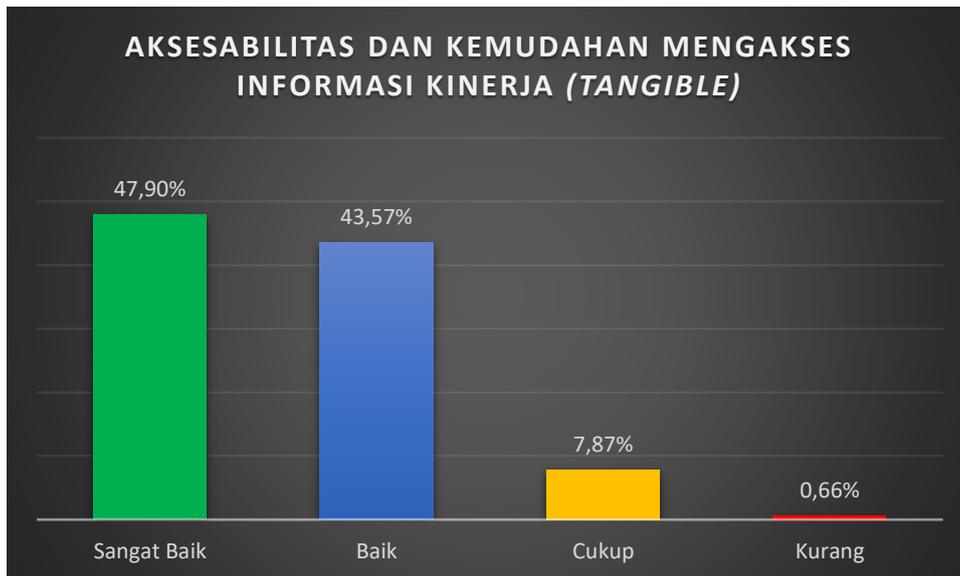
**Diagram 8.** Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (responsiveness)



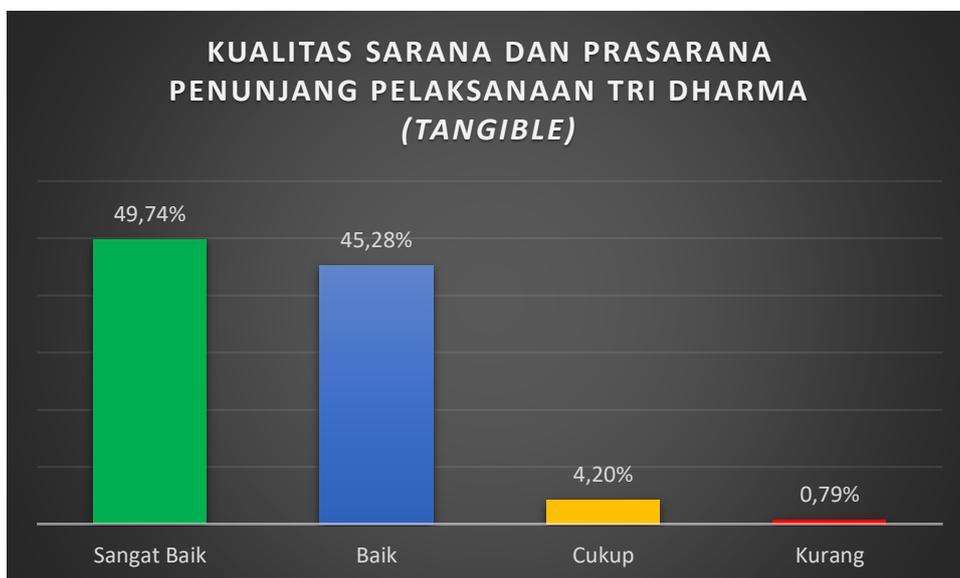
**Diagram 9.** Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas (empathy)



**Diagram 10.** Pemberian tunjangan yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja (empathy)



**Diagram 11.** Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja Dosen/Pegawai (tangible)



**Diagram 12.** Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (tangible)

### 3. PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap layanan pengembangan SDM di Universitas Negeri Manado pada tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa secara umum, tenaga pendidik dan kependidikan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Semua aspek layanan mendapatkan apresiasi yang tinggi dari para responden.

Masukan dan feedback yang diterima melalui survei ini sangat berharga bagi Universitas Negeri Manado dalam upaya terus meningkatkan kualitas layanan pengembangan SDM. Identifikasi area-area yang memerlukan perbaikan memberikan panduan yang jelas bagi langkah-langkah perbaikan yang perlu diambil. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan secara keseluruhan serta mendukung pengembangan profesional mereka secara berkelanjutan.

Laporan ini juga menggarisbawahi pentingnya adanya evaluasi rutin dan umpan balik yang berkelanjutan dari tenaga pendidik dan kependidikan. Proses evaluasi yang sistematis dan terstruktur akan membantu universitas dalam mengidentifikasi tren, tantangan, dan kebutuhan yang berkembang. Dengan demikian, Universitas Negeri Manado dapat terus beradaptasi dan menyempurnakan layanan pengembangan SDM sesuai dengan dinamika dan tuntutan lingkungan pendidikan yang selalu berubah.

Akhirnya, komitmen Universitas Negeri Manado untuk menyediakan layanan pengembangan SDM yang berkualitas tinggi harus tetap dipegang teguh. Dengan meningkatkan kualitas layanan ini, universitas tidak hanya memperkuat kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Melalui upaya kolaboratif dan berkelanjutan, Universitas Negeri Manado diharapkan dapat terus menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun internasional.