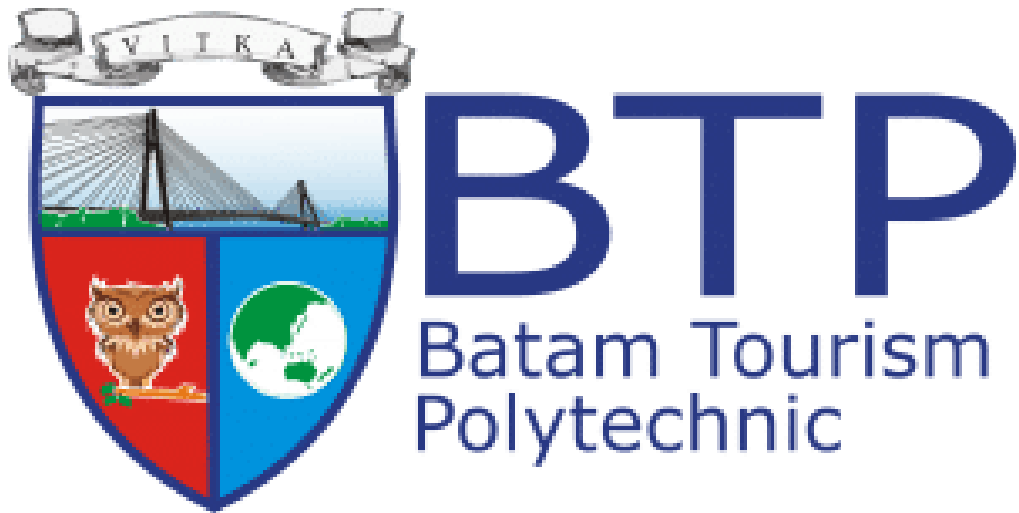


**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2025**



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

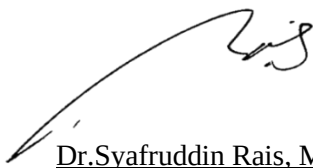
Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen institusi dalam melaksanakan penjaminan mutu berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan SDM. Survei kepuasan dosen merupakan instrumen penting untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi dosen terhadap kualitas layanan SDM yang meliputi aspek pelayanan administrasi, komunikasi, pendampingan pengembangan karier, serta dukungan terhadap peningkatan kompetensi dosen.

Hasil survei tahun 2025 ini juga dilengkapi dengan analisis perbandingan terhadap hasil survei tahun 2024, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran perkembangan dan peningkatan kinerja layanan SDM secara berkelanjutan.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan dan menjadi bagian dari upaya berkelanjutan Politeknik Pariwisata Batam dalam mewujudkan tata kelola SDM yang profesional, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu.

Batam, 17 November 2025

Wakil Direktur II Bidang SDM
Politeknik Pariwisata Batam



Dr. Syafuruddin Rais, M.Par

Daftar Isi

Bab	Hal
KATA PENGANTAR.....	1
Pendahuluan.....	3
Metodologi Survei.....	4
Hasil Survei dan Pembahasan.....	5
Kesimpulan dan Saran.....	7
LAMPIRAN.....	8

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) dilaksanakan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan institusi secara berkelanjutan di Politeknik Pariwisata Batam. Dosen sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi memerlukan dukungan layanan SDM yang profesional, responsif, dan transparan.

Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi unit SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus menjadi dasar penyusunan kebijakan perbaikan di tahun berikutnya.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan dosen terhadap layanan SDM adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM.
2. Mengidentifikasi aspek layanan SDM yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan.

1.3 Ruang Lingkup

Survei ini mencakup dosen tetap dan dosen tidak tetap di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam dengan fokus pada layanan administrasi kepegawaian, pengembangan SDM, serta komunikasi dan responsivitas unit SDM.

BAB II

Metodologi Survei

2.1 Waktu dan Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada tahun 2025 dengan menggunakan instrumen kuesioner daring.

2.2 Responden

Responden survei adalah dosen di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam yang berpartisipasi secara sukarela.

2.3 Instrumen Survei

Instrumen survei menggunakan skala Likert 1–5 dengan kriteria sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

2.4 Teknik Analisis Data

Data hasil survei dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase tingkat kepuasan responden.

BAB III Hasil Survei dan Pembahasan

3.1 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 dan 2025

Untuk melihat perkembangan kualitas layanan SDM, dilakukan perbandingan hasil survei kepuasan dosen antara Tahun 2024 dan Tahun 2025. Perbandingan ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh aspek layanan SDM.

No	Aspek Layanan SDM	Rata-rata 2024	Rata-rata 2025	Tren
1	Sikap ramah dan profesional staf SDM	3,15	4,67	Meningkat
2	Pendampingan sertifikasi/jabatan fungsional	2,73	4,55	Meningkat
3	Kejelasan dan aksesibilitas informasi	2,88	4,27	Meningkat
4	Proses administrasi kepegawaian	2,65	4,36	Meningkat
5	Keterbukaan terhadap saran dan masukan	2,60	4,42	Meningkat
6	Dukungan pengembangan kompetensi dosen & staf	2,78	4,21	Meningkat

Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan SDM mengalami peningkatan dari kategori **Cukup** pada tahun 2024 menjadi **Puas hingga Sangat Puas** pada tahun 2025. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan nyata dalam kinerja unit SDM, baik dari sisi pelayanan, komunikasi, maupun dukungan pengembangan sumber daya manusia.

3.2 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM Tahun 2025

No	Aspek yang Dinilai	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Sikap ramah dan sopan staf SDM	4,67	Sangat Puas
2	Pendampingan sertifikasi/jabatan fungsional	4,55	Sangat Puas
3	Kejelasan dan aksesibilitas informasi SDM	4,27	Puas
4	Kelancaran proses administrasi kepegawaian	4,36	Puas
5	Keterbukaan SDM terhadap saran dan masukan	4,42	Sangat Puas
6	Dukungan pengembangan kompetensi dosen & staf	4,21	Puas

3.3 Analisis Hasil Survei

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDM berada pada kategori **Sangat Puas** dengan nilai rata-rata keseluruhan berada di atas 4,20. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait kecepatan layanan dan kejelasan informasi.

BAB IV

Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM Politeknik Pariwisata Batam Tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 33 orang, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen berada pada kategori puas hingga sangat puas. Seluruh aspek layanan SDM menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun 2024, terutama pada aspek sikap ramah dan profesional staf SDM, pendampingan sertifikasi dan jabatan fungsional, kejelasan informasi, serta proses administrasi kepegawaian. Peningkatan tersebut mencerminkan adanya perbaikan nyata dalam kinerja unit SDM yang semakin responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan dosen. Secara keseluruhan, layanan SDM Politeknik Pariwisata Batam telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan kerja, motivasi, serta kinerja dosen dalam mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi..

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei serta saran dan masukan dari para responden, disarankan agar Politeknik Pariwisata Batam melalui unit SDM terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik, khususnya dalam hal sikap pelayanan yang ramah, terbuka, dan profesional. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan berkelanjutan pada aspek pengembangan kompetensi dosen dan staf melalui penyediaan pelatihan, workshop, serta pendampingan sertifikasi dan penulisan karya ilmiah bereputasi. Pemanfaatan layanan digital juga perlu ditingkatkan guna mendukung efisiensi administrasi dan kemudahan akses informasi. Di samping itu, penambahan sumber daya manusia pada unit SDM dapat dipertimbangkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan. Evaluasi dan survei kepuasan secara berkala disarankan untuk terus dilakukan sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal dan dasar pengambilan kebijakan peningkatan layanan di masa mendatang.

Kuisisioner Layanan SDM Politeknik Pariwisata Batam Genap 2025

33 responses

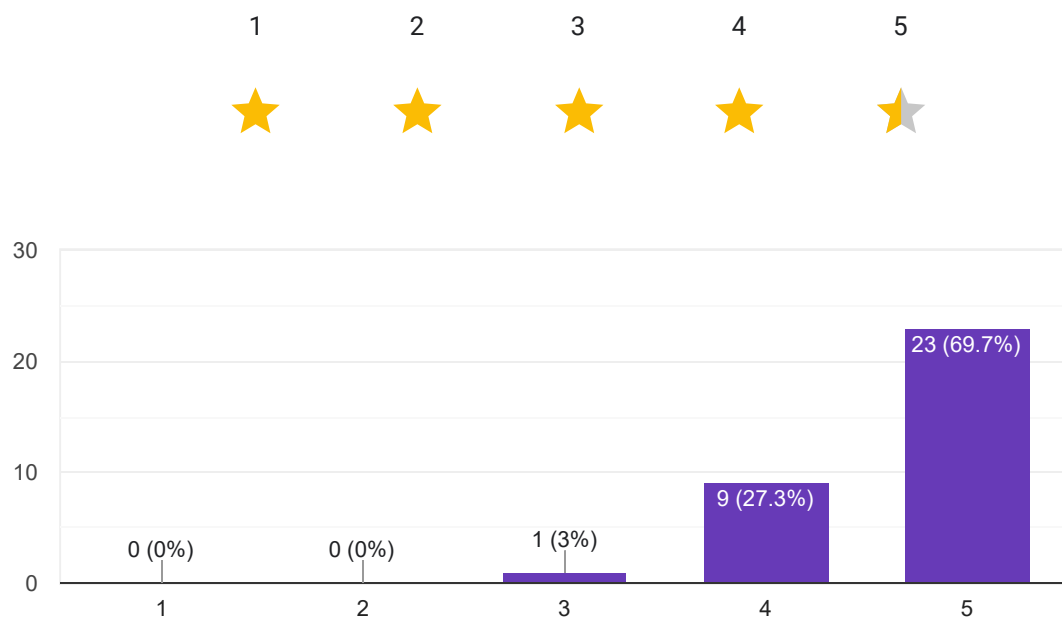
[Publish analytics](#)

Staf SDM memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan.

 [Copy](#)

33 responses

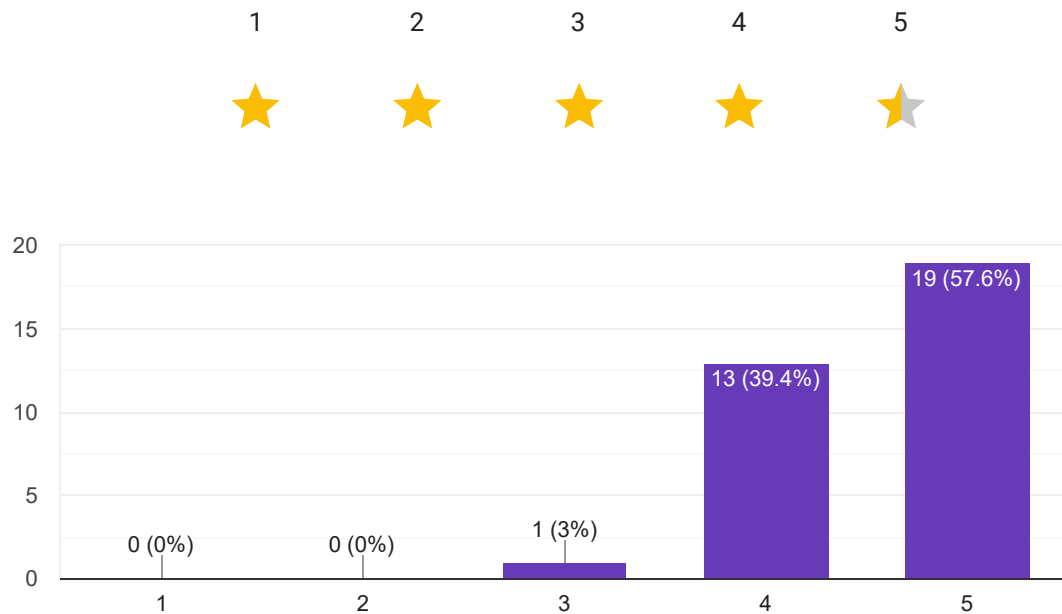
Average rating (4.67)



SDM memberikan pendampingan yang cukup dalam proses sertifikasi dosen atau jabatan fungsional.

33 responses

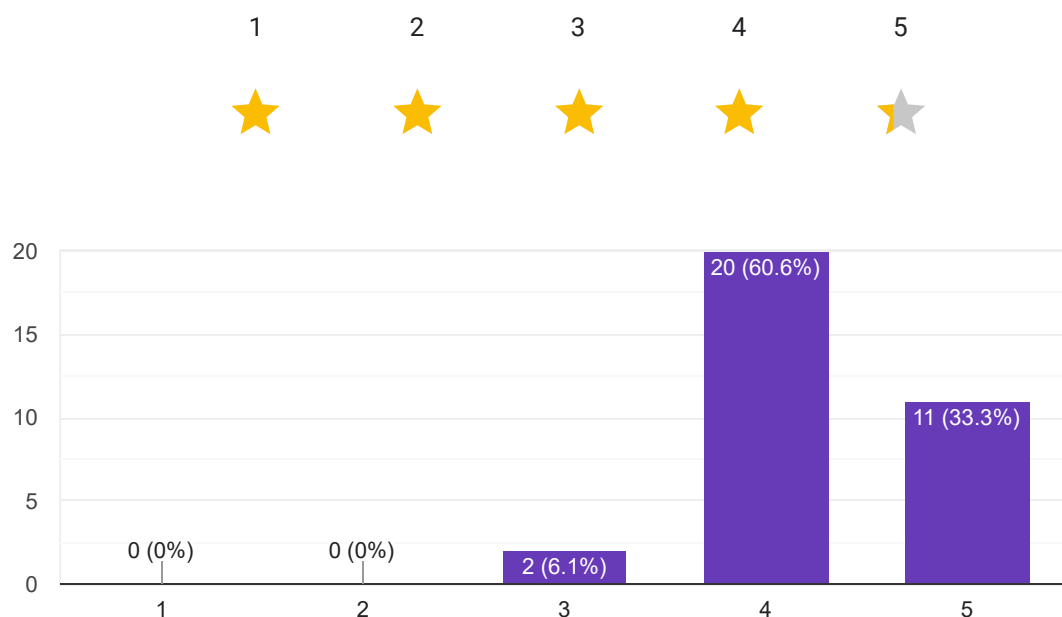
Average rating (4.55)



Layanan SDM memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses

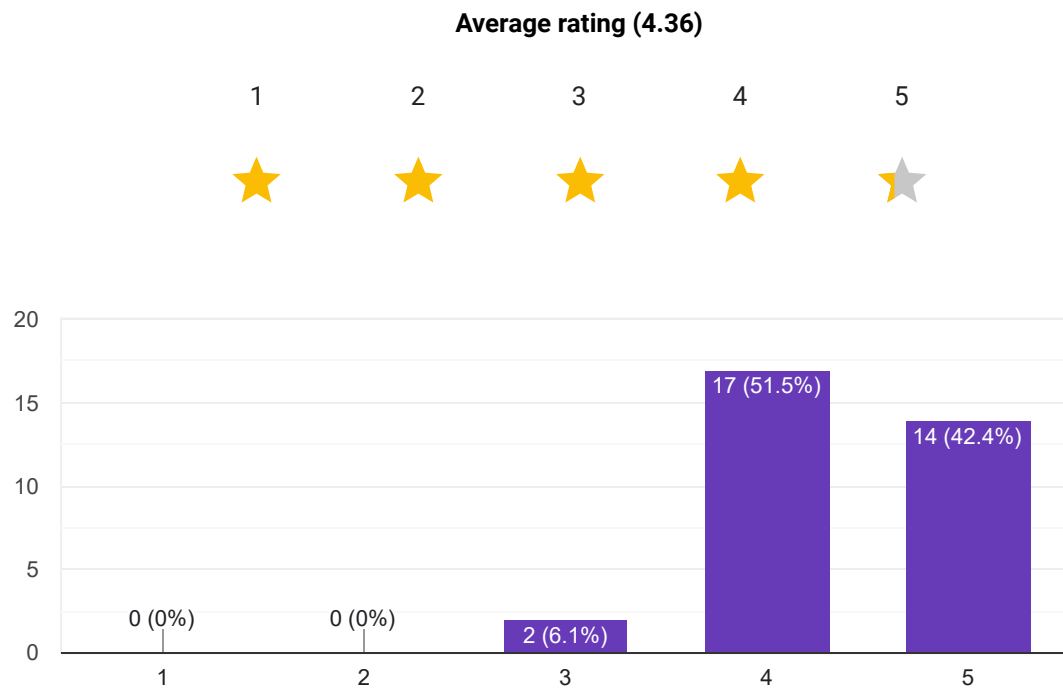
33 responses

Average rating (4.27)



Proses administrasi kepegawaian (cuti, skl dll.) berjalan dengan lancar dan efisien

33 responses



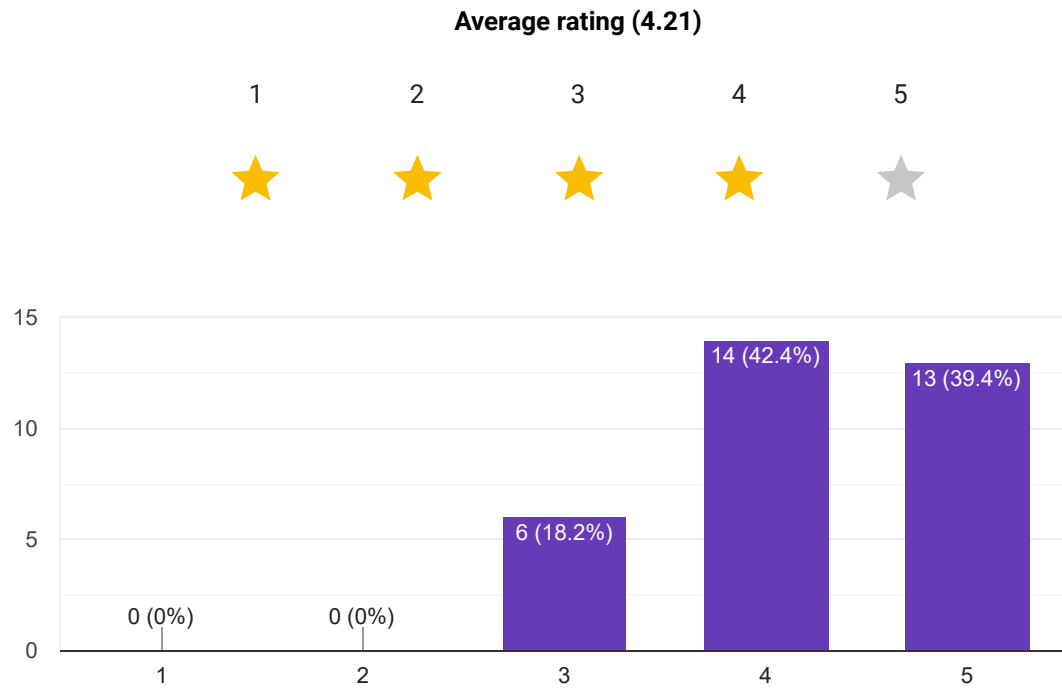
SDM terbuka terhadap saran dan masukan dari dosen dan staf untuk peningkatan layanan.

33 responses



SDM memberikan dukungan yang cukup terhadap pengembangan kompetensi dosen dan staf.

33 responses



Apa saran Saudara/i untuk meningkatkan kualitas pelayanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam?

33 responses

pertahankan

Lebih ditingkatkan lagi

tingkatkan lagi pelayanannya untuk semua dosen

sudah bagus,

agar budgeting utk pengembangan dosen ditambah

Lebih ditungkatkan lagi

sudah baik

sudah oke, perlu tambahan pegawai

1. Sistem Evaluasi dan Umpan Balik

Evaluasi dosen tidak hanya dari atasan, tapi juga dari mahasiswa dan rekan sejawat.

Hasil evaluasi dijadikan dasar untuk coaching dan perbaikan kinerja pelayanan akademik.

2. Well-being dan Motivasi

Perhatikan keseimbangan beban kerja dan apresiasi serta Fasilitas ruang diskusi dan relaksasi untuk meningkatkan solidaritas dan motivasi kerja.

Tidak ada. Sudah cukup. Semoga lebih baik lagi kedepannya.

bagus, ditingkatkan lagi porformanya

sudah bagus, pertahankan dan tingkatkan

ditingkatkan lagi

tingkatkan

Integrasikan dosen ke industri perhotelan lewat magang terstruktur, perbarui kurikulum dengan tren terkini, dan berikan pelatihan berkelanjutan berfokus pada keterampilan praktis dan sertifikasi profesional. Evaluasi efektivitas program secara berkala.

sudah bagus, tingkatkan

bagusss

luar biasa

Tingkatkan lagi



Sudah bagus

Bila memungkinkan ada tambahan staff agar lebih optimal dalam pelayanan

buat pelatihan penulisan indeks Scopus

Tetap sabar menghadapi dosen yang banyak menuntut

peningkatan layanan digital untuk efisiensi dan kemudahan akses informasi.

pertahankan kinerjanya, dan bikin lebih banyak pelatihan untuk dosen

dilakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala yang berbasis kebutuhan masing-masing unit kerja

- 1) Program pelatihan berkelanjutan: Sediakan pelatihan dan pengembangan kompetensi sesuai Bidang keilmuan yang relevan secara berkala untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Dosen & staff
- 2) Peningkatan keterlibatan Dosen dan Ciptakan lingkungan kerja yang positif serta suportif, libatkan Dosen dalam pengambilan keputusan terkait pekerjaan mereka sesuai dengan Bidang Keilmuan ybs
- 3) Manajemen kinerja yang fleksibel dan efektif: Terapkan sistem penilaian kinerja yang jelas dan objektif, berikan umpan balik yang teratur, dan berikan penghargaan atas pencapaian Dosen dan staff.
- 4) Penerapan teknologi digital: Manfaatkan teknologi untuk menyederhanakan proses pengelolaan SDM dan penilaian kinerja
- 5) Pengembangan kepemimpinan: Berikan pelatihan dan pengembangan bagi para pemimpin untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memotivasi, membimbing, dan mengelola tim
- 6) Menciptakan budaya inovasi: Dorong Dosen untuk berpikir kreatif dan inovatif serta, memberikan ide-ide baru, berpartisipasi dalam proses perbaikan berkelanjutan.
- 7) Program penghargaan dan pengakuan: Berikan apresiasi dan penghargaan atas kontribusi Dosen dan Staff, baik secara finansial maupun non-finansial, untuk meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka.
- 8) Komunikasi yang efektif: Pastikan adanya saluran komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen dan Dosen, serta antara sesama rekan kerja.
- 9) Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan: Lakukan evaluasi secara berkala terhadap program dan kebijakan SDM, serta lakukan perbaikan berdasarkan umpan balik dan hasil evaluasi.
- 10) Lakukan survei atau wawancara untuk memahami kebutuhan, aspirasi, dan tantangan yang dihadapi Dosen.
- 11). Berikan kesempatan bagi Dosen dan staff untuk mengembangkan karir mereka di dalam Institusi/organisasi tempat mereka bekerja , baik melalui promosi, rotasi jabatan, atau pelatihan.

lebih banyak lagi untuk pengembangan kompetensi dosen

bagus

tidak ada, sudah bagus

Sudah bagus, perlu tambahan karyawan

perlu banyak pelatihan lagi



This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



