



# **SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SDM**



**PASCASARJANA A  
UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**



# **Survei Kepuasan Pengelolaan SDM**



**Pascasarjana  
Universitas Islam Negeri (Uin) Sjech M. Djamil Djambek  
Bukittinggi**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, kami telah menyelesaikan survei ini berkat rahmat dan bimbingan-Nya. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penyusunan survei ini merupakan bagian dari komitmen kami untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pengelolaan SDM di lingkungan Pascasarjana. Melalui partisipasi berbagai pihak, kami berharap survei ini dapat memberikan wawasan menyeluruh mengenai aspek-aspek yang sudah baik serta area yang membutuhkan perbaikan dalam manajemen SDM.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi. Umpan balik yang diberikan sangat berharga dan akan digunakan sebagai referensi untuk evaluasi dan peningkatan ke depannya.

Akhirnya, kami berharap hasil survei ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan dan perbaikan pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Bukittinggi, Januari 2024  
Direktur Pascasarjana,

Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Pengukuran.....	1
C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	2
D. Responden.....	2
E. Komponen & Aspek Pengukuran.....	2
F. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II PEMBAHASAN .....	5
1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	6
2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	7
3. Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	9
4. Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	10
5. Nyata ( <i>Tangible</i> ) .....	12
BAB III KESIMPULAN .....	14
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT .....	16
BAB V PENUTUP .....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah institusi pendidikan, termasuk Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Pengelolaan SDM yang baik tidak hanya mendukung pencapaian tujuan akademik dan administratif, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan harmonis.

Dalam konteks perkembangan dan perubahan yang pesat di dunia pendidikan, penting untuk secara berkala mengevaluasi pengelolaan SDM untuk memastikan bahwa kebijakan dan praktik yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan berbagai pihak terkait. Survei kepuasan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengumpulkan data tentang persepsi dan tingkat kepuasan terkait berbagai aspek pengelolaan SDM di Pascasarjana.

Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan SDM, serta memperoleh umpan balik yang konstruktif dari staf pengajar, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Dengan memahami pandangan mereka, kami berharap dapat merancang strategi perbaikan yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperbaiki praktik pengelolaan SDM, serta mendukung pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan serta lingkungan kerja di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Melalui evaluasi yang mendalam ini, kami berharap institusi dapat terus beradaptasi dengan tuntutan zaman dan meningkatkan kepuasan serta kinerja seluruh pihak yang terlibat.

### **B. TUJUAN PENGUKURAN**

Survei ini dirancang dengan beberapa tujuan utama sebagai berikut:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan: Menilai tingkat kepuasan dari staf pengajar, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

2. Menentukan Kekuatan dan Kelemahan: Mengidentifikasi aspek-aspek pengelolaan SDM yang dianggap efektif serta mengungkapkan area-area yang membutuhkan perbaikan atau perhatian lebih lanjut.
3. Mengumpulkan Umpan Balik Konstruktif: Menerima umpan balik yang berguna dari berbagai pihak untuk memahami pandangan mereka mengenai kebijakan, prosedur, dan praktik pengelolaan SDM yang diterapkan.
4. Menyusun Rencana Perbaikan: Menyediakan informasi yang diperlukan untuk merancang rencana perbaikan yang berbasis pada temuan survei, dengan tujuan meningkatkan kualitas pengelolaan SDM di Pascasarjana.
5. Mendukung Pengembangan Institusi: Memberikan informasi yang mendukung perbaikan dan pengembangan mutu pendidikan serta lingkungan kerja di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
6. Menjaga Kepuasan Semua Pihak: Mengukur dan memantau kepuasan seluruh stakeholder untuk memastikan bahwa manajemen SDM terus memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Dengan tujuan-tujuan ini, survei diharapkan dapat memberikan pandangan yang jelas tentang efektivitas pengelolaan SDM dan mendukung perencanaan strategi untuk perbaikan dan pengembangan ke depannya.

### **C. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN**

Waktu pelaksanaan survei di laksanakan pada 5-12 Desember 2023.

### **D. RESPONDEN**

Responden dalam Survei Kepuasan Pengelolaan SDM Pascasarjana UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi mencakup pihak yang terlibat dalam kehidupan akademik dan administratif yaitu Dosen dan Tenaga Kependidikan Pascasarjana UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

### **E. KOMPONEN & ASPEK PENGUKURAN**

Survei kepuasan terhadap pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi akan mencakup beberapa komponen dan aspek utama sebagai berikut:

#### **1. Kualitas Rekrutmen dan Seleksi**

- Proses rekrutmen dan seleksi
  - Keadilan dan transparansi dalam proses rekrutmen
  - Kesesuaian kualifikasi karyawan dengan kebutuhan institusi
- 2. Pelatihan dan Pengembangan**
- Ketersediaan program pelatihan dan pengembangan
  - Efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kompetensi
  - Kesempatan untuk pengembangan karir
- 3. Penilaian Kinerja**
- Proses penilaian kinerja
  - Objektivitas dan keadilan dalam penilaian kinerja
  - Umpan balik yang diberikan setelah penilaian
- 4. Kompensasi dan Penghargaan**
- Struktur gaji dan tunjangan
  - Kesesuaian kompensasi dengan kinerja
  - Program penghargaan dan pengakuan
- 5. Lingkungan Kerja**
- Kondisi fisik lingkungan kerja
  - Hubungan antar karyawan
  - Budaya kerja yang ada
- 6. Komunikasi dan Informasi**
- Keterbukaan dan transparansi informasi
  - Saluran komunikasi antara manajemen dan karyawan
  - Ketersediaan informasi yang diperlukan untuk pekerjaan
- 7. Kepemimpinan dan Manajemen**
- Gaya kepemimpinan yang diterapkan
  - Dukungan dan bimbingan dari atasan
  - Keterlibatan manajemen dalam penyelesaian masalah
  - Kesejahteraan Karyawan
  - Program kesejahteraan dan kesehatan
  - Dukungan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi
  - Keamanan kerja dan perlindungan terhadap risiko
- 8. Pengelolaan Konflik**
- Prosedur penyelesaian konflik
  - Efektivitas manajemen dalam menangani konflik

- Kepuasan terhadap solusi konflik yang diberikan

#### **9. Pengembangan Organisasi**

- Inisiatif untuk pengembangan organisasi
- Inovasi dan perubahan yang diterapkan
- Partisipasi karyawan dalam pengembangan organisasi

Setiap komponen dan aspek di atas akan dievaluasi melalui berbagai pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan data yang relevan dan komprehensif mengenai kepuasan terhadap pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Hasil dari pengukuran ini akan digunakan untuk merancang strategi perbaikan dan pengembangan yang lebih efektif.

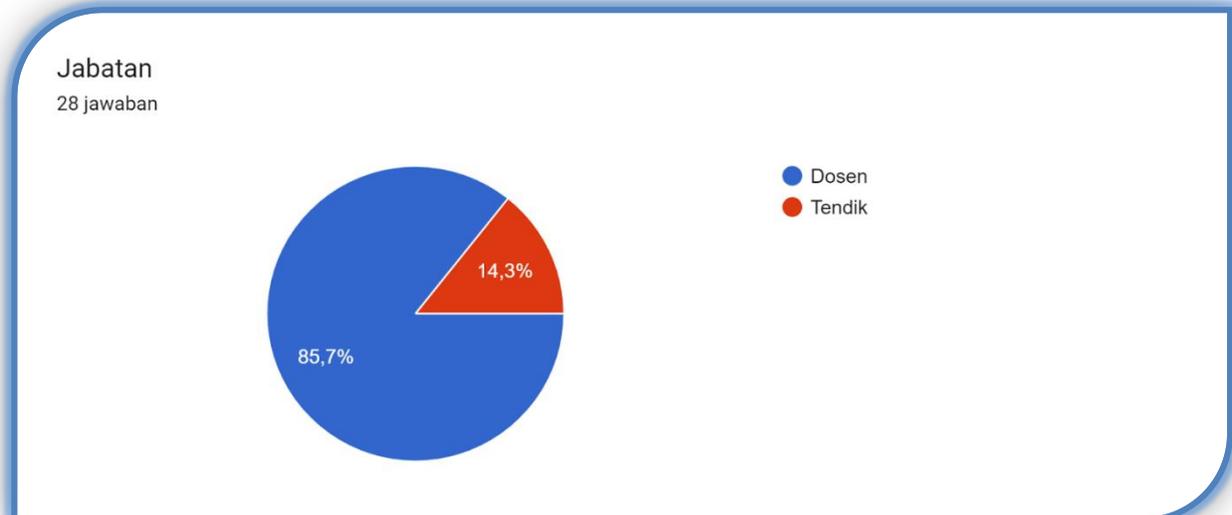
#### **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan :

1. Bab I pendahuluan, yang memuat latar belakang, tujuan, waktu pelaksanaan, responden, aspek/ komponen yang diukur, serta sistematika pelaporan
2. Bab II Hasil & Pembahasan
3. Bab III Kesimpulan dan Saran
4. Bab IV Penutup

## BAB II PEMBAHASAN

### A. Hasil Survei Kepuasan Pengelolaan SDM Pascasarjana Uin Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi



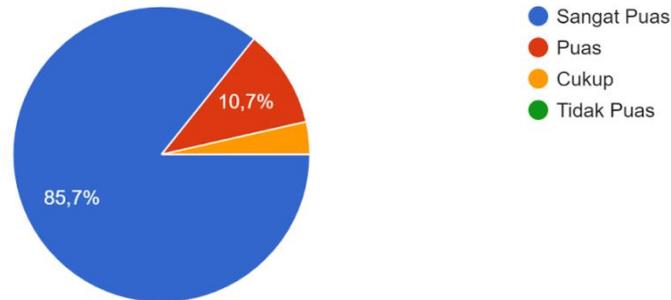
Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi melibatkan berbagai pihak yang berperan penting dalam lingkungan kerja institusi Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Sebanyak 85,7% adalah Dosen, sementara 14,3% lainnya adalah Tenaga Kependidikan.

Tingginya partisipasi dari dosen menunjukkan keterlibatan aktif mereka dalam memberikan umpan balik mengenai pengelolaan SDM, yang mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan lingkungan kerja di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Di sisi lain, kontribusi dari Tenaga Kependidikan juga sangat penting untuk memperoleh perspektif yang lengkap mengenai efektivitas manajemen SDM di institusi.

Dengan melibatkan kedua kelompok ini, survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kepuasan dan persepsi terhadap berbagai aspek pengelolaan SDM, sehingga dapat menjadi landasan yang kuat untuk upaya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

## 1. Keandalan (*Reliability*)

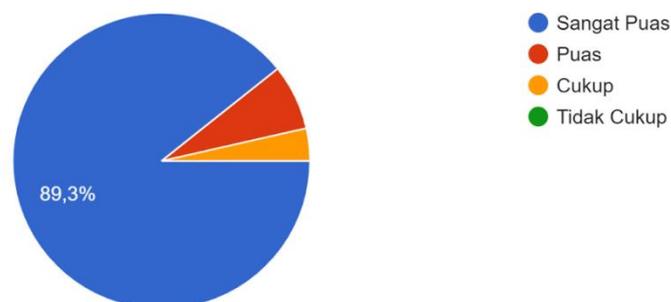
Bagaimana Anda menilai konsistensi layanan SDM yang diberikan oleh perguruan tinggi  
28 jawaban



Dalam survei ini, kami meminta para responden untuk menilai konsistensi layanan SDM yang disediakan oleh Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 85,7% responden menyatakan sangat puas, 10,7% menyatakan puas, dan 3,6% menyatakan cukup.

Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah berjalan dengan baik dan konsisten, sesuai dengan harapan para dosen dan tenaga kependidikan. Konsistensi layanan yang baik ini sangat penting untuk mendukung kinerja dan kesejahteraan seluruh staf, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Namun demikian, kami juga mencatat bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, mengingat ada sebagian kecil responden yang hanya merasa cukup. Umpan balik ini akan menjadi perhatian utama untuk terus meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan SDM di masa mendatang.

Apakah layanan SDM memenuhi harapan Anda secara keseluruhan  
28 jawaban



Dalam survei ini, kami meminta para responden untuk menilai apakah layanan SDM yang diberikan memenuhi harapan mereka secara keseluruhan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 89,3% responden menyatakan sangat puas, 7,1% menyatakan puas, dan 3,6% menyatakan cukup.

Tingginya persentase responden yang sangat puas mencerminkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi para dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM telah berjalan dengan efektif, mendukung kebutuhan dan kesejahteraan staf, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Namun, ada sejumlah kecil responden yang merasa cukup. Hal ini menunjukkan adanya area-area yang masih perlu diperbaiki. Umpan balik ini akan menjadi perhatian utama dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan SDM dan memastikan bahwa semua kebutuhan serta harapan staf terpenuhi dengan baik.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)



Dalam survei ini, kami meminta responden untuk menilai seberapa cepat layanan SDM merespons permintaan atau pertanyaan mereka. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan kecepatan respons tersebut. Sebanyak 92,9% responden menyatakan sangat puas, 3,6% menyatakan puas, dan 3,6% menyatakan cukup.

Tingginya persentase responden yang sangat puas mengindikasikan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi mampu memberikan respons yang cepat dan efisien terhadap permintaan dan pertanyaan

dari dosen dan tenaga kependidikan. Kecepatan respons ini sangat penting untuk memastikan kebutuhan staf dapat terpenuhi dengan segera dan masalah dapat diselesaikan dengan cepat.

Namun, ada sebagian kecil responden yang merasa cukup. Ini menunjukkan bahwa meskipun kecepatan respons sudah sangat baik, masih ada beberapa aspek yang dapat diperbaiki untuk memastikan semua permintaan dan pertanyaan dapat ditangani dengan lebih optimal. Umpan balik ini akan menjadi fokus dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi respons layanan SDM di masa depan.



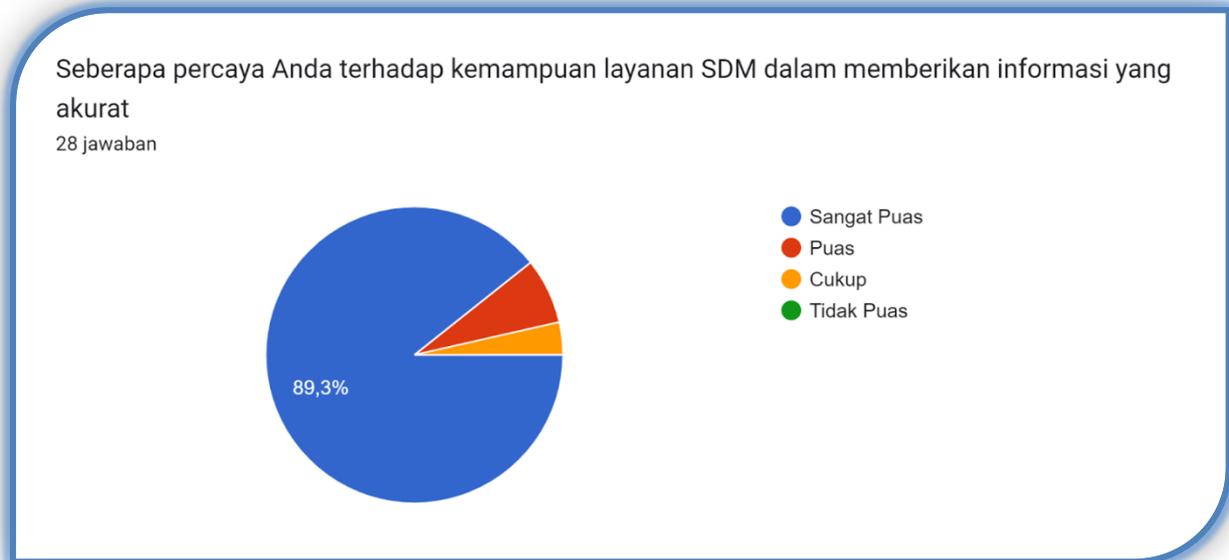
Dalam survei ini, kami menilai sejauh mana layanan SDM siap dalam membantu menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh staf. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan kesiapan layanan SDM dalam menangani isu-isu yang muncul. Sebanyak 85,7% responden mengungkapkan kepuasan yang sangat tinggi, 10,7% merasa puas, dan 3,6% menganggapnya cukup memadai.

Persentase responden yang sangat puas menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah berhasil menunjukkan kesiapan dan efektivitas yang baik dalam mengatasi masalah. Dukungan yang diberikan mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan efisien, yang berkontribusi pada kinerja dan kesejahteraan staf.

Namun, masih ada sebagian kecil responden yang merasa hanya cukup. Hal ini menandakan bahwa ada peluang untuk peningkatan lebih lanjut dalam hal kesiapan layanan SDM. Umpan balik ini akan digunakan untuk terus memperbaiki

dan meningkatkan kemampuan layanan SDM dalam menangani masalah di masa mendatang.

### 3. Kepastian (*Assurance*)



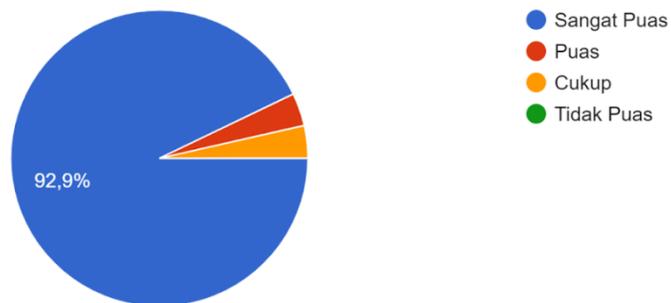
Survei ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepercayaan responden terhadap kemampuan layanan SDM dalam menyediakan informasi yang akurat. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat yakin dengan keakuratan informasi yang diberikan. Sebanyak 89,3% responden menyatakan sangat puas, 7,1% merasa puas, dan 3,6% merasa informasi yang diberikan cukup.

Persentase yang sangat puas ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah berhasil menyajikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, sesuai dengan harapan dosen dan tenaga kependidikan. Kepercayaan tinggi terhadap informasi ini sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan memastikan kelancaran proses di lingkungan akademik.

Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa hanya cukup, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut dalam hal akurasi informasi. Umpan balik ini akan menjadi perhatian untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas serta ketepatan informasi yang diberikan oleh layanan SDM di masa depan.

Apakah layanan SDM memberikan rasa aman dan percaya diri kepada Anda dalam mengelola keperluan SDM

28 jawaban



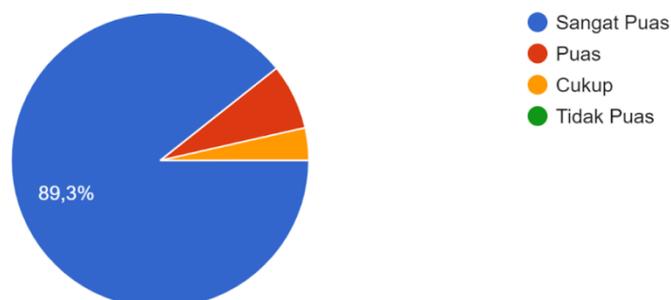
Dalam survei ini, kami menilai seberapa baik layanan SDM memberikan rasa aman dan percaya diri kepada responden dalam mengelola kebutuhan SDM. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan dukungan yang mereka terima. Sebanyak 92,9% responden mengungkapkan kepuasan yang sangat tinggi, sementara 3,6% merasa puas dan 3,6% merasa cukup.

Angka kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi berhasil memberikan dukungan yang memadai, yang memungkinkan staf untuk menjalankan tugas mereka dengan keyakinan dan tanpa kekhawatiran. Dukungan ini sangat penting untuk memastikan pengelolaan SDM dilakukan dengan rasa aman dan percaya diri.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Bagaimana penilaian Anda terhadap perhatian yang diberikan oleh layanan SDM terhadap kebutuhan individu Anda

28 jawaban



Survei ini mengevaluasi sejauh mana layanan SDM memenuhi kebutuhan individu responden. Hasil survei mengungkapkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan perhatian yang diberikan oleh layanan SDM. Sebanyak 89,3% responden menyatakan sangat puas, 7,1% puas, dan 3,6% merasa cukup.

Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi efektif dalam memberikan perhatian yang sesuai terhadap kebutuhan setiap individu. Dukungan yang memadai ini esensial untuk memastikan bahwa kebutuhan personal staf diperhatikan dan dipenuhi dengan baik.

Namun, meskipun mayoritas responden sangat puas, ada sejumlah kecil yang merasa hanya cukup. Hal ini menandakan bahwa masih ada kesempatan untuk meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan individu lebih lanjut. Umpan balik ini akan menjadi dasar untuk meningkatkan cara layanan SDM dalam memenuhi kebutuhan personal staf di masa mendatang.

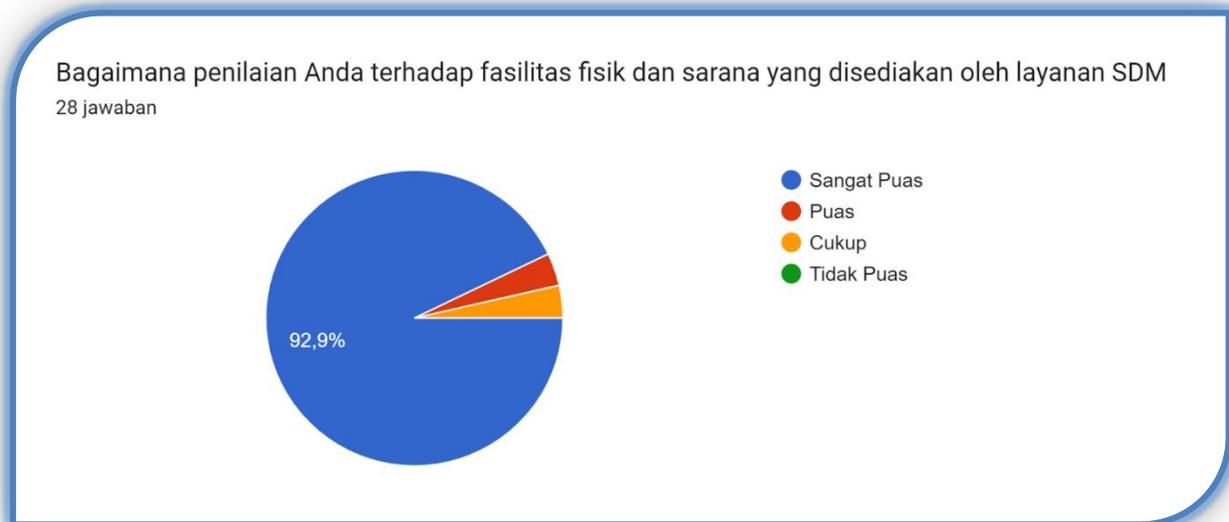


Dalam survei ini, kami menilai sejauh mana layanan SDM menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan responden. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan perhatian yang diberikan oleh layanan SDM. Sebanyak 92,9% responden merasa sangat puas, 3,6% merasa puas, dan 3,6% merasa cukup.

Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi berhasil dalam menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap kesejahteraan staf. Dukungan ini sangat penting untuk memastikan kesejahteraan individu terjaga dan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

Meskipun sebagian besar responden sangat puas, terdapat sejumlah kecil yang merasa hanya cukup. Hal ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan perhatian terhadap kesejahteraan staf secara lebih lanjut. Umpan balik ini akan digunakan untuk terus memperbaiki dan memperkuat dukungan yang diberikan oleh layanan SDM di masa mendatang.

## 5. Nyata (*Tangible*)



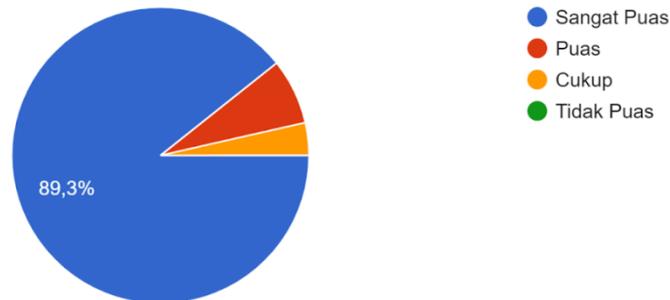
Dalam survei ini, kami meminta pendapat responden mengenai fasilitas fisik dan sarana yang disediakan oleh layanan SDM. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan fasilitas yang tersedia. Sebanyak 92,9% responden menyatakan sangat puas, sementara 3,6% merasa puas, dan 3,6% merasa cukup.

Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa fasilitas dan sarana yang disediakan oleh layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi staf. Fasilitas yang baik ini sangat penting untuk mendukung aktivitas sehari-hari dan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi kerja.

Namun, meskipun sebagian besar responden sangat puas, terdapat beberapa yang merasa hanya cukup. Ini menunjukkan adanya kemungkinan untuk melakukan perbaikan atau penambahan fasilitas agar lebih sesuai. Umpan balik ini akan menjadi dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan fasilitas serta sarana yang disediakan oleh layanan SDM di masa mendatang.

Apakah informasi dan dokumentasi yang disediakan oleh layanan SDM mudah diakses dan dipahami

28 jawaban



Survei ini bertujuan untuk menilai seberapa mudah informasi dan dokumentasi yang disediakan oleh layanan SDM diakses dan dipahami oleh responden. Hasil survei mengungkapkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan kemudahan tersebut, dengan 89,3% menyatakan sangat puas, 7,1% merasa puas, dan 3,6% merasa cukup.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah berhasil dalam menyediakan informasi dan dokumentasi yang mudah diakses dan dipahami, memenuhi kebutuhan staf dengan baik. Kemudahan ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak dapat dengan cepat mendapatkan dan memahami informasi yang diperlukan.

Meski sebagian besar responden sangat puas, terdapat beberapa yang merasa hanya cukup. Ini menunjukkan adanya potensi untuk peningkatan lebih lanjut dalam hal kemudahan akses dan pemahaman informasi. Umpan balik ini akan digunakan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar layanan SDM dapat memberikan informasi dan dokumentasi yang lebih baik di masa depan.

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi memberikan gambaran mendalam mengenai berbagai aspek layanan SDM di institusi. Berdasarkan hasil survei, berikut adalah beberapa kesimpulan kunci:

1. **Tingkat Kepuasan Umum:** Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan SDM, dengan persentase responden yang sangat puas berkisar antara 85,7% hingga 92,9% pada berbagai dimensi yang dievaluasi. Ini menandakan bahwa layanan SDM umumnya berhasil memenuhi atau melampaui ekspektasi staf.
2. **Kualitas Layanan:** Responden mengungkapkan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas layanan SDM, termasuk kecepatan respons, konsistensi, dan perhatian terhadap kebutuhan individu. Hal ini menunjukkan efektivitas layanan SDM dalam menyediakan dukungan yang diperlukan untuk pengelolaan keperluan SDM dan penyelesaian masalah.
3. **Kemudahan Akses dan Pemahaman:** Informasi dan dokumentasi yang disediakan oleh layanan SDM dinilai mudah diakses dan dipahami oleh sebagian besar responden. Ini menunjukkan bahwa layanan SDM telah berhasil memastikan bahwa staf dapat mengakses dan memahami informasi yang dibutuhkan dengan mudah.
4. **Dukungan Kesejahteraan:** Layanan SDM juga mendapat penilaian positif terkait dengan rasa aman, kepercayaan diri, dan perhatian terhadap kesejahteraan staf. Responden merasa bahwa fasilitas fisik dan sarana yang disediakan cukup memadai untuk mendukung kenyamanan dan efisiensi kerja.
5. **Peluang untuk Peningkatan:** Walaupun tingkat kepuasan umumnya tinggi, ada sebagian kecil responden yang merasa hanya cukup puas dalam beberapa aspek, seperti perhatian terhadap kebutuhan individu dan fasilitas fisik. Hal ini menunjukkan adanya kesempatan untuk perbaikan lebih lanjut agar kepuasan dapat lebih merata di seluruh staf.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah melaksanakan

perannya dengan baik, namun masih memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk lebih memenuhi harapan staf. Data dan umpan balik dari survei ini akan menjadi acuan penting dalam merancang strategi untuk perbaikan dan pengembangan layanan SDM ke depan.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, berikut adalah langkah-langkah yang akan diambil untuk meningkatkan layanan SDM:

#### **1. Peningkatan Kualitas Layanan**

- Evaluasi dan Optimalisasi Proses Layanan: Melakukan analisis menyeluruh terhadap proses layanan SDM untuk meningkatkan kecepatan respons dan konsistensi. Menyelesaikan masalah yang mungkin menghambat proses layanan.
- Pelatihan dan Pengembangan Staf SDM: Menyediakan pelatihan tambahan untuk staf SDM guna meningkatkan keterampilan mereka dalam menangani permintaan, masalah, dan kebutuhan individu.

#### **2. Perbaikan Fasilitas dan Sarana**

- Audit Sarana dan Fasilitas: Melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas fisik dan sarana yang ada untuk memastikan bahwa mereka memenuhi kebutuhan staf dan berfungsi dengan baik.
- Peningkatan Infrastruktur: Merencanakan perbaikan dan penambahan fasilitas jika diperlukan, berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari survei.

#### **3. Optimalisasi Informasi dan Dokumentasi**

- Mempermudah Akses: Menjamin bahwa semua informasi dan dokumentasi yang tersedia mudah diakses oleh staf. Menerapkan sistem yang lebih ramah pengguna jika perlu.
- Peningkatan Kualitas Dokumentasi: Menyempurnakan informasi yang disediakan agar lebih jelas, akurat, dan mudah dipahami, serta menyederhanakan dokumen yang kompleks.

#### **4. Fokus pada Kesejahteraan Staf**

- Program Dukungan Kesejahteraan: Mengembangkan dan menerapkan program tambahan untuk meningkatkan kesejahteraan staf, termasuk kegiatan kesehatan, keseimbangan kerja-hidup, dan dukungan emosional.

- Peningkatan Kepedulian Individu: Lebih baik dalam mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pribadi staf, termasuk meningkatkan cara mendapatkan umpan balik dan menangani masalah personal.

#### **5. Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan**

- Pemantauan Berkala: Menetapkan mekanisme untuk memantau dan mengevaluasi secara rutin efektivitas tindak lanjut dan dampaknya terhadap kepuasan staf.
- Pengumpulan Umpan Balik Rutin: Mengumpulkan umpan balik dari staf secara teratur untuk memastikan perbaikan yang dilakukan efektif dan untuk menangani masalah baru yang mungkin muncul.

#### **6. Komunikasi dan Transparansi**

- Sosialisasi Rencana Tindak Lanjut: Memberitahukan staf mengenai rencana tindak lanjut dan perbaikan yang akan dilakukan serta melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan apabila memungkinkan.
- Peningkatan Transparansi: Menyediakan informasi secara berkala mengenai kemajuan tindak lanjut dan perbaikan yang sedang berlangsung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Survei Kepuasan Pengelolaan SDM di Pascasarjana UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah menyajikan pandangan mendalam mengenai tingkat kepuasan staf terhadap layanan SDM di institusi. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan kualitas layanan, fasilitas, dan dukungan yang disediakan. Ini mencerminkan dedikasi dan usaha yang telah dilakukan dalam memenuhi kebutuhan staf dengan baik.

Namun, survei ini juga mengungkapkan beberapa area yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Masukan dari responden akan menjadi dasar untuk merancang langkah-langkah tindak lanjut yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan SDM, memperbaiki fasilitas, serta memastikan bahwa informasi dan dokumentasi dapat diakses dan dipahami dengan mudah.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Keterlibatan Bapak/Ibuk sangat berharga dalam membantu kami memahami dan memenuhi kebutuhan staf dengan lebih baik. Kami berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan agar layanan SDM dapat menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan Bapak/Ibuk.

Dengan melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah disusun, kami berharap dapat mencapai peningkatan signifikan dalam kepuasan staf dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Terima kasih atas kerjasama dan dukungan Bapak/Ibuk selama proses ini.