

LAPORAN HASIL ANALISIS

**TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP PELAYANAN PELAYANAN INSTITUT,
FAKULTAS SAINS TERAPAN DAN PRODI
PERIODE 2022-2023**



**FAKULTAS SAINS TERAPAN
INSTITUT SAINS & TEKNOLOGI AKPRIND
YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan hasil analisis survei tentang kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap pelayanan di institut, Fakultas Sains Terapan dan prodi telah selesai. Laporan ini disusun oleh Fakultas Sains Terapan.

Semoga laporan ini memberikan banyak informasi dan manfaat kepada pihak terkait. Kami menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu tim Kuesioner mengharapkan masukan dan kritikan yang dimaksudkan untuk memperbaiki laporan ini.

Yogyakarta, 20 September 2023



PENGESAHAN

LAPORAN HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN PELAYANAN INSTITUT, FAKULTAS SAINS TERAPAN DAN PRODI PERIODE 2022-2023

Menyetujui,
Dekan Fakultas Sains Terapan



Dra. Yuli Pratiwi, M.Si
NIP. 19640727 199003 2 002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB 1. METODE	5
BAB 2. HASIL ANALISIS	8
Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan	8
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan	9
BAB 3. KESIMPULAN	14

BAB 1. METODE

1.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam laporan analisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) ini adalah data primer melalui survey kepada tendik di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta pada Juli - Agustus 2023. Total responden adalah 5 tendik. Link kuisisioner adalah sebagai berikut:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NNINRNltMFPJTiuwLMUeWYft17jFLe_As_41-DCsiZY/edit?resourcekey#gid=1453470928

1.2 Variabel

Variabel yang digunakan adalah pernyataan tentang harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan terhadap 11 indikator seperti pada Tabel 1. Masing-masing menggunakan skala sebagai berikut:

- Pernyataan tingkat harapan
 - 1 = Tidak Penting
 - 2 = Kurang Penting
 - 3 = Cukup Penting
 - 4 = Penting
 - 5 = Sangat Penting

- Pernyataan tingkat kepuasan
 - 1 = Tidak Puas
 - 2 = Kurang Puas
 - 3 = Cukup Puas
 - 4 = Puas
 - 5 = Sangat Puas

Tabel 1. Variabel

Kriteria 2
TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA
1. Suasana kerja yang nyaman dan aman
2. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai masalah yang dihadapi
3. Komunikasi di Sosial Media (Grup Whatsapp dan sejenisnya) tentang pekerjaan
4. Memperoleh informasi tentang deskripsi kerja dari unit terkait

5. Penegakkan aturan dan prosedur kerja pada lingkungan kerja
6. Bimbingan kerja yang diberikan oleh atasan kepada pegawai
7. Cara yang ditempuh untuk menyelesaikan konflik
8. Pelayanan administrasi kepegawaian
9. Pelayanan administrasi keuangan
10. Pelayanan administrasi surat menyurat (surat tugas, informasi SK, dan lain-lain)
Kriteria 4 SUMBER DAYA MANUSIA
1. Kebutuhan untuk studi lanjut
2. Pengembangan diri untuk mengikuti seminar, studi banding, kursus atau pelatihan
3. Kesempatan mendapat tugas sesuai dengan bidang keahlian
4. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir
5. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir
6. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan
7. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural dan non struktural
8. Memperoleh gaji dan tunjangan yang layak
9. Ketepatan waktu pembayaran gaji
10. Memperoleh penghasilan tambahan lain sesuai dengan prestasi, posisi/jabatannya
11. Memperoleh jaminan pensiun
12. Memperoleh jaminan kesehatan / sosial
13. Sistem ijin/cuti yang ada beserta kompensasinya
14. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik
15. Memperoleh kesempatan dalam tugas tambahan
16. Beban kerja yang sesuai
Kriteria 5 SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG
1. Prasarana tempat kerja yang memadai (gedung, ruang kerja, instalasi listrik, sanitasi, AC dll)
2. Sarana tempat kerja yang memadai (peralatan kantor, perangkat elektronik, computer dll)
3. Fasilitas kerja yang memadai (tempat parkir, poliklinik, tempat ibadah, tempat olahraga,

kendaraan, dll)
4. Ketersediaan fasilitas Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) untuk kemudahan aktivitas pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat
5. Memperoleh fasilitas elektronik (LCD, lampu, AC, papan tulis) yang menunjang dalam mengajar
6. Memperoleh fasilitas tempat mengajar yang bersih dan nyaman

1.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah deskripsi data dan Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI). Angka CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Nilai CSI adalah 0-100% dengan kriteria sebagai berikut:

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

BAB 2. HASIL ANALISIS

2.1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi Pearson. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan dari instrumen kuesioner. Pengujian dilakukan adalah melalui nilai α -cronbach.

Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1 Semua instrumen baik harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan telah valid atau mampu mengukur indikator yang ada mulai dari pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, sarana dan prasarana pendukung, suasana kerja, hingga organisasi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2. Semua indikator harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan telah reliabel mulai dari pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, sarana dan prasarana pendukung, suasana kerja, hingga organisasi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan

Variabel	HARAPAN/ KEPENTINGAN					KEPUASAN			
	Pertanyaan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan
Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	1	0.152	5	0.8784	Tidak Valid	0.868	5	0.8784	Valid
	2	0.357	5	0.8784	Tidak Valid	0.833	5	0.8784	Valid
	3	-0.210	5	0.8784	Tidak Valid	0.427	5	0.8784	Tidak Valid
	4	-0.036	5	0.8784	Tidak Valid	0.833	5	0.8784	Valid
	5	-0.173	5	0.8784	Tidak Valid	0.890	5	0.8784	Valid
	6	0.152	5	0.8784	Tidak Valid	0.769	5	0.8784	Tidak Valid
	7	0.539	5	0.8784	Tidak Valid	0.833	5	0.8784	Valid
	8	0.836	5	0.8784	Valid	0.890	5	0.8784	Valid
	9	0.836	5	0.8784	Valid	0.890	5	0.8784	Valid
	10	0.836	5	0.8784	Valid	0.862	5	0.8784	Valid
Sumber Daya Manusia	1	0.697	5	0.8784	Tidak Valid	-0.406	5	0.8784	Tidak Valid

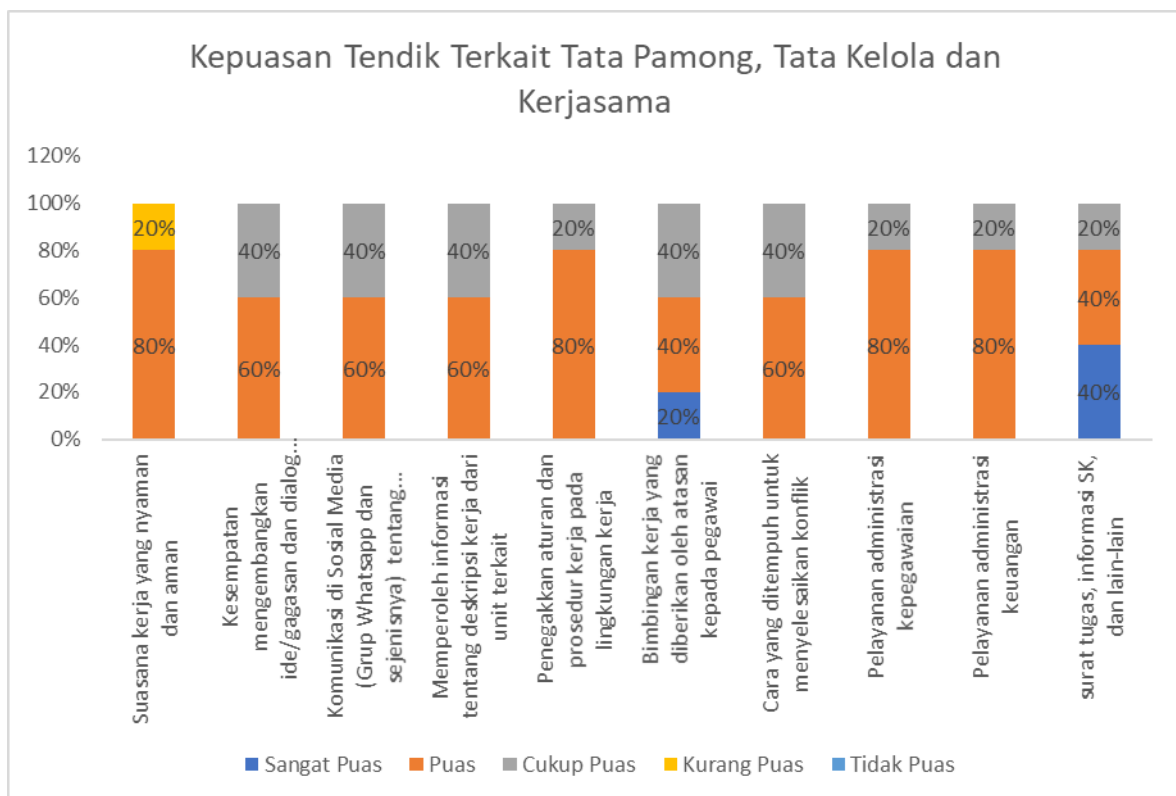
Variabel	HARAPAN/ KEPENTINGAN					KEPUASAN			
	Pertanyaan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan
	2	0.063	5	0.8784	Tidak Valid	0.827	5	0.8784	Valid
	3	0.938	5	0.8784	Valid	0.892	5	0.8784	Valid
	4	0.740	5	0.8784	Tidak Valid	0.843	5	0.8784	Valid
	5	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.971	5	0.8784	Valid
	6	0.740	5	0.8784	Tidak Valid	0.971	5	0.8784	Valid
	7	0.938	5	0.8784	Valid	0.971	5	0.8784	Valid
	8	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.973	5	0.8784	Valid
	9	0.565	5	0.8784	Tidak Valid	0.330	5	0.8784	Tidak Valid
	10	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.661	5	0.8784	Tidak Valid
	11	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.972	5	0.8784	Valid
	12	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.883	5	0.8784	Valid
	13	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.971	5	0.8784	Valid
	14	0.565	5	0.8784	Tidak Valid	0.764	5	0.8784	Tidak Valid
	15	0.000	5	0.8784	Tidak Valid	0.892	5	0.8784	Valid
	16	0.583	5	0.8784	Tidak Valid	0.892	5	0.8784	Valid
Sarana dan Prasarana Pendukung	1	0.919	5	0.8784	Valid	0.807	5	0.8784	Valid
	2	0.919	5	0.8784	Valid	0.885	5	0.8784	Valid
	3	0.758	5	0.8784	Tidak Valid	0.958	5	0.8784	Valid
	4	0.919	5	0.8784	Valid	0.866	5	0.8784	Valid
	5	0.758	5	0.8784	Tidak Valid	0.885	5	0.8784	Valid
	6	0.919	5	0.8784	Valid	0.421	5	0.8784	Tidak Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan

Indikator	Harapan/ Kepentingan		Kepuasan	
	α -cronbach	kesimpulan	α -cronbach	kesimpulan
Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	0.632	Reliabel	0.945	Reliabel
Sumber Daya Manusia	0.840	Reliabel	0.954	Reliabel
Sarana dan Prasarana Pendukung	0.953	Reliabel	0.921	Reliabel

2.2 KEPUASAN TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA

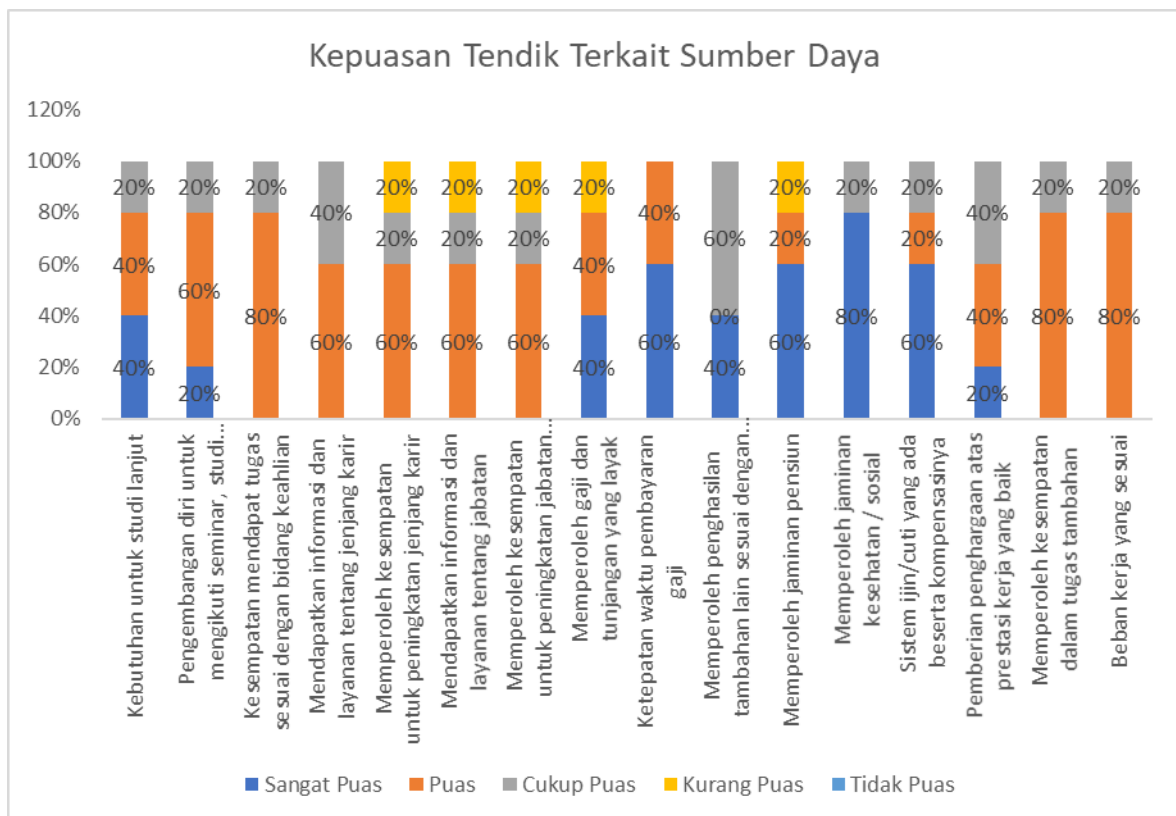
Sebagian besar tenaga kependidikan (tendik) menyatakan puas terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama di tingkat institut, fakultas dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan 40-60% persen tendik menyatakan puas pada pelayanan 1) Suasana kerja yang nyaman dan aman, 2) Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai masalah yang dihadapi, 3) Komunikasi di Sosial Media (Grup Whatsapp dan sejenisnya) tentang pekerjaan, 4) Memperoleh informasi tentang deskripsi kerja dari unit terkait, 5) Penegakkan aturan dan prosedur kerja pada lingkungan kerja, 6) Bimbingan kerja yang diberikan oleh atasan kepada pegawai, 7) Cara yang ditempuh untuk menyelesaikan konflik, 8) Pelayanan administrasi kepegawaian, 9) Pelayanan administrasi keuangan, dan 10) Pelayanan administrasi surat menyurat (surat tugas, informasi SK, dan lain-lain). Sementara itu yang menyatakan sangat puas sebesar 20-40 %, cukup puas 20-40% dan tidak puas sebesar 20%.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 74,78%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan tendik terhadap Pengelolaan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama berada pada kategori puas.

2.3 KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN SDM

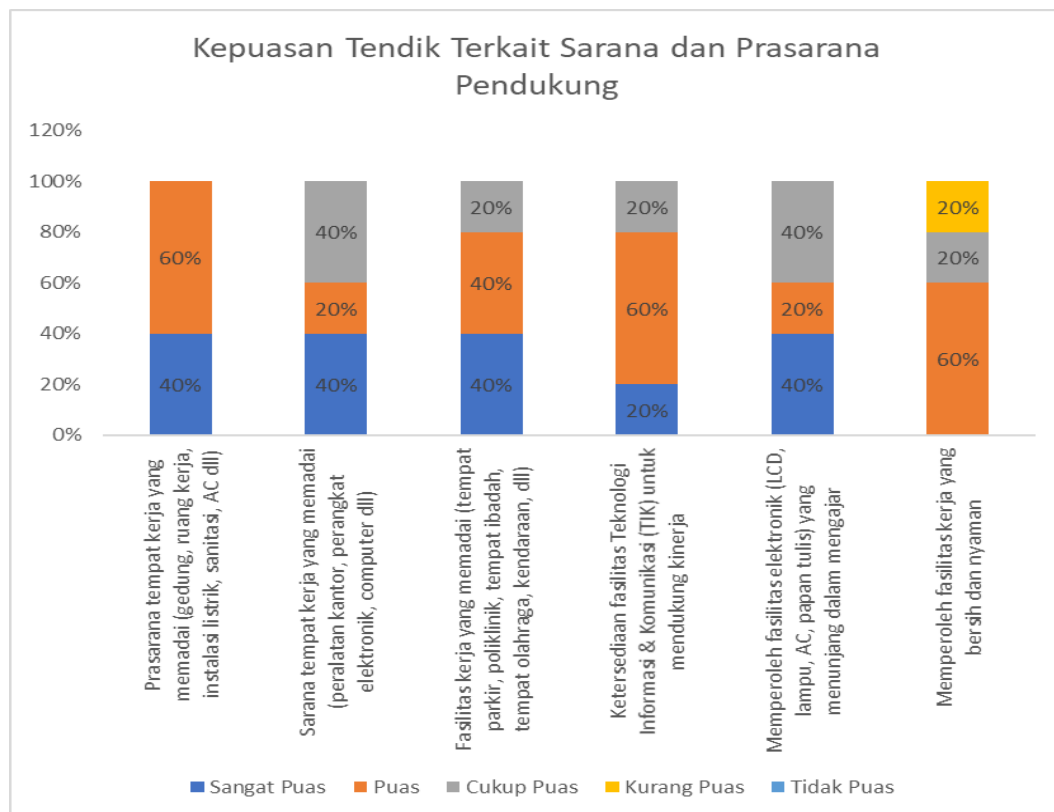
Sebagian besar tenaga kependidikan (tendik) menyatakan puas terhadap pengelolaan SDM. Hal ini ditunjukkan dengan 20-80% persen tendik menyatakan puas pada pelayanan pengembangan kompetensi dan karir/jabatan dosen, meliputi 1) Kebutuhan untuk studi lanjut, 2) Pengembangan diri untuk mengikuti seminar, kursus atau pelatihan, 3) Kesempatan mendapat tugas sesuai dengan bidang keahlian, 4) Mendapatkan informasi tentang jenjang karir, 5) Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir, 6) Mendapatkan informasi tentang jabatan, 7) Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural, 8) Memperoleh gaji dan tunjangan yang layak, 9) Ketepatan waktu pembayaran gaji, 10) Memperoleh penghasilan tambahan lain sesuai dengan prestasi, posisi/jabatannya, 11) Memperoleh jaminan pensiun, 12) Memperoleh jaminan kesehatan / sosial, 13) Sistem ijin/cuti yang ada beserta kompensasinya, 14) Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik, 15) Memperoleh kesempatan dalam tugas tambahan, dan 16) Beban kerja yang sesuai. Sementara 20-80% menyatakan sangat puas, 20-60% menyatakan cukup puas dan 20% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan dan pengelolaan SDM tendik.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 78,65%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan tendik terhadap sistem pengelolaan SDM berada pada kategori puas.

2.4 KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

Sebagian besar tenaga kependidikan (tendik) menyatakan puas terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung. Hal ini ditunjukkan dengan 20-60% persen tendik menyatakan puas pada pelayanan 1) Prasarana tempat kerja yang memadai (gedung, ruang kerja, instalasi listrik, sanitasi, AC dll), 2) Sarana tempat kerja yang memadai (peralatan kantor, perangkat elektronik, komputer dll), 3) Fasilitas kerja yang memadai (tempat parkir, poliklinik, tempat ibadah, tempat olahraga, kendaraan, dll), 4) Ketersediaan fasilitas Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) untuk kemudahan aktivitas pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat, 5) Memperoleh fasilitas elektronik (LCD, lampu, AC, papan tulis) yang menunjang pekerjaan, dan 6) Memperoleh fasilitas kerja yang bersih dan nyaman. Sementara itu yang menyatakan sangat puas terhadap sarana dan prasarana pendukung adalah 20-40% menyatakan sangat puas, 20-40% menyatakan cukup puas dan 20% menyatakan kurang puas.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 79,97%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan tendik terhadap ketersediaan dan keteraksesan sarana prasarana berada pada kategori puas.

BAB 3. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan analisis yang ada dapat disimpulkan bahwa

1. Tenaga kependidikan (tendik) puas terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama di tingkat institut, fakultas dan prodi.
2. Tenaga kependidikan (tendik) puas terhadap sistem pengelolaan SDM.
3. Tenaga kependidikan (tendik) puas terhadap sarana dan prasarana pendukung.