

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP PELAYANAN UHTP TAHUN 2022



BADAN PENJAMIN MUTU PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU
TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2022

Dibuat Tanggal	Oktober 2022
Dikendalikan Oleh	Badan Penjamin Mutu Perencanaan dan Pengembangan Bagian Perencanaan dan Pengembangan Universitas Hang Tuah Pekanbaru  Dr. Endang Purnawati Rahayu, SKM, M.Si
Disetujui Oleh	Kepala BPMPP Universitas Hang Tuah Pekanbaru  Dr. Yessi Harnani, SKM, M.Kes

VISI DAN MISI

UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah Terwujudnya universitas unggul dan menghasilkan lulusan sesuai kompetensi yang mampu bersaing ditingkat nasional tahun 2036

Misi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

1. Melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas baik pada tenaga pendidik dan mahasiswa agar memiliki daya saing yang tinggi
2. Melaksanakan penelitian yang berkualitas, inovatif dan teruji sesuai kompetensi keilmuan
3. Melaksanakan pengabdian masyarakat sebagai implementasi hasil penelitian dan kepedulian lainnya / melaksanakan pengabdian masyarakat berbasis karya ilmiah civitas akademika baik terstruktur maupun insidental
4. Melakukan kerjasama dengan berbagai stakeholder seperti pemerintah, swasta, PT dan instansi terkait dalam menunjang kompetensi lulusan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T, laporan survey kepuasan tenaga kependidikan dilingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru telah kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kerjasama yang telah diberikan, sehingga hasil survey ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survey kepuasan untuk periode tahun 2020 ini. Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survey dan evaluasi periode yang akan datang.

Pekanbaru, Oktober 2022
Kepala BPMPP



Dr. Yessi Harnani, SKM.,M.Kes

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
VISI MISI Universitas Hang Tuah Pekanbaru.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN	1
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	1
D. RESPONDEN	1
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	2
A. ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR	2
B. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING.....	2
C. METODE ANALISIS DATA	2
BAB III DESKRIPSI HASIL.....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan dilingkungan UHTP menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 5 aspek kepuasan yang diukur yaitu pekerjaan, pimpinan UHTP, suasana kerja, pengembangan dan promosi, gaji dan kesejahteraan. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah tenaga kependidikan dari 3 fakultas dan 1 program pascasarjana dilingkungan UHTP.

B. Tujuan

Pelaksanaan survey terhadap kepuasan tenaga kependidikan ini bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di UHTP dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada di UHTP sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop UHTP.

C. Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh tenaga kependidikan yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP dilaksanakan pada bulan Agustus 2022.

D. Responden

Responden kepuasan ini adalah tenaga kependidikan yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP sebanyak 66 orang.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Aspek Komponen Yang Diukur

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden tenaga kependidikan dan tenaga kependidikan adalah sama yaitu terdapat 5 aspek kepuasan yang diukur yaitu pekerjaan, pimpinan UHTP, suasana kerja, pengembangan dan promosi, gaji dan kesejahteraan.

B. Instrumen Pengukuran Dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan. Instrumen kepuasan yang untuk tenaga kependidikan terdiri dari 45 item pertanyaan yang dikelompokkan dalam 5 aspek kepuasan yaitu:

1. Aspek pekerjaan terdiri dari 6 item
2. Aspek pimpinan UHTP terdiri dari 7 item
3. Aspek suasana kerja terdiri dari 4 item
4. Aspek pengembangan dan promosi terdiri dari 5 item
5. Aspek gaji dan kesejahteraan terdiri dari 6 item

Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-5 dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- 1 = sangat kurang memuaskan
- 2 = kurang memuaskan
- 3 = cukup
- 4 = memuaskan
- 5 = sangat memuaskan

C. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan dan tenaga kependidikan berupa indeks kepuasan (skala 1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik descriptive menggunakan mc. Excel untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan

dari setiap aspek penilaian yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek yang dinilai. Hasil dapat disajikan dengan menggunakan diagram dengan skor presentase dari aspek yang dinilai.

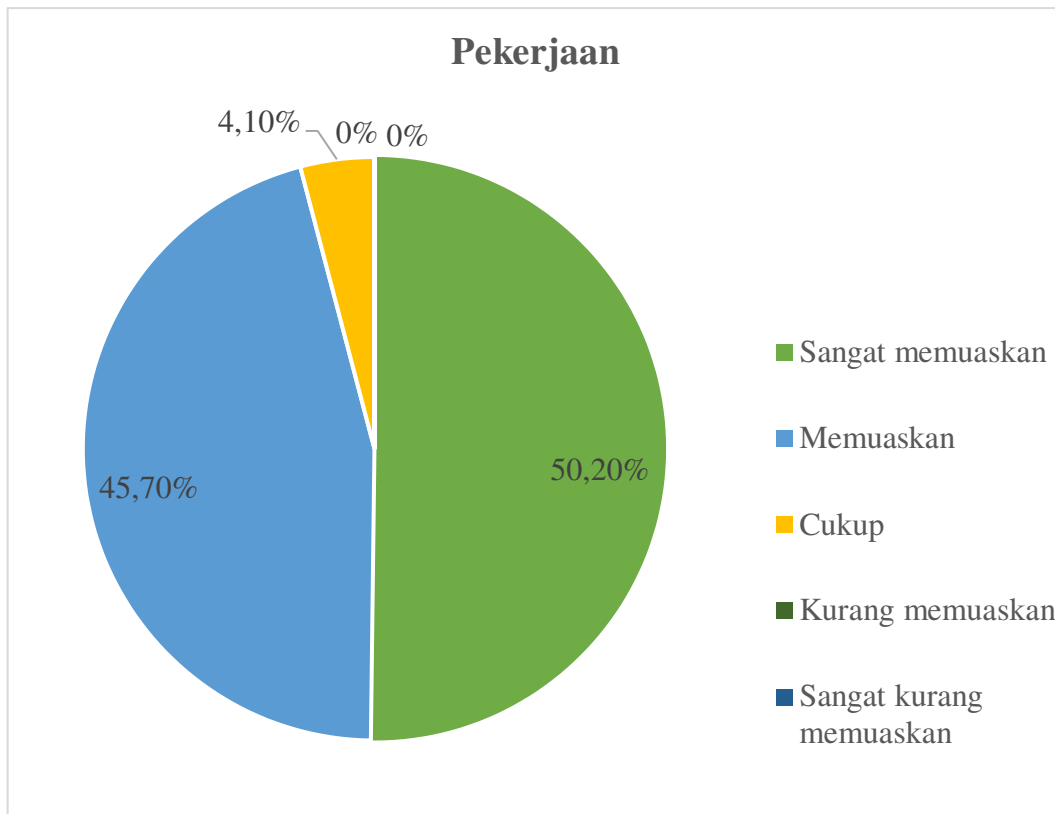
BAB III

DESKRIPSI HASIL

A. Penilaian tenaga kependidikan terhadap Aspek pekerjaan

Hasil survey kepuasan Tenaga kependidikan terhadap pekerjaan tenaga kependidikan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 1. Penilaian Tenaga kependidikan terhadap pekerjaan tenaga kependidikan



Sumber: data primer yang diolah (2022)

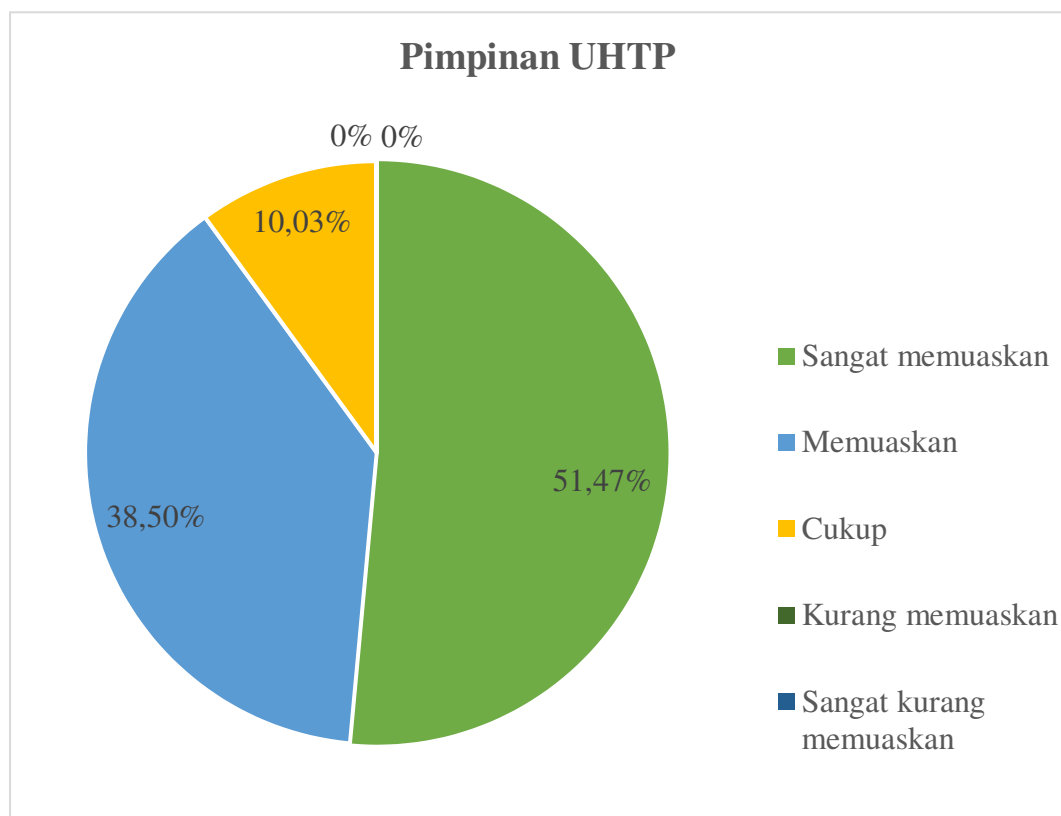
Pada grafik 1 diatas menggambarkan persentase penilaian tenaga kependidikan tetap UHTP terhadap pekerjaan. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pekerjaan telah dianggap sangat memuaskan sesuai dengan tupoksi tenaga kependidikan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 50,20%, kategori memuaskan sebanyak 45,70% dan kategori cukup sebanyak 4,1% sedangkan pada kategori kurang memuaskan dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa pekerjaan tenaga kependidikan telah dianggap maksimal dilaksanakan. Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Tenaga kependidikan Tetap terkait tugas pokok adalah sebagai berikut:

1. Penempatan tenaga kependidikan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru sesuai dengan kompetensi
2. Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang Pendidikan
3. Penempatan tenaga kependidikan oleh Universitas Hang Tuah Pekanbaru berdasarkan kemampuan
4. Penyediaan ruang kerja
5. Penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan
6. Penyediaan sistem informasi dan perangkat teknologi

B. Penilaian tenaga kependidikan terhadap pimpinan UHTP

Hasil survey kepuasan Tenaga kependidikan Tetap terhadap sarana dan prasarana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 2. Penilaian Tenaga kependidikan terhadap pimpinan UHTP



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 2 diatas menggambarkan persentase penilaian tenaga kependidikan UHTP terhadap pimpinan UHTP. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa pimpinan UHTP telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian,

kategori sangat memuaskan sebanyak 51,47%, kategori memuaskan sebanyak 38,50% dan kategori cukup sebanyak 10,03%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa pimpinan UHTP telah baik kepada karyawan.

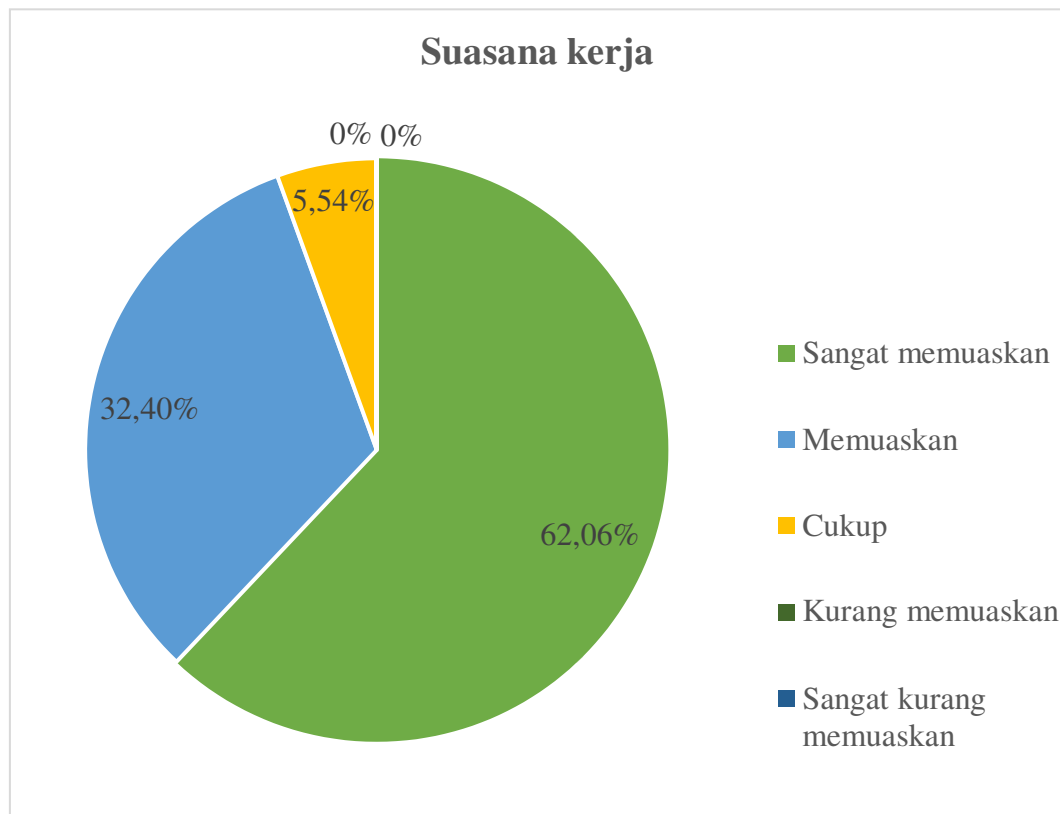
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Tenaga kependidikan Tetap terkait pimpinan UHTP adalah sebagai berikut:

1. Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional
2. Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan
3. Kerjasama dengan tenaga kependidikan
4. Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya
5. Memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik
6. Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan
7. Memberikan penghargaan dan sanksi secara adil

C. Penilaian tenaga kependidikan terhadap Aspek suasana kerja

Hasil survey kepuasan Tenaga kependidikan Tetap terhadap suasana kerja dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 3. Penilaian Tenaga kependidikan Tetap terhadap suasana kerja



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 3 diatas menggambarkan persentase penilaian tenaga kependidikan UHTP terhadap suasana kerja. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa suasana kerja telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 62,06%, kategori memuaskan sebanyak 32,40% dan kategori cukup sebanyak 5,54%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa suasana kerja bagi tenaga kependidikan sangat nyaman.

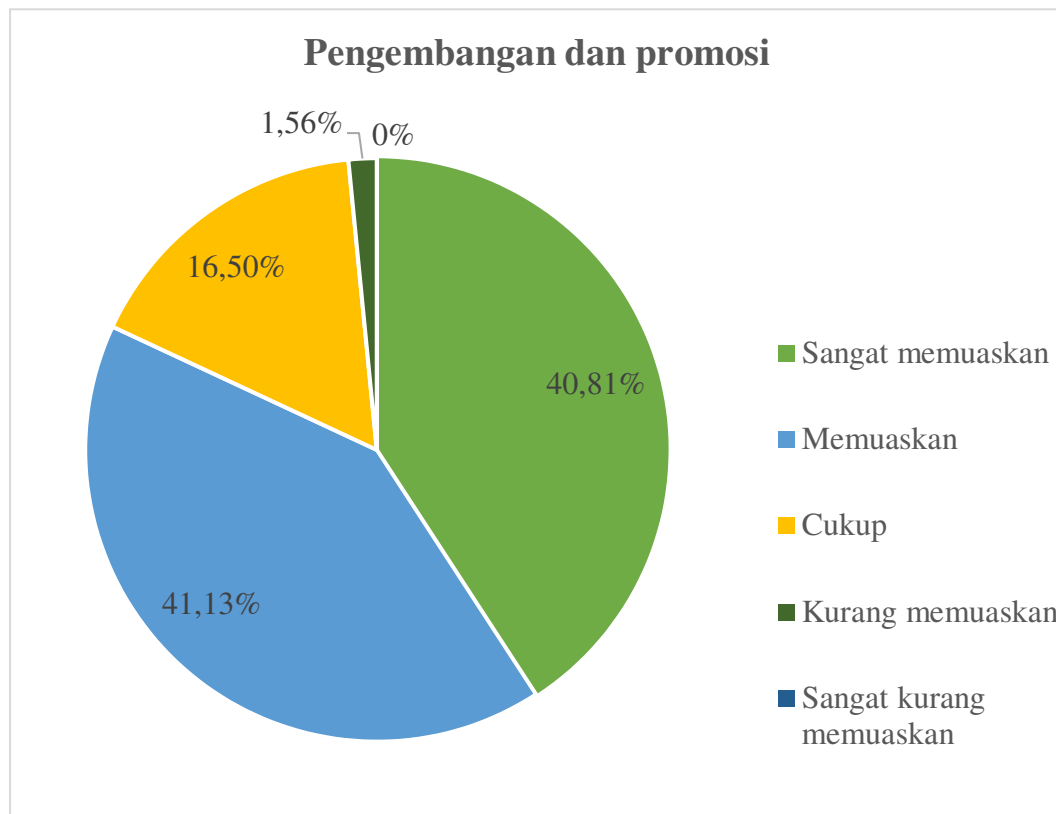
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Tenaga kependidikan Tetap terkait suasana kerja adalah sebagai berikut:

1. Suasana hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan
2. Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain
3. Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila anda menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya

D. Penilaian tenaga kependidikan terhadap Aspek pengembangan dan promosi

Hasil survey kepuasan Tenaga kependidikan Tetap terhadap pengembangan dan promosi dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4. Penilaian Tenaga kependidikan Tetap terhadap pengembangan dan promosi



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 4 diatas menggambarkan persentase penilaian tenaga kependidikan tetap UHTP terhadap hak tenaga kependidikan. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa hak tenaga kependidikan telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 40,81%, kategori memuaskan sebanyak 41,13% dan kategori cukup sebanyak 16,50%, kategori kurang memuaskan sebanyak 1,56% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti pengembangan dan promosi sudah dipenuhi oleh UHTP.

Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Tenaga kependidikan Tetap terkait hak tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

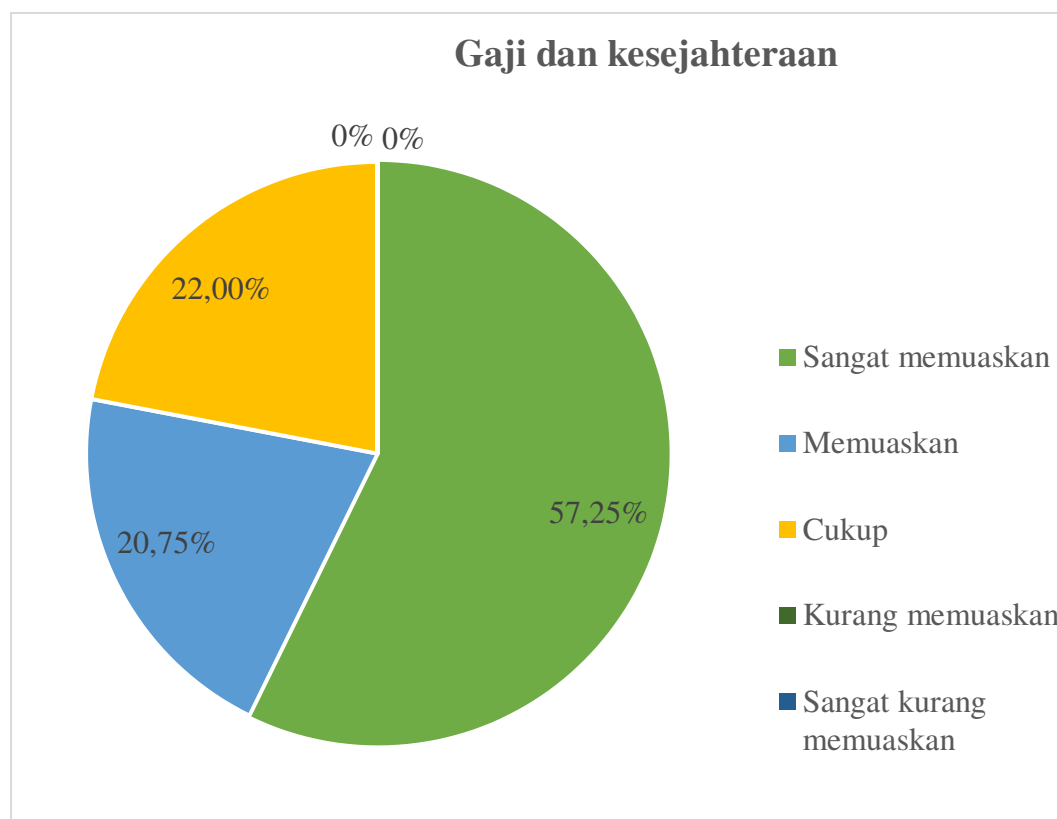
1. Universitas Hang Tuah Pekanbaru menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut

2. Universitas Hang Tuah Pekanbaru mengembangkan tenaga kependidikan melalui diklat dan workshop
3. Universitas Hang Tuah Pekanbaru menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan jenjang karir
4. Universitas Hang Tuah Pekanbaru menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi
5. Universitas Hang Tuah Pekanbaru menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun

E. Penilaian tenaga kependidikan terhadap Aspek gaji dan kesejahteraan

Hasil survey kepuasan Tenaga kependidikan Tetap terhadap gaji dan kesejahteraan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 5. Penilaian Tenaga kependidikan Tetap terhadap gaji dan kesejahteraan



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 5 diatas menggambarkan persentase penilaian tenaga kependidikan tetap UHTP terhadap aspek gaji dan kesejahteraan. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa gaji dan kesejahteraan telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 57,25%, kategori

memuaskan sebanyak 20,75% dan kategori cukup sebanyak 22%, kategori kurang memuaskan sebanyak 0% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti gaji dan kesejahteraan tenaga kependidikan sudah sangat baik.

Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Tenaga kependidikan Tetap terkait kepedulian UHTP adalah sebagai berikut:

1. Universitas Hang Tuah Pekanbaru menerapkan sistem penggajian tenaga kependidikan yang memadai
2. Universitas Hang Tuah Pekanbaru memberikan jaminan kesehatan
3. Universitas Hang Tuah Pekanbaru memberikan tunjangan hari raya yang memadai
4. Universitas Hang Tuah Pekanbaru memberikan cuti bagi tenaga kependidikan
5. Universitas Hang Tuah Pekanbaru menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan
6. Universitas Hang Tuah Pekanbaru mengadakan dana pensiun

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari survey kepuasan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek yang dinilai tenaga kependidikan rata-rata sangat memuaskan
2. Aspek pekerjaan yang dinilai tenaga kependidikan dengan kriteria sangat memuaskan 50,2%
3. Aspek pimpinan UHTPc yang dinilai tenaga kependidikan dengan kriteria sangat memuaskan 51,47%
4. Aspek suasana kerja dengan pimpinan yang dinilai tenaga kependidikan dengan kriteria sangat memuaskan 62,06%
5. Aspek pengembangan dan promosi yang dinilai tenaga kependidikan dengan kriteria sangat memuaskan 40,81%
6. Aspek gaji dan kesejahteraan yang dinilai tenaga kependidikan dengan kriteria sangat memuaskan 57,25%

B. Saran

Saran yang didapatkan dari beberapa masukan tenaga kependidikan sesuai dengan survei sebagai berikut:

1. Meningkatkan fasilitas untuk menunjang pekerjaan dalam peningkatan kinerja karyawan
2. Memfasilitasi tenaga kependidikan untuk mengikuti seminar, workshop dan pelatihan
3. Memberikan jaminan hari tua bagi karyawan tidak tetap