



SURVEI KEPUASAN

**TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS LAYANAN
PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2020**



**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disusun dan ditetapkan sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Universitas Jember pada tahun 2020.

Jember, 23 November 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan
Universitas Jember



(Ns. Lantini Sulistyorini, S.Kep., M.Kes.)

NIP. 19780323 200501 2 002

Ketua Pelaksana,

(Ns. Jon Hafan S., M.Kep., Sp.Kep.MB)

NIP. 198401022015041002

KATA PENGANTAR

Tenaga kependidikan sebagai sumber daya penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi memiliki andil besar dalam mewujudkan persaingan di kancah nasional maupun internasional. Tingkat persaingan yang cukup ketat dan dinamis di antara Perguruan Tinggi dalam upaya menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing, menuntut perguruan tinggi untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas dari waktu ke waktu. Evaluasi dilaksanakan dalam rangka mengukur atau mengidentifikasi apakah proses yang terdiri atas input, transformasi dan output yang terlaksana telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila belum tercapai maka akan dilakukan beberapa langkah yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai, namun apabila tercapai maka bisa dilakukan peningkatan untuk menjaga kualitas. Salah satu instrumen dalam evaluasi adalah dengan mengukur kepuasan tenaga kependidikan atas layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia/SDM yang diberikan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, melalui evaluasi kepuasan tenaga kependidikan dapat diketahui permasalahan yang masih dirasakan oleh karyawan sehingga dapat teratasi.

Jember, November 2020

Gugus Penjamin Mutu
Fakultas Keperawatan
Universitas Jember

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Luaran yang Diharapkan	2
II. ISI.....	3
2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	3
2.2 Metode Analisa Data.....	4
2.3 Hasil Survei	4
2.4 Hasil Data Deskripsi Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengembangan dan Pengelolaan SDM.....	9
III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	10

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara Pendidikan Tinggi harus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi khususnya dalam sumber daya manusia dan layanan manajemen. Kesuksesan institusi dalam menjalankan Tri dharma PT tidak terlepas dari kinerja tenaga kependidikan yang mumpuni dibidangnya sehingga setiap program dapat berjalan dengan lancar sesuai perencanaan. Unit pengelola program studi memiliki tanggung jawab dalam mensupport penuh pengembangan karier tenaga kependidikan melalui pengembangan Pendidikan formal maupun non formal. Proses pengembangan diri ini akan membuat tenaga kependidikan memiliki integritas dan intelektual tinggi, sekaligus beretika kerja. Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang Pendidikan, dukungan maksimal dari tenaga kependidikan akan meningkatkan layanan Pendidikan dan menjaga mutu Pendidikan minimal melampaui standar nasional Pendidikan tinggi. Luaran yang diharapkan melalui peningkatan kinerja tenaga kependidikan, maka akan handal dibidangnya sehingga realisasi terhadap layanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana bisa menjadi penunjang kesuksesan perguruan tinggi untuk mampu bersaing di level nasional maupun internasional.

Sebagai salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu tenaga kependidikan adalah dengan melakukan evaluasi melalui proses identifikasi kepuasan tenaga kependidikan atas layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia. Sebagai salah satu unsur penunjang keberhasilan perguruan tinggi, pemberian layanan terbaik kepada tenaga kependidikan harus selalu di evaluasi, dikendalikan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Bentuk evaluasi akan dilakukan dengan pengisian survei kepuasan tenaga kependidikan dalam layanan pengelolaan dan pengembangan SDM menggunakan data survei melalui SISTER. Kemudian hasil survei dianalisis tingkat kepuasannya, diidentifikasi kelemahannya dan dibuatkan rekomendasi dan tindaklanjut perbaikannya dalam bentuk laporan. Laporan ini akan menjadi bahan masukan Fakultas dalam pelaksanaan evaluasi dan perbaikan layanan terhadap tenaga kependidikan.

1.2 Tujuan

- a. Mengetahui hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Keperawatan Universitas Jember berdasarkan masing-masing indikator di setiap pertanyaan
- b. Mengetahui data hasil deskripsi keseluruhan penyimpulan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari layanan pengembangan SDM di Fakultas Keperawatan Universitas Jember;

- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan pengembangan SDM di Fakultas Keperawatan Universitas Jember;
- e. Memberikan umpan balik atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan pengembangan SDM di Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

1.3 Luaran yang Diharapkan

- 1) Mendorong partisipasi tenaga kependidikan untuk menilai kepuasan terhadap penyelenggaraan layanan pengembangan SDM di Lingkungan FKep Universitas Jember.
- 2) Mendorong pimpinan di Fakultas Keperawatan Universitas Jember untuk meningkatkan kualitas/mutu layanan.
- 3) Mendorong Pimpinan Fakultas Keperawatan Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan.

II. ISI

2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Hasil output uji validitas survei kepuasan dapat dilihat pada Tabel 1. Menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sig. $0,0001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa delapan item pertanyaan tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat terkait variabel kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan SDM di Universitas Jember.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
Q1	0.674	0.0001	Valid
Q2	0.750	0.0001	Valid
Q3	0.763	0.0001	Valid
Q4	0.710	0.0001	Valid
Q5	0.786	0.0001	Valid
Q6	0.831	0.0001	Valid
Q7	0.803	0.0001	Valid
Q8	0.790	0.0001	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
Q1	0.749	0.894	Reliabel
Q2	0.753		
Q3	0.784		
Q4	0.717		
Q5	0.704		
Q6	0.774		
Q7	0.736		
Q8	0.721		

Kolom cronbach's alpha if item deleted menunjukkan bahwa delapan item pertanyaan memiliki nilai $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa delapan item pertanyaan reliabel. Nilai cronbach's alpha sebesar $0,894 > 0,70$ dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan terkait Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Layanan SDM reliabel atau konsisten.

2.2 Metode Analisa Data

1) Metode

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam survei kepuasan ini adalah total sampling dengan pendekatan *crosssectional*. Metode pelacakan survei kepuasan dilaksanakan dengan cara mendistribusikan kuisisioner yang telah disusun oleh tim Pusat penjaminan mutu kepada pemangku kepentingan melalui laman SISTER. Pemangku kepentingan disini dimaksudkan adalah mereka yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh Fakultas Keperawatan Universitas Jember.

2) Sasaran

Sasaran survei kepuasan ditujukan kepada dosen dan tenaga kependidikan. Survei ini telah isi oleh 56 tenaga kependidikan.

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei kepuasan harus dilaksanakan secara berkala dan komprehensif untuk setiap periodenya. pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan form kuesioner yang telah melalui Uji validitas dan reliabilitas dan dapat diakses melalui laman SISTER untuk sasaran internal dan link isian survei melalui email untuk sasaran eksternal. Teknik pengumpulan data survei kepuasan menggunakan kuesioner yang telah dirumuskan oleh pimpinan LP3M yang berkoordinasi langsung dengan pusat penjaminan mutu. Pemberitahuan pengisian survei melalui laman SISTER untuk civitas akademika Universitas Jember dilaksanakan melalui surat resmi dari LP3M yang disampaikan melalui SIKD (system informasi kearsipan dinamis). Responden dapat mengisi kuisisioner yang dapat diakses melalui <https://siakad.unej.ac.id/site/index> yang muncul saat setelah melakukan login.

4) Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan melakukan pengelompokan pertanyaan kuisisioner dengan menjumlah hasil lalu dilakukan pembagian kategori berdasarkan grand mean. Pernyataan survei menggunakan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tdak puas, 2) Kurang Puas, 3) Cukup Puas, 4) Puas, dan 5) Sangat Puas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik.

2.3 Hasil Survei

1) Analisis Aspek Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan

Pada bagian ini disajikan data kepuasan tentang aspek pengembangan kompetensi tenaga kependidikan, terdapat 2 pertanyaan yang diajukan. Hasil respon jawaban dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Pertanyaan pertama: Pimpinan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi melalui studi lanjut



Pertanyaan dua: Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan /seminar/workshop



Berdasarkan hasil penilaian tenaga kependidikan terhadap pertanyaan pertama terkait studi lanjut menunjukkan hasil kategori jawaban sangat puas sebanyak 89% responden, puas sebanyak 7%, cukup puas sebanyak 2%, dan kurang puas sebanyak 2%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi dalam pengembangan karier tenaga kependidikan adalah baik. Kemudian, pada pertanyaan kedua tentang Pimpinan memberikan dukungan dari lembaga untuk melakukan kursus/pelatihan/seminar/workshop menunjukkan hasil 87% sangat puas, 9% puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas. Berdasarkan hasil tersebut dukungan Lembaga terhadap tenaga kependidikan dalam pengembangan keilmuan dalam menunjang kinerja lembaga adalah baik.

2) Analisis Aspek Pengelolaan dan Pemerataan Kerja Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil penilaian tenaga kependidikan terkait aspek pengelolaan dan pemerataan kerja tenaga kependidikan ditunjukkan terhadap 6 pertanyaan. Hasil respon jawaban kepuasan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Pertanyaan ke 3: Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi



Pertanyaan ketiga terkait Pimpinan telah membagi beban kerja saudara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hasil respon jawaban menunjukkan bahwa sebanyak 88% menunjukkan jawaban sangat puas, 8% puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas terkait pembagian beban kerja.

Pertanyaan ke 4: Menurut saudara, daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja



Pertanyaan empat terkait daya dukung teknologi dan tata kelola sudah sesuai dengan tuntutan kerja. Hasil respon jawaban menunjukkan bahwa sebanyak 88% menunjukkan jawaban sangat puas, 8% jawaban puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas. Hal ini menyimpulkan bahwa dukungan teknologi dan tata kelolaan dalam mempermudah tenaga kependidikan sudah baik.

Pertanyaan ke 5: Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional



Pertanyaan kelima terkait Pimpinan memberikan keterbukaan informasi, layanan kenaikan pangkat/golongan dan atau jabatan fungsional. Hasil respon jawaban menunjukkan bahwa sebanyak 87% menunjukkan jawaban sangat puas, 9% jawaban puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas. Hal ini menyimpulkan bahwa pimpinan sudah transparan dan terbuka dalam memberikan informasi peningkatan jabatan dan karier tenaga kependidikan.

Pertanyaan ke 6: Pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun



Berdasarkan Pertanyaan keenam pada diagram di atas terkait pimpinan memberikan pengarahan dan monitoring kinerja tenaga kependidikan setiap awal dan akhir tahun. Hasil respon jawaban tenaga kependidikan menunjukkan bahwa sebanyak 88% menunjukkan jawaban sangat puas, 8% puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas. Hal ini menyimpulkan bahwa pimpinan sudah baik dalam memberikan pengarahan dan monitoring kinerja.

Pertanyaan ke 7: Pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda



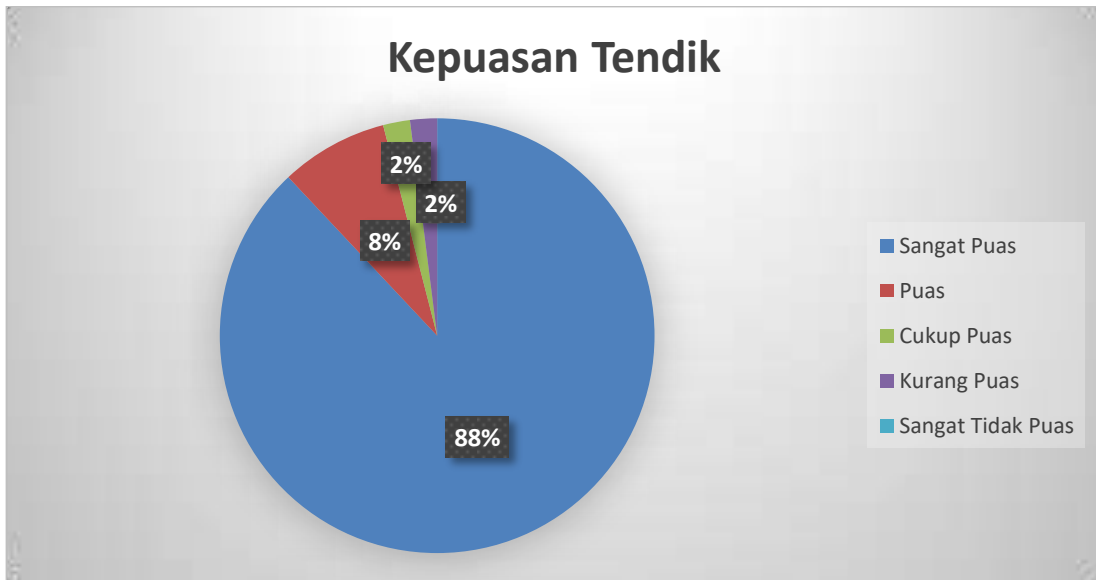
Berdasarkan Pertanyaan ketujuh pada diagram di atas terkait pimpinan memberikan pemerataan tugas tambahan yang diberikan kepada anda. Hasil respon jawaban tenaga kependidikan menunjukkan bahwa sebanyak 88% menunjukkan jawaban sangat puas, 8% puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas. Hal ini menyimpulkan bahwa pimpinan maupun unit pengelola sudah baik dalam memberikan pemerataan kerja untuk tenaga kependidikan.

Pertanyaan ke 8: Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda



Berdasarkan Pertanyaan kedelapan terkait Pimpinan memberikan umpan balik dan tindak lanjut terhadap evaluasi kinerja anda. Hasil respon jawaban menunjukkan bahwa sebanyak 89% menunjukkan jawaban sangat puas, 7% puas, 2% cukup puas, dan 2% kurang puas terkait umpan balik dan tindak lanjut dalam evaluasi kerja staf kependidikan.

2.4 Hasil Data Deskripsi Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengembangan dan Pengelolaan SDM



Berdasarkan hasil penilaian tenaga kependidikan terhadap kepuasan pengelolaan dan pengembangan SDM ditemukan bahwa 88% menunjukkan sangat puas, 8% menjawab puas, 2% menjawab cukup puas, dan 2% menjawab kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tenaga kependidikan puas terhadap kinerja unit pengelola.

III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan keseluruhan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia/SDM di Lingkungan Fakultas Keperawatan Universitas Jember menunjukkan 88% responden sangat puas, sebanyak 8% puas, 2% cukup puas, dan 1 responden atau 2% kurang puas terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan 88% tenaga kependidikan hampir seluruhnya sangat puas terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM. Upaya pengendalian dan peningkatan melalui rapat tinjauan manajemen sedianya dilaksanakan oleh pimpinan untuk menindaklanjuti hasil temuan. Maka permasalahan yang masih ada dapat teratasi dan ditindaklanjuti sesegera mungkin.

Berikut ini adalah rekomendasi yang bisa diberikan untuk peningkatan:

- a) Optimalisasi kesesuaian tugas dengan kompetensi tenaga kependidikan dengan peta jabatan.
- b) Peningkatan kemampuan dan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan maupun workshop.