

**LAPORAN PENELITIAN**

**SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN FKIP UHAMKA**



DISUSUN OLEH

A. KUSDIWELIRAWAN

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fkip Uhamka
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Dr. Acep Kusdiwelirawan, M.MSI
  - b. Jenis kelamin : Laki-Laki
  - c. NIDN : 00-1304-5809
  - d. Jabatan Struktural: -
  - e. Jabatan Fungsional : Lektor/III-C
  - f. Fakultas/Prodi : FKIP/Program Studi Pendidikan Fisika
  - g. Alamat Kantor : Jl. Tanah Merdeka, Kp Rambutan, Ciracas Ps. Rebo Jakarta Timur
  - h. Telephon : (021)8400341, 72795551 Fax. (021) 8411531
  - i. Alamat Rumah : Jl. Kasim III No. 49 Rt. 001 Rw. 011 Jatikramat – Jatiasih Bekasi 17421
  - j. No.HP/Email : 081519953674, E\_mail: acep\_galing@uhamka.ac.id
3. Waktu penelitian : -
4. Jumlah Ang. Peneli : -
  - a. Anggota 1 : -
  - b. Anggota 2 : -
5. Dana yang diajukan : -

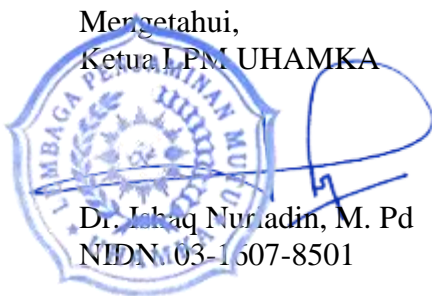
Jakarta, Juli 2021

Ketua Peneliti,



Dr. Acep Kusdiwelirawan, M.MSI  
NIDN. 00-1304-5809

Mengetahui,  
Ketua I.PM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuradin, M. Pd  
NIDN. 03-1607-8501

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika dan jenis penelitiannya survey deskriptif yaitu pendekatan yang memberikan gambaran yang bersifat sesaat tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus menerus. Rancangan sampel yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu semua anggota populasi diikutkan sebagai subyek penelitian adalah tenaga pendidikan, dan namanya terdaftar sebagai karyawan tetap maupun kontrak di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan tenaga pendidikan terhadap kualitas mutu pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah terdapat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja Pekerjaan, Imbalan, Supervisi Pimpinan/Atasan dan Rekan Kerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, tergolong memuaskan dengan rata-rata 81,2% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan. Sedangkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 85,5%, tergolong memuaskan dengan rata-rata 87,1% terhadap Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan/Atasan dan dengan rata-rata 88,9%, memuaskan Kepuasan Terhadap Rekan Kerja serta tergolong memuaskan dengan rata-rata 90% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pengembangan dan Promosi. Hasil dan pembahasan tenaga kependidikan berdasarkan komponen dan indikator dengan Homebase: FKIP UHAMKA, Unit Kerja: Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pengajaran (LP3), Keuangan, Akademik, Umum, UPT. Perpustakaan, Keuangan, Akademik, Biro Akademik dan Kemahasiswaan, Kasubag Umum, Driver. Tenaga Kependidikan yang Status Karyawan tetap (Persyarikatan) berjumlah 9 orang dan masih bersetatus kontrak satu orang dengan jenis kelamin 6 laki-laki dan 4 perempuan. Riwayat Pendidikan Terakhir tenaga kependidikan yang bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, sangat bervariasi Sarjana 50%, Diploma tiga SLTA 20 % dan yang sekolah Menengah pertama 10%. Dan hampir 50% lembaga berkewajiban untuk meningkatkan pendidikan tenaga kependidikan ke tingkat strata S1 atau sarjana.

Kata Kunci: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka., Kepuasan tenaga kependidikan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan penelitian ini. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Mutu suatu program studi tidak hanya ditentukan oleh bagusnya suatu lembaga pendidikan yang professional dan ditunjang layanan dari seluruh akademisi mulai dari pimpinan sampai kepada layanan tenaga kependidikannya, dengan biaya yang terjangkau tetapi juga ditentukan oleh bisa tersalurkan lulusannya pada tempat-tempat yang strategis sesuai profesionalisme (kompetensi) mereka miliki. Untuk lebih mengembangkan mutu setiap layanan akademisnya yang ada di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UHAMKA mengadakan penelitian survei kepuasan tenaga akademiknya terhadap layanan pimpinan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini seperti, Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Lembaga Penelitian dan Pengembangan (LEMLITBANG), dan Lembaga Pengabdian Masyarakat UHAMKA, seluruh tenaga kependidikan yang namanya terdaftar sebagai karyawan dan para pimpinan mulai dari sekprodi, kaprodi sampai pimpinan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

Tenaga kependidikan yang banyak membantu pada penyebaran angket dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan di sini satu per satu kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2021

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II RUMUSAN MASALAH .....	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Kepuasan Alumni.....	7
1. Pengerian Kepuasan .....	7
2. Tenaga Pendidikan.....	11
B. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN.....	15
1. Efektivitas Lembaga Pendidikan.....	15
2. Kepemimpinan Lembaga Pendidikan.....	21
BAB IV TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	27
A. Tujuan Penelitian.....	27
B. Manfaat Penelitian.....	27
BAB V METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Kerangka Kosep .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	300
E. Teknik Pngumpulan Data .....	300
F. Teknik Analisis Data.....	31

	v
BAB VI JADWAL PENELITIAN.....	322
BAB VII HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	886
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	89

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian serta pengabdian untuk memajukan dan mencerdaskan kehidupan bangsa sehingga menghasilkan kemampuan akademik UU No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Untuk mewujudkan suatu Perguruan Tinggi yang baik, tidak lepas dengan membenahi kualitas dan meningkatkan kompetensi sumber daya yang dimiliki terutama pada Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Tenaga kependidikan adalah tenaga profesional yang bertugas untuk menunjang terselenggaranya kegiatan pendidikan di lembaga pendidikan. Adapun bidang tugas yang diemban oleh tenaga profesional ini adalah Melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan (Syafaruddin, Asrul, 2014)

Tenaga kependidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA memiliki lingkup profesi yang lebih luas, yang juga mencakup yang di dalamnya Pustakawan, Staf administrasi, Staf pusat sumber belajar, Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pengajaran (LP3), Keuangan, Akademik, Umum, UPT. Perpustakaan, Biro Akademik dan Kemahasiswaan, Kasubag Umum dan Driver.

Dosen dan tenaga kependidikan tidak dapat dipisahkan karena pendidik memerlukan dukungan dari para tenaga kependidikan lainnya, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, karena pendidik akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugasnya.

Dan dukungan sarana prasarana yang memadai, dan dilengkapi pelayanan sumber belajar lain yang mendukung. Karena itulah pendidik dan pendidikan memiliki peran dan posisi yang sama penting dalam konteks penyelenggaraan pendidikan (proses perkuliahan).

Tenaga kependidikan harus meningkatkan kompetensinya terlibat dalam berbagai kegiatan organisasi, yang selama ini aktivitas tenaga kependidikan kerap terpisah dengan aktivitas Perguruan Tinggi padahal aktivitas dosen tidak akan berjalan baik tanpa adanya kontribusi Tenaga Kependidikan. Sebagai pelaksanaan organisasi, Perguruan Tinggi diuntut untuk memberikan berbagai fasilitas kerja dan pelayanan yang dapat mendukung pelaksanaan kerja. Hal tersebut perlu dilakukan agar dosen dan pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan pada akhirnya dapat merasakan kepuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja sebagai bentuk pemberian kontribusi yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja pada suatu organisasi tersebut. Organisasi memiliki peran penting untuk memperhatikan kepuasan kerja khususnya terhadap dosen dan pegawainya (Farla WK, 2016). Hal ini bukan suatu hal yang mudah karenapada dasarnya setiap Dosen dan Tenaga Kependidikan memiliki suatu harapan terhadap organisasi tersebut dalam hal ini adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA. Dosen dan Tenaga Kependidikan tersebut akan merasakan puas atau tidaknya dalam bekerja hanya dapat dirasakan dosen dan Tenaga Kependidikan itu sendiri, jika apa yang mereka harapkan dari hasil pekerjaan tersebut dapat terwujud dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja itu sendiri, maka organisasi atau Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA dapat memberikan kepuasan terhadap dosen dan pegawai.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi atau penghasilan yang diberikan suatu organisasi. Penting suatu organisasi untuk memperhatikan



penghasilan karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan itu sendiri. Jika penghasilan tidak memadai dapat menurunkan kepuasan, bahkan dapat memungkinkan menurunkan kinerja dan menyebabkan potensial dapat keluar dari organisasi tersebut. Maka untuk meningkatkan kepuasan dapat dilakukan dengan cara membenahi struktur penggajian sehingga terjadi sistem penggajian yang adil.

Untuk menjamin kepuasan alumni terhadap penyelenggaraan pendidikan secara umum sebenarnya sudah diatur dalam UU no.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dan diperjelas dengan PPNo.19 tahun 2005 mengenai Standar Mutu Pendidikan Nasional. Adapun isi dari standar mutu nasional ini berisi mengenai lima belas area yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Seperti mengatur mengenai pembinaan Iman dan Taqwa, pengelolaan lembaga, proses pengajaran, penciptaan suasana akademik, pembinaan kemahasiswaan, kompetensi lulusan, dosen dan tenaga kependidikan, pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi dan promosi, penelitian dan publikasi ilmiah, pengabdian dan pemberdayaan masyarakat, kerjasama dan evaluasi kinerja. Bahkan UHAMKA berusaha untuk mempertahankan mutu pendidikannya dengan menerapkan sistem evaluasi mutu internal (Lembaga Penjamin Mutu, 2013).

Beberapa standar yang telah ditetapkan UHAMKA dalam komitmennya memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik mulai dari pimpinan, dosen, sarana prasana sampai kepada tenaga kependidikan, semua tampaknya perlu mendapatkan masukan dari para masyarakat, pengguna lulusan bahkan alumni sendiri untuk pengembangan institusi ke depan. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area yang telah sesuai dengan Standar Mutu Internal Serta Nasional dan area yang belum tercapai.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (disingkat UHAMKA). UHAMKA merupakan Perguruan Tinggi Muhammadiyah dan sebagai salah satu amal usaha Muhammadiyah. Mengingat UHAMKA merupakan salah satu amal usaha Muhammadiyah, maka pelaksanaan kegiatan yang ada di UHAMKA dalam bidang akademik maupun non akademik sebagai representasi pengamalan ajaran Islam. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilaksanakan oleh civitas akademika Jurusan Ilmu Pendidikan Program Pendidikan Fisika harus mencerminkan kejujuran, keterbukaan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat pengguna (*stalive*) yang dilandasi nilai nilai keislaman.

Dengan Visi: Menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terbaik di tingkat Nasional pada tahun 2024 yang menghasilkan Sarjana Pendidikan unggul dalam Kecerdasan Spiritual, Intelektual, Emosional, dan Sosial. Untuk mewujudkan Visi tersebut, FKIP UHAMKA menyusun Misi sebagaimana yang tercantum dalam Renstra FKIP UHAMKA tahun 2020-2024 adalah: (1) Menyelenggarakan pendidikan yang mengintegrasikan nilai-nilai Al Islam dan Kemuhammadiyah dengan Sains, (2) Menyelenggarakan pendidikan dan pembinaan kemahasiswaan yg bermutu tinggi dan inovatif untuk menghasilkan lulusan yang cerdas secara spiritual, intelektual, emosional, dan social, (3) Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang unggul dan bermanfaat secara nyata, (3) Menyelenggarakan tata kelola perguruan tinggi dan layanan yang bermutu tinggi berbasis kompetensi yg memadai dengan dukungan ICT, (4) Menyelenggarakan tata kelola aset finansial maupun non-finansial untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan secara berkelanjutan. Berdasarkan Visi dan Misi di atas, FKIP UHAMKA memiliki Tujuan sebagaimana yang tercantum dalam Renstra FKIP UHAMKA

tahun 2020-2024 adalah: (1) Mewujudkan kampus yang memiliki norma akademik yang mengintegrasikan Al-Islam dan Kemuhammadiyah dengan sains, (2) Menghasilkan lulusan yang cerdas secara spiritual, intelektual, emosional, dan social, (3) Menghasilkan karya ilmiah dan karya pengabdian masyarakat yang bermutu tinggi dan berdampak luas, (4) Mewujudkan sistem tata kelola perguruan tinggi yang transparan dan akuntabel, (5) Mewujudkan kesehatan keuangan dan sistem remunerasi yang dapat mendorong peningkatan kinerja.

Semua tidak terlepas dari Sistem pendidikan Nasional yang bermutu tentunya sangat berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu Perguruan tinggi adalah menciptakan sumber daya manusia yang akan digunakan dalam dunia jasa, pendidikan, industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan di Perguruan tinggi yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

## **BAB II**

### **RUMUSAN MASALAH**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja Pekerjaan, Imbalan, Supervisi Pimpinan/Atasan dan Rekan Kerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA ini didasarkan pada standar mutu yang diterapkan di UHAMKA yang tampak pada pelayanan yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian adalah: “Apakah terdapat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja Pekerjaan, Imbalan, Supervisi Pimpinan/Atasan dan Rekan Kerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA”.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan Tenaga Kependidikan**

##### **1. Pengerian Kepuasan**

Secara umum pengertian kepuasan adalah perasaan senang ketika keinginan terpenuhi. Kepuasan melibatkan dua komponen, yaitu: (a) Ekspektasi, dapat muncul berdasarkan pernyataan dari teman, kolega dan organisasi, (b) Performa yang dirasakan (Kotler, 1986 ). Sedangkan menurut Sugito ( 2005) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan. Hermawan (1994), menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Dari analisis beberapa teori dapat dideskripsikan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang terpenuhinya suatu keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

Selanjutnya menurut Hafizurrachman (2004) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dan Rangkuti (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Banyak variabel, dimensi dan indikator yang mempengaruhi kepuasan, tetapi pada kajian teori ini hanya beberapa variabel saja misalnya

keefektifan lembaga pendidikan, kinerja lembaga pendidikan, kepemimpinan dan kepuasan alumni dan mahasiswa.

Maka berdasarkan analisis teori dan deskripsi teori dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senangterpenuhinya suatu keinginan harapan dan kebutuhan pelangganseseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Atau keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang, dan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap keefektifan lembaga pendidikan, kinerja lembaga pendidikan, dan kepemimpinan lembaga.

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang dalam hal ini mahasiswa atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan yang dimaksud. Konteks hasil pekerjaan diatas adalah dimana lembaga pendidikan atau Universitas dimana mahasiswa menuntut ilmu, dilayani dengan sebaik mungkin, mulai pelayan administrasi sampai evaluasi proses pembelajaran atau perkuliahan. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain bertambah kuatnya rasa ikatan baik alumni maupun mahasiswa dan meningkatkan pula kecintaan, loyalitas, disiplin dan dedikasi terhadap lembaga pendidikannya. Bagi sebuah perguruan tinggi alumni dapat dikatakan sebagai salah satu konsumen dari lembaga tersebut. Konsumen sebagai sebagai seseorang yang mengkonsumsi, menghabiskan produk atau jasa memegang peranan yang penting dalam banyak area seperti pemasaran, pendidikan, bahkan kebijakan umum (Engel, dkk., 1994). Keberhasilan perguruan tinggi dalam menjaring calon mahasiswa

---

baru, memenangkan suatu program serta pencitraan dalam lingkungan masyarakat secara langsung maupun tidak dipengaruhi oleh alumninya. Oleh karena itu kepuasan alumni sebagai konsumen perlu diperhatikan.

Adapun yang dimaksudkan dengan kepuasan konsumen adalah adanya perasaan senang atau kecewa yang dimunculkan seseorang sebagai hasil perbandingan antara manfaat atau prestasi dari suatu jasa maupun produk dengan harapan konsumen terhadap jasa atau produk terkait (Hermawan,1994). Kepuasan menurut Rangkuti (2008) dinyatakan sebagai respon terhadap sesuai atau tidaknya tingkat kepentingan sebelum penggunaan dan kinerja aktual setelah penggunaan barang atau produk.

Kepuasan konsumen terhadap perguruan tinggi yang menawarkan jasa, dipengaruhi oleh (Hermawan,1994) :

1. Ketanggapan, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang baik.
2. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Empati, yaitu kepedulian untuk memberikan perhatian kepada konsumen, dan memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, kesopanan petugas yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
5. Bukti langsung, meliputi penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan adanya sarana komunikasi.

Banyak variable, dimensi dan indikator yang mempengaruhi kepuasan, tetapi pada kajian teori ini hanya beberapa variable saja misalnya keefektifan lembaga pendidikan,

---

kinerja lembaga pendidikan, kepemimpinan dan kepuasan alumni dan mahasiswa. Kepuasan alumni sangat tergantung kepada kualitas layanan yang diberikan kepada mereka selama mengenyam pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Menurut David Garvin mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

- 1). *Transcendental Approach*, Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa.
- 2). *Product-based Approach*, Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.
- 3). *User-based Approach*, Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- 4). *Manufacturing-based Approach*, Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
- 5). *Value-based Approach*, pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*). (Ross, 1995)

Kualitas dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Menurut Kotler pengertian pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak mengakibatkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan

---



perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Sehubungan dengan teori-teori kualitas yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang terkait dengan kepuasan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh produsen yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

## **2. Tenaga Pendidikan**

Tenaga pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. (UU RI no 20 Tahun 2003, Pasal 39 ayat 2). Sumber lain mengatakan bahwa tenaga pendidik merupakan tenaga kependidikan yang berkualifikasi guru, dosen, konselor, pamong belajar, widya iswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan (Rugayah dan Atiek Sismiati, 2011). Lebih spesifik lagi bahwa pengertian guru adalah tenaga professional yang dapat menjadikan murid-muridnya mampu merencanakan, menganalisis, dan menyimpulkan masalah yang dihadapi (Syarifuddin Nurdin dan M Basyiruddin Usman, 2003).

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang berusaha mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan(UU RI no 20 Tahun2003, BAB I Pasal 1), tenaga pendidik sama dengan tenaga admistrasi sekolah artinya sumberdaya manusia di lembaga pendidikan seperti sekolah atau perguruan tinggi yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar, akan tetapi keberadaannya sangat

mendukung keberhasilan dalam kegiatan proses belajar mengajar atau perkuliahan. Untuk mendapatkan tenaga pendidik atau kependidikan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan sekolah atau perguruan tinggi, maka hendaknya lembaga melakukan perekrutan yang diawali dengan seleksi kemudian orientasi sebagai wahana latihan dan percobaan dan terakhir adalah penempatan. Suatu kegiatan memilih calon-calon tenaga yang dilaksanakan melalui seleksi administratif tes tertulis, tes psikologis, wawasan dan tes kesehatan. Kemudian pembinaan-pembinaan dilakukan dalam upaya mengelola dan mengendalikan pegawai selama melaksanakan kerja di lembaga/sekolah. Pembinaan ini meliputi: pendidikan dan pelatihan, kompensasi/penggajian, pemberian kesejahteraan, kenaikan pangkat, penilaian, dll. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, tenaga, waktu dalam kerangka membangun kualitas kerjapegawai. Pemberhentian kerja: pemberhentian adalah pemutusan hubungan kerjaseorang karyawan dengan suatu organisasi perusahaan hal ini dapat diartikan bahwa untuk menuju efektifitas kerja maka perusahaan atau lembaga harus memperbaharui personel yang sudah tidak memenuhi standar kualitas kerjasekolah atau perguruan tinggi.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan Pasal 173 Tenagakependidikan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Pengelola satuan pendidikan mengelola satuan pendidikan pada pendidikan formal atau nonformal
  2. Penilik melakukan pemantauan, penilaian, dan pembinaan pada satuan pendidikan nonformal
  3. Pengawas melakukan pemantauan, penilaian, dan pembinaan pada satuan pendidikan formal anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah
  4. Peneliti melakukan penelitian di bidang pendidikan pada satuan pendidikan anak
-

usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi, serta pendidikan nonformal

5. Pengembang atau perekayasa melakukan pengembangan atau perekayasaan di bidang pendidikan pada satuan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi, serta pendidikan nonformal
6. Tenaga perpustakaan melaksanakan pengelolaan perpustakaan pada satuan pendidikan
7. Tenaga laboratorium membantu pendidik mengelola kegiatan praktikum di laboratorium satuan pendidikan
8. Teknisi sumber belajar mempersiapkan, merawat, memperbaiki sarana dan prasarana pembelajaran pada satuan pendidikan
9. Tenaga administrasi menyelenggarakan pelayanan administratif pada satuan pendidikan
10. Psikolog memberikan pelayanan bantuan psikologis-pedagogis kepada pesertadidik dan pendidik pada pendidikan khusus dan pendidikan anak usia dini
11. Pekerja sosial pendidikan memberikan layanan bantuan sosiologis-pedagogis kepada peserta didik dan pendidik pada pendidikan khusus atau pendidikan layanan khusus.
12. Terapi memberikan pelayanan bantuan fisiologis-kinesiologis kepada peserta didik pada pendidikan khusus
13. Tenaga kebersihan dan keamanan memberikan pelayanan kebersihan lingkungan.

Penempatan dan penugasan berkaitan erat dengan pengangkatan seseorang dalam suatu kedudukan dan jabatan tertentu. Pengangkatan dan penempatan tenaga kependidikan yang bukan tenaga pendidik pada satuan pendidikan yang diselenggarakan oleh Pemerintah dilakukan oleh Menteri, Menteri lain, atau Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen dengan memperhatikan keseimbangan antara penempatan dan kebutuhan serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Pegawai Negeri. Prinsip dasar pengangkatan dan penempatan tenaga kependidikan harus adalah kesesuaian tugas dengan

---

kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut. Menurut Hadari Nawawi dalam Hartati Sukirman langkah pengorganisasian dalam kegiatan penempatan harus dilakukan dengan mempertimbangkan minat, bakat, kemampuan dan berat ringannya tugas yang akan dipikul bagi setiap personil (Hadari Nawawi, 2005).

Untuk dapat diangkat sebagai tenaga pendidik, calon tenaga pendidik yang bersangkutan selain memiliki kualifikasi sebagai tenaga pengajar harus pula memenuhi persyaratan berikut:

1. Sehat jasmani dan rohani yang dinyatakan dengan tanda bukti dari yang berwenang, yang meliputi: (a) Tidak menderita penyakit menahun (kronis) dan/atau yang menular, (b) Tidak memiliki cacat tubuh yang dapat menghambat pelaksanaan tugas sebagai tenaga pendidik, (c) Tidak menderita kelainan mental.
2. Berkepribadian, yang meliputi: (a) Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, (b) Berkepribadian Pancasila.

Pembinaan atau pengembangan tenaga kependidikan merupakan usaha mendayagunakan, memajukan dan meningkatkan produktivitas kerja setiap tenaga kependidikan yang ada di seluruh tingkatan manajemen organisasi dan jenjang pendidikan. Tujuan dari kegiatan pembinaan ini adalah tumbuhnya kemampuan setiap tenaga kependidikan yang meliputi pertumbuhan keilmuan, wawasan berpikir, sikap terhadap pekerjaan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sehingga produktivitas kerja dapat ditingkatkan. Pembinaan karier tenaga kependidikan meliputi kenaikan pangkat dan jabatan berdasarkan prestasi kerja dan peningkatan disiplin. Yang pembinaan disini adalah segala usaha untuk memajukan dan meningkatkan mutu,

---

keahlian, kemampuan, dan keterampilan, demi kelancaran pelaksanaan tugas pendidikan.

## **B. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN**

### **1. Efektivitas Lembaga Pendidikan**

Efektivitas merupakan ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran/tujuan (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah dicapai. Dalam bentuk persamaan, efektivitas adalah sama dengan hasil nyata dibagi hasil yang diharapkan. Menurut Mulyasa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, mendapatkan serta memanfaatkan sumber daya dan sumber belajar untuk mewujudkan tujuan sekolah. Sedangkan menurut Anthony Dearden dan Bedford, efektivitas adalah hubungan antara keluaran (output) suatu pusat pertanggungjawaban dengan sasaran yang harus dicapainya. Semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian tersebut, maka dapat dikatakan semakin efektif pula unit tersebut.

Steers mengatakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, antara lain: *karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik manajemen*. Maka dapat dijelaskan secara jelas bahwa, karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

---

Sedangkan, Karakteristik lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapaitujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Dan Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkomunikasikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah ketepatan sasaran terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, dan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, serta tanggung jawab. Pengertian Lembaga Pendidikan menurut Suharsaputra sekolah adalah lembaga pendidikan yang diselenggarakan dalam waktu yang sangat teratur, program yang sangat kaya dan sistematis, dilakukan oleh

tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

Pendapat diatas menunjukkan bahwa lembaga pendidikan baik mulai dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi menyelenggarakan proses pembelajaran yang diselenggarakan dalam waktu yang sangat teratur, yaitu dengan penjadwalan akademik yang sudah deprogram, sehingga seluruh mahasiswa dapat membuat planning perkuliahan dengan baik. Kemudian program yang sangat kaya dan sistematis, artinya matakuliah yang di berikan lembaga pendidikan selalu mengacu kepada pangsa pasar yang dapat bersaing, dan selalu melakukan riset atau penelitian untuk setiap perubahan matakuliah. Penyelenggaraan pendidikan atau proses pembelajaran untuk mahasiswa dilakukan atau diberikan oleh dosen pengampu yang sesuai dengan kopetensinya, dan penyelenggaraan administrasi dilaksanakan oleh tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

Efektivitas lembaga pendidikan menurut Prince George yang dikutip Udin Saud adalah sekolah atau lembaga pendidikan yang semua sumber dayanya diorganisasikan dan dimanfaatkan untuk menjamin semua siswa, tanpa memandang ras, jenis kelamin, maupun status sosial ekonominya dapat mempelajari materi kurikulum yang esensial di sekolah atau lembaga pendidikan. Efektivitas lembaga pendidikan menunjukkan pada kemampuannya dalam menjalankan fungsinya secara maksimal, baik fungsi ekonomis, fungsi sosial kemanusiaan, fungsi politis, fungsi budaya maupun fungsi pendidikan. Fungsi ekonomis lembaga pendidikan adalah memberi bekal kepada siswa agar dapat melakukan aktivitas ekonomi sehingga dapat hidup sejahtera. Fungsi sosial kemanusiaan lembaga pendidikan adalah sebagai media bagi siswa untuk beradaptasi dengan kehidupan masyarakat. Fungsi

---

politis sekolah adalah sebagai wahana untuk memperoleh pengetahuan tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara. Fungsi budaya adalah media untuk melakukan transmisi dan transformasi budaya. Adapun fungsi pendidikan adalah sekolah sebagai wahana untuk proses pendewasaan dan pembentukan kepribadian siswa.

Sedangkan menurut Suharsaputra ciri-ciri efektivitas lembaga pendidikan antara lain: komitmen yang tinggi dari warganya terhadap visi dan misi sekolah, tingkat kemandirian tinggi/tingkat ketergantungan rendah, bersifat adaptif dan proaktif sekaligus, berjiwa kewirausahaan tinggi, bertanggung jawab terhadap hasil, memiliki kontrol yang kuat terhadap input manajemen dan sumber daya, kontrol terhadap kondisi kerja, komitmen yang tinggi terhadap dirinya, dan dinilai oleh pencapaian prestasinya.

Efektivitas lembaga pendidikan dapat tercapai apabila lembaga pendidikan tersebut dapat menunjukkan tingkat kinerja yang diharapkan dalam penyelenggaraan proses belajar, yang ditunjukkan oleh hasil belajar yang bermutu bagi peserta didik sesuai dengan tugas pokoknya, maka mutu pembelajaran dan hasil belajar yang memuaskan tersebut merupakan produk akumulatif dari seluruh layanan yang dilakukan sekolah dan pengaruh dari suasana kondusif yang diciptakan di sekolah atau lembaga pendidikan, sebagaimana dikemukakan Furqon bahwa:

“Efektivitas sekolah menggambarkan derajat keoptimalan berfungsinya semua sumber daya sekolah, baik sumber daya manusia maupun bukan sumber daya manusia, dalam menghasilkan keluaran atau mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal. Taraf maksimalnya pencapaian tujuan tersebut dapat dikenali dari kualitas lulusan sekolah”

Lingkungan belajar yang efektif di sekolah atau lembaga pendidikan ditandai dengan penerapan kurikulum dan struktur organisasi efektif sesuai dengan waktu belajar dan adanya usaha ke arah pencapaian tujuan organisasi. Sekolah yang efektif juga mempunyai hubungan yang positif dengan masyarakat yang dilayaninya, khususnya orang tua bisa



dilibatkan dalam pengelolaan di sekolah. Situasi seperti itu bisa mengurangi kesenjangan antara masyarakat dan lembaga pendidikan untuk meningkatkan prestasi mahasiswa. Efektivitas lembaga pendidikan berpusat pada keyakinan bahwa seluruh mahasiswa bisa berprestasi. Rektor dan jajarannya berfungsi sebagai pimpinan yang berwenang penuh dengan tanggung jawab memotivasi dosen sampai tenaga kependidikan agar seluruh aktivitas pembelajaran dan mahasiswa dapat berprestasi lebih tinggi.

Sedangkan Pam Simmons yang dikutip oleh Komariah dan Triatna menetapkan aspek efektivitas sekolah atau efektivitas lembaga pendidikan sekaligus indikatornya sebagai berikut:

ASPEK	INDIKATOR
Profesional leadership	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firm and purposeful</li> <li>• A participate approach</li> <li>• The leading professional</li> </ul>
Shared Vision and Goals	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unity of purpose</li> <li>• Consistency of practice</li> <li>• Collegiality and collaboration</li> </ul>
A Learning Environment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• An ordely atmosphre</li> <li>• An attractive working environment</li> <li>• Maximization of learning time</li> </ul>
Learning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Academic emphasis</li> <li>• Focus on achievement</li> </ul>
Positif Reinforcement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clear and fair dicipline</li> <li>• Feedback</li> </ul>
Monitoring Progress	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring pupil performance</li> <li>• Evaluating school performance</li> </ul>
Pupil Right and Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raising pupil self esteem</li> <li>• Position of responsibility</li> <li>• Control of work</li> </ul>
Home/School Partnership	Parental involvement in their children's learning
A Learning Organization	School based staff development

Sumber : Aan Komariah dan Cepi Triatna (2006 : 38-40)

Beberapa kriteria efektivitas sekolah atau efektivitas lembaga pendidikan ini sebagai berikut: 1) Mempunyai standar kerja yang tinggi dan jelas untuk setiap mahasiswa, 2) Mendorong aktivitas, pemahaman multibudaya, kesetaraan gender, dan mengembangkan secara tepat pembelajaran menuntut standar potensi yang dimiliki oleh setiap mahasiswa. 3) Seluruh aktivitas akademik dan mahasiswa untuk mengambil peran tanggung jawab dalam proses belajar dan berperilaku baik di dalam dan di luar kampus, 4) Setiap dosen pengampu matakuliah harus mempunyai instrumen evaluasi dan penilaian prestasi belajar mahasiswa yang terkait dengan standar mutu lulusan, dan menentukan umpan balik yang berlaku baik untuk dosen pengampu matakuliah dan mahasiswa. 5) Menggunakan metode pembelajaran yang berakar pada hasil penelitian dan pengembangan secara profesional. 6) Mengorganisasikan lembaga pendidikan dalam mendukung kegiatan perkuliahan baik di dalam dan di luar kampus (misalnya Kuliah Lapangan atau KKN) untuk meningkatkan kompetensi lulusan (alumni). 7) Pengambilan keputusan secara demokratis dan akuntabilitas untuk kesuksesan mahasiswa dalam belajar dan kepuasan bagi stakeholder 8) Menciptakan rasa aman, saling menghargai dan mengkomodasikan lingkungan secara efektif. 9) Mempunyai harapan yang tinggi kepada semua staf (dosen dan tenaga kependidikan) untuk meningkatkan kemampuan profesional dan kinerjanya. 10) Secara aktif melibatkan seluruh komponen untuk membantumeningkatkan prestasimahasiswa dan alumni. 11) Membina hubungan baik dengan seluruh aspek pengguna lulusan dan masyarakat.

Berdasarkan analisis teori dan deskripsi teori, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas lembaga pendidikan adalah ketepatan sasaran dalam menjalankan fungsinya yang ditandai dengan berfungsinya semua sumber daya sekolah, baik

sumber daya manusia maupun bukan sumber daya manusia, dalam menghasilkan keluaran atau mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal.

## **2. Kepemimpinan Lembaga Pendidikan**

Pengertian Kepemimpinan, didefinisi kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang di luar kelompok atau organisasi.

Strategi dalam kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin menjalankan fungsi sebagai anggota organisasi. Pemimpin harus mampu menempatkan diri sebagai orang dalam dan tidak dirasakan atau dilihat anggota kelompok sebagai orang luar. Strategi ini hanya akan dapat diwujudkan apabila pemimpin dalam menjalankan interaksi sosial dengan anggota kelompoknya, menunjukkan kemampuan memahami, memperhatikan dan terlihat dalam masalah-masalah dan kebutuhan organisasi dan anggotanya.

Fungsi kepemimpinan menurut Asnawi adalah :

- a. Koordinator kegiatan dan penanggung jawab kelompok sehingga dialah orang yang dipandang patut untuk paling dipercaya mengenai segala permasalahan bawahan.
  - b. Perencana dan penentu arah dan tujuan yang ingin dan akan dicapai.
  - c. Penampung aspirasi bawahan sebagai bahan pengambilan keputusan.
  - d. Orang yang paling tahu dan paling memahami (ahli) mengenai aktivitas organisasi, sehingga merupakan orang yang dipandang dapat dijadikan tempat bertanya.
  - e. Merupakan wakil dari kelompok dalam menghadapi dunia luar, terutama berfungsi sebagai juru bicara apabila terjadi kontak interaksi atau komunikasi dengan dunia luar.
  - f. Pengawas dan pembimbing, sehingga pengembala bawahan, agar anak buah tidak melakukan penyimpangan perilaku atau bahkan sebagai penasihat, apabila ada anak buah yang keliru dalam berbuat sesuatu.
  - g. Pemberi hadiah dan hukuman
-

- h. Penengah dan perantara antara kelompok yang ada di bawahnya.
- i. Merupakan teladan
- j. Lambang bagi kelompok
- k. Wakil yang bertanggungjawab

Menurut Suradinata tanggungjawab pemimpin pada dasarnya mencakup hal-hal

berikut :

- a. Menentukan tujuan yang realistis. Sering terjadi, mengingat banyaknya anggota organisasi, maka banyak aspirasi yang perlu ditampung untuk menjadi alternatif pilihan yang akan dijadikan ketetapan tujuan bersama. Dalam hal ini, tanggungjawab pimpinan untuk dapat memberikan argumentasi yang rasional dan realistik tujuan mana yang menjadi prioritas sebagai tujuan yang harus dicapai bersama lebih dahulu.
- b. Melengkapi sumber daya. Para tenaga kerja dalam melaksanakan tugasnya tak akan mungkin dapat mencapai tujuannya, apabila sarana prasarana yang menjadi kebutuhannya tidak dilengkapi. Oleh karena itu, menjadi kewajiban dan tanggungjawab pimpinan untuk mengadakan dan mengusahakan sarana prasarana serta fasilitas yang merupakan sumber daya kerja secara representatif.
- c. Mengkomunikasikan dengan semua anggota. Pemimpin bukanlah milik satu orang atau satu kelompok orang, pemimpin adalah milik semua orang yang ada dalam komunitas perusahaan itu secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap anggota berhak melakukan komunikasi dan setiap orang berhak pula mendapatkan informasi, baik langsung maupun tidak langsung dari pemimpin.
- d. Memberikan perangsang. Seorang pemimpin harus mampu memberikan dan membangkitkan semangat, terutama di saat para anggota mengalami kelesuhan atau lemah semangat atau pada saat organisasi mengalami peningkatan beban dan volume tugas. Pemimpin harus mampu menimbulkan rasa optimisme dan kegairahan kerja.
- e. Mendelegasikan wewenang. Seorang pemimpin tidak bekerja sendiri, sekalipun ia yang terbebani tanggungjawab, tetapi tidak harus seluruh aktivitas dan kegiatan dilakukan pemimpin sendiri.
- f. Menghilangkan hambatan. Keberadaan pemimpin janganlah sekali-kali mengesankan justru menimbulkan permasalahan, melainkan justru dengan keberadaan pemimpin memberikan harapan kepada semua anggota bahwa mereka akan terbebaskan dari kesulitan atau permasalahan-permasalahan.
- g. Menilai hasil kegiatan. Mengingat bahwa pemimpin yang mempertanggungjawabkan hasil akhir pencapaian tujuan organisasi, maka sebelum mempertanggungjawabkannya harus melakukan penilaian terlebih dahulu.

Memperhatikan bawahan tanggungjawab yang paling utama dan strategik bagi

seorang pemimpin adalah memberikan perhatian kepada anak buah. Pemberian perhatian

tersebut tidak hanya secara parsial melainkan harus menyeluruh baik meliputi jasmanimaupun rohani. Dari berbagai pendapat para ahli tentang kepemimpinan terdapat tiga aspek yang menonjol, yaitu orang, pengaruh, dan tujuan. Daft menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini mengandung pengertian bahwa para pemimpinlah yang mengerakkan orang lain untuk melakukan apa yang sudah menjadi tugasnya dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan.

Menurut Robbins dan Coulter, kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi kelompok menuju tercapainya sasaran. Hal ini bermakna bahwa kepemimpinan menciptakan hubungan antar manusia berupa pengaruh yang menyenangkan dan memuaskan bagi anggota organisasi (orang lain), sehingga bersedia melakukan suatu kegiatan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Martin M. Chammers seperti dikutip Hoy dan Miskell menyatakan "*Leadership is a process of social influence in which one person is able to enlist the aid and support of others in the accomplishment of a common task*". Kepemimpinan merupakan suatu proses pengaruh dalam hubungan sosial dimana seseorang mempengaruhi orang lain melakukan kegiatan dan hubungan yang terstruktur dalam suatu kelompok atau organisasi. Menurut pendapat ini seorang pemimpin mempengaruhi para anggota organisasinya sesuai dengan fungsi dan tugas jabatan masing-masing di dalam organisasi tersebut.

Dari berbagai pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas kepemimpinan melibatkan orang dan pengaruh untuk mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan pendapat Fattah yang menyatakan bahwa pemimpin pada hakekatnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan

---

menggunkan kekuasaan. Jadi dalam upaya mempengaruhi orang lain di dalam organisasinya seorang pemimpin harus memiliki kekuasaan, semakin banyak jumlah sumber kekuasaan yang tersedia bagi pemimpin, akan semakin besar potensi kepemimpinan yang efektif.

Agar dapat menjalankan fungsi kepemimpinan dengan baik maka harus dimulai dengan sikap dan perilaku yang mampu menempatkan diri sebagai bagian dari anggota organisasinya. Dalam mengendalikan upaya pencapaian tujuan organisasi, seorang pemimpin harus memanfaatkan fungsi-fungsi kepemimpinan sebagai strategi yang efektif. Sedangkan yang menjadi tujuan yang hendak dicapai merupakan hasil keputusan bersama atau merupakan tujuan organisasi.

Sejalan dengan pendapat tersebut Siagian menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan inti manajemen yakni sebagai motor penggerak bagi sumber-sumber dan alat-alat dalam organisasi sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung atas cara-cara memimpin yang dipraktekkan orang-orang atasan (pemimpin-pemimpin) itu.

Peran pemimpin sangat penting di dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung pada perilaku dan metode kepemimpinan yang dipraktekkan orang yang menjadi pemimpin organisasi. Sejauh mana seorang pemimpin dapat mempengaruhi para bawahannya sangat tergantung kepada sejauh mana ia mampu menempatkan kepemimpinannya di kalangan bawahannya. Dalam proses pelaksanaan tujuan yang menjadi tujuan organisasi seorang pemimpin harus memiliki kekuasaan sehingga terdapat pengakuan dari para bawahannya tentang kepemimpinannya. Kepemimpinan hanya terjadi apabila terjadi proses hubungan dengan orang lain (anggota organisasi). Kepemimpinan tidak akan ada apabila orang yang

---

dipimpin tidak ada. Oleh karena itu para pemimpin yang efektif harus mengetahui bagaimana membangkitkan inspirasi dan menjalin hubungan dengan para pengikut mereka. Jadi seorang pemimpin tidak hanya sekedar memiliki suatu otoritas atau wewenang, walaupun wewenang itu diformalisasikan dalam suatu organisasi dan dapat mendorong proses kepemimpinan, namun sekedar menduduki posisi itu tidak berarti bahwa seorang menjadi pemimpin. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu menyakinkan para bawahannya bahwa kepentingan pribadi mereka merupakan visi pemimpin, serta mampu menyakinkan bahwa mereka mempunyai andil dalam mengimplementasikannya.

Sergiovani dalam Razik dan Swanson, menyatakan bahwa: *“Quality leadership as a balance between taktikal leadership (achieving objectives effectively and efficiently) and strategic leadership (obtaining support for policies and purposes and devising long term-plans)*. Dari pendapat ini dapat dipahami bahwa kualitas kepemimpinan merupakan keseimbangan antara kepemimpinan yang taktis dan strategik. Taktis maksudnya kemampuan dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien, sedangkan strategik merupakan proses untuk memperoleh dukungan terhadap kebijakan dan sasaran yang akan dicapai, dan menyusun rencana jangka panjang.

Pemimpin mempengaruhi pengikutnya melalui berbagai cara, seperti menggunakan wewenang atau kekuasaan yang dimiliki, sebagai contoh perilaku, menentukan sasaran, memberikan imbalan dan sanksi, membangun struktur organisasi, dan mengkomunikasikan visi. Mencermati kekuasaan yang dimiliki seorang pemimpin di dalam organisasi, kekuasaan dapat mengarahkan perilaku dan interaksi manusia di dalam organisasi. Razik & Swanson mengatakan bahwa kekuasaan adalah *:as a force that determines behavioral outcomes in an*

---

*intended direction in a situation involving human interaction*” kekuasaan merupakan kekuatan yang menentukan arah perilaku sesuai dengan yang diharapkan melalui interaksi manusia.

Pada setiap tahap dari proses kepemimpinan yang transformasional, keberhasilan sebagian akan tergantung kepada sikap, nilai, dan keterampilan pemimpin tersebut. Menurut Komariah dan Triatna para pemimpin transformasional yang efektif mempunyai atribut-atribut sebagai berikut: (1) mereka melihat diri mereka sendiri sebagai agen perubahan; (2) mereka adalah pengambil resiko yang berhati-hati; (3) mereka yakin pada orang-orang dan sangat peka terhadap kebutuhan-kebutuhan mereka; (4) mereka mampu mengartikulasikan sejumlah nilai inti yang membimbing perilaku mereka; (5) mereka fleksibel dan terbuka terhadap pelajaran dan pengalaman; (6) mereka mempunyai keterampilan kognitif dan yakin kepada pemimpin yang berdisiplin dan kebutuhan akan analisis masalah yang hati-hati; dan (7) mereka adalah orang-orang yang mempunyai visi yang mempunyai intuisi mereka.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, yang dimaksud dengan kepemimpinan Lembaga Pendidikan adalah keterampilan dan kemampuan seseorang mengarahkan dan menggerakkan perilaku orang lain, baik yang kedudukannya lebih tinggi maupun lebih rendah daripadanya dalam berpikir dan bertindak, agar sikap dan perilaku yang semula mungkin individualistik dan egosentrik berubah menjadi perilaku persaudaraan. Berarti pimpinan yang bersangkutan merupakan satu hal yang sangat didambakan oleh semua yang berkepentingan dalam organisasi tersebut karena kemampuan mengambil keputusan merupakan kriteria utama dalam menilai efektivitas kepemimpinan seseorang. Dengan kepemimpinan yang baik, maka akan dapat mempengaruhi efektivitas sekolah.

---



## **BAB IV**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian.**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh atau mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan tenaga terhadap:

1. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Pekerjaan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.
2. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Imbalan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.
3. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Supervisi Pimpinan/Atasan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.
4. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Rekan Kerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA

#### **B. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang diuraikan di atas, maka Penelitian ini bermamfaat untuk memberikan masukan terhadap kinerja pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan UHAMKA: (1) Memberikan masukan pada rektorat mengenai beberapa hal perlu ditingkatkan di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, layanan terhadap tenaga kependidikan, (2) Memberikan masukan pelayanan dan mutu pimpinan dalam

---

melaksanakan proses layanan, (3) Memberikan masukan untuk tenaga kependidikan/karyawan dalam rangka perbaikan dan peningkata layanan.

---

## **BAB V**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Azwar (dalam Anggarini, 2010). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif, pendekatan ini memberikan gambaran yang bersifat sesaat tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus menerus.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, sekitarnya pada bulan Juli 2021.

#### **C. Kerangka Kosep**

1. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Pekerjaan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.
2. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Imbalan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.
3. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Supervisi Pimpinan/Atasan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.
4. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dalam Rekan Kerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA

#### **D. Populasi dan Sampel**

Menurut Azwar (dalam Anggarini, 2010) populasi adalah kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi adalah sejumlah objek dan sifat tertentu yang menjadi sasaran tertentu. Atau populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi berhubungan dengan data bukan dengan manusia. Ada populasi target (teoretik), ada populasi terjangkau. Populasi digunakan untuk menyertakan pengertian kelompok yang menjadi asal dari mana sampel dipilih. Dan secara definitif populasi diartikan sebagai suatu kelompok. Hadi Sutrisno, (1994) berpendapat bahwa populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang sedikitnya memiliki satu sifat yang sama, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili sifat-sifat populasi secara keseluruhan agar dapat ditarik sebuah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa lulusan Program Studi Pendidikan Fisika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan sampel yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu semua anggota populasi diikuti sebagai subyek penelitian. Mereka adalah seluruh tenaga kependidikan dan namanya terdaftar sebagai karyawan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik survei. Peneliti menggunakan alat ukur berupa angket/kuesioner tentang kepuasan tenaga kependidikan dengan menggunakan skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala Model Likert

---

perangsangnya adalah pernyataan. Respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah taraf kesetujuan atau ketidak setujuan dalam variasi: sangat setuju (SS), setuju(S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), kemudian data tersebut ditranformasikan kepada format kepuasan.

Dari pernyataan yang telah dibuat ada yang sifatnya searah (mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *favorable statement* teori yang mendasari program yang dipersoalkan dan ada pula yang tidak searah (tidak mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *unfavorable statement*, dengan jumlah aitem seimbang (Sumadi, 1998).

Alternatif Jawaban	Favourable	Unfavourable
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-ragu	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat tidak setuju	1	5

Cara pengisian data tenaga kependidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, adalah dengan langsung mengshare kuesioner melalui Kepala Tata usaha (KTU) dengan batas waktu pengisian 5 hari kerja.

## F. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat untuk memperoleh gambaran tentang distribusi jawaban responden berdasarkan masing-masing variabel. Untuk melihat masing-masing variabel dan selanjutnya disajikan secara tekstular, tabular dan grafikal yang disertai dengan narasi

## **BAB VI**

### **JADWAL PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilakukan di Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dan khususnya berlokasi di Jakarta Timur. Pengambilan data serta pengolahan data dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Waktu penelitian mulai dilakukan pada Bulan Juli 2021. Dengan jadwal penelitian di bawah ini:

**Tabel 6. Jadwal penelitian**

<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Keterangan</b>
Pengumpulan Data	21 s.d 24 Juli 2021	FKIP UHAMKA
Pengolahan Data	25 s.d 30 Juli 2021	Gugus FKIP UHAMKA
Laporan Penelitian	31 Juli 2021 s.d 2 Agustus 2021	- LPM UHAMKA - Gugus Penjamu FKIP

## **BAB VII**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil dan Pembahasan Secara Umum**

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, tergolong memuaskan dengan rata-rata 81,2 % adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan. Sedangkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 85,5%, tergolong memuaskan dengan rata-rata 87,1% terhadap Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan/Atasan dan dengan rata-rata 88,9% memuaskan Kepuasan Terhadap Rekan Kerja.

Dari analisis data bahwa penemuan yang perlu perhatian pimpinan adalah pelayanan terhadap tenaga kependidikan/karyawan tergolong memuaskan dengan rata-rata 87,1% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan, dan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 85,5%. Menurut Pasal 39 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal 1 BAB 1, yang menyatakan bahwa Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Dan pengelolaan pendidikan berasal dari kata manajemen dapat diartikan pengelolaan pendidikan sebagai upaya untuk menerapkan kaidah-kaidah administrasi dalam bidang pendidikan. Maka dapat disimpulkan seharusnya diberikan layanan yang memuaskan terhadap tenaga kependidikan/karyawan sehingga mereka selama dalam bekerja dan/atau proses perkuliahan akan memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap dosen dan mahasiswa.

## B. Hasil dan Pembahasan Berdasarkan Komponen/Indikator

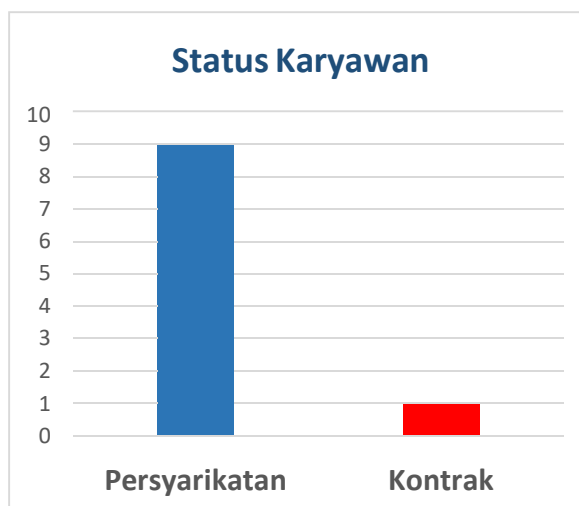
**Homebase :** FKIP UHAMKA

**Unit Kerja :**

Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pengajaran (LP3)  
Keuangan  
Akademik  
Umum  
UPT. Perpustakaan  
Keuangan  
Akademik  
Biro Akademik dan Kemahasiswaan  
Kasubag Umum  
Driver

**Status Karyawan:**

1. Persyarikatan
2. Kontrak



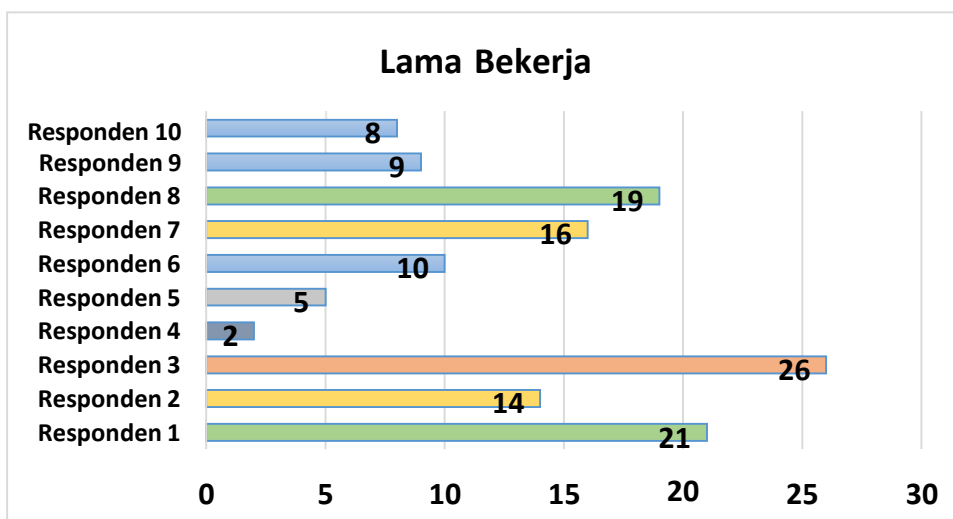
Gambar 7.1 Status Karyawan



Maka dapat disimpulkan tenaga kependidikan hampir 90% sudah berstatus karyawan tetap/penuh bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, artinya bahwa lembaga sudah memenuhi atau memuaskan layanan tenaga kependidikan.

#### Mulai Bekerja di UHAMKA (Bulan dan Tahun):

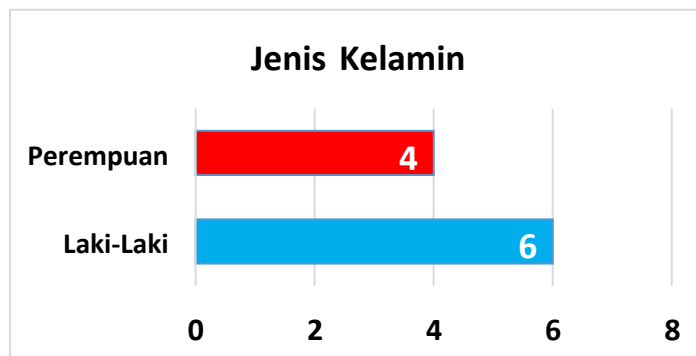
1 Oktober 2000	21 tahun
Agustus 2007	14
1995	26
9/1/2019	2
Bulan Mei dan Tahun 2016	5
Februari 2011	10
2004 bulan Mei (kontrak) 2011 (tetap)	16
2002	19
Januari 2012	9
11/1/2013	8



Gambar 7.2 Lama Bekerja

Dari data di atas menggambarkan bahwa lama bekerja sangat bervariasi terlama 26 tahun mangabdi dan ada yang baru bekerja baru dua tahun di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, artinya bahwa lembaga sudah memenuhi atau memuaskan layanan tenaga kependidikan.

### Jenis Kelamin:

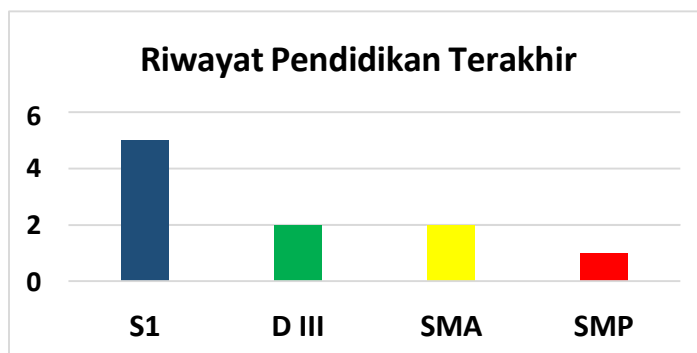


Gambar 7.3 Jenis Kelamin Karyawan

Maka dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tenaga kependidikan 60% laki-laki dan 40% perempuan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA

### Riwayat Pendidikan Terakhir :

S1	D III
S1	S1
SMA	SMA
S1	D III
S1	SMP



Gambar 7.4 Riwayat Pendidikan Terakhir

Dari data di atas menggambarkan bahwa Riwayat Pendidikan Terakhir tenaga kependidikan yang bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, sangat

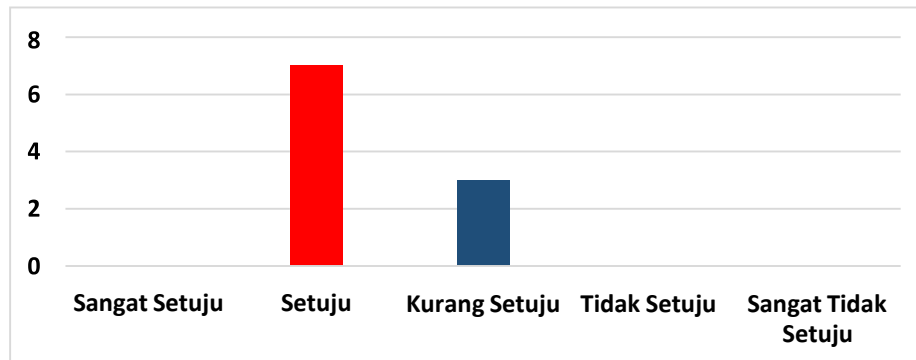
bervarisi Sarjana 50%, Diploma tiga dan SLTA 20 % dan yang sekolah Menengah peretama 10%. Dan hampir 50% lembaga berkewajiban untuk meningkat pendidikan tenaga kependidikan ke tingkat strata S1 atau sarjana.

#### A. KEPUASAN TERHADAP PEKERJAAN

Berilah tanggapan terhadap pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda cek (√) atau tanda silang (X) pada kolom respon yang sesuai, yakni:

- 5 = sangat setuju
- 4 = setuju
- 3 = kurang setuju
- 2 = tidak setuju
- 1 = sangat tidak setuju

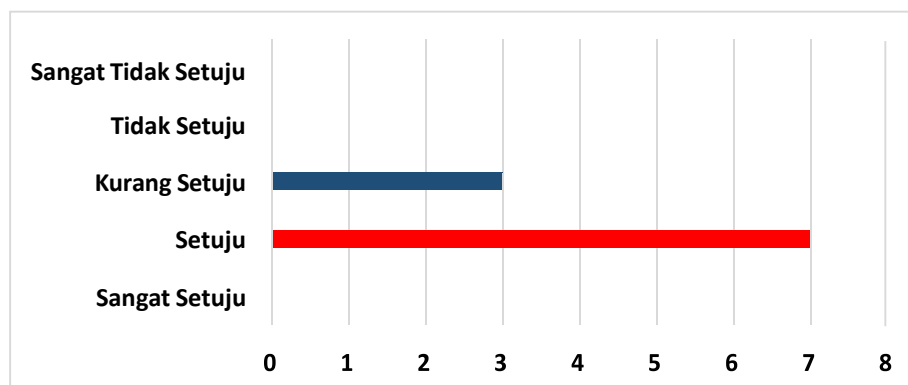
1. Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini:



Gambar 7.5 Merasa puas dengan pekerjaan

Dari data di atas menggambarkan bahwa Merasa puas dengan pekerjaan 70% setuju dan 30% tidak setuju artinya bahwa masih ada tenaga kependidikan yang belum merasa puas atau tidak setuju dengan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

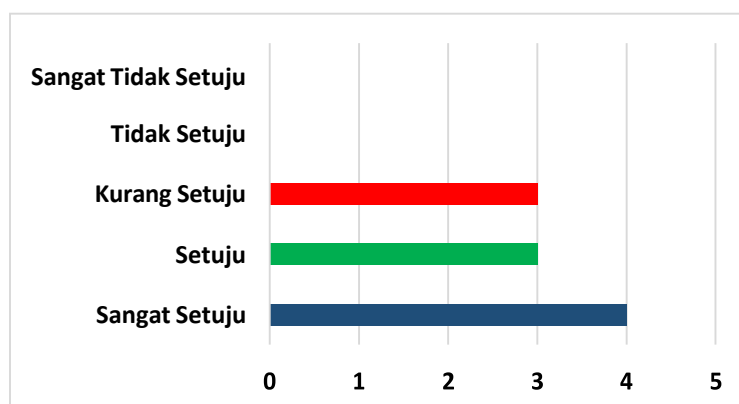
2. Saya merasa puas dengan beban pekerjaan yang terkadang dilimpahkan kepada saya:



Gambar 7.6 Merasa puas dengan beban pekerjaan

Dari data di atas menggambarkan bahwa merasa puas dengan beban pekerjaan 70% setuju dan 30% tidak setuju artinya bahwa masih ada tenaga kependidikan yang belum merasa puas atau tidak setuju dengan beban pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

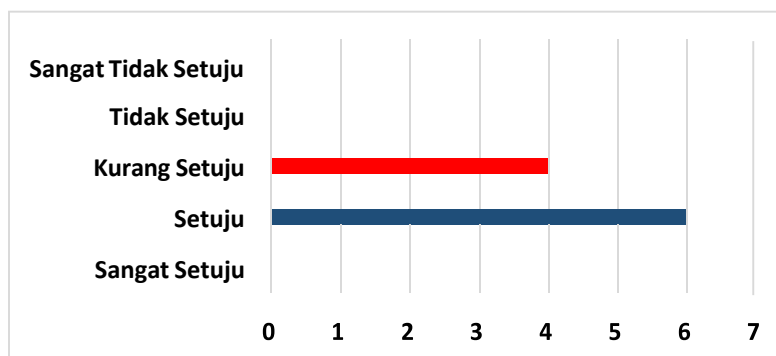
3. Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya



Gambar 7.7 Pekerjaan sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan

Dari data di atas menggambarkan bahwa tidak merasa puas atau tidak setuju bahwa Pekerjaan sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan 30% artinya bahwa masih ada tenaga kependidikan belum merasa puas atau tidak setuju dengan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA

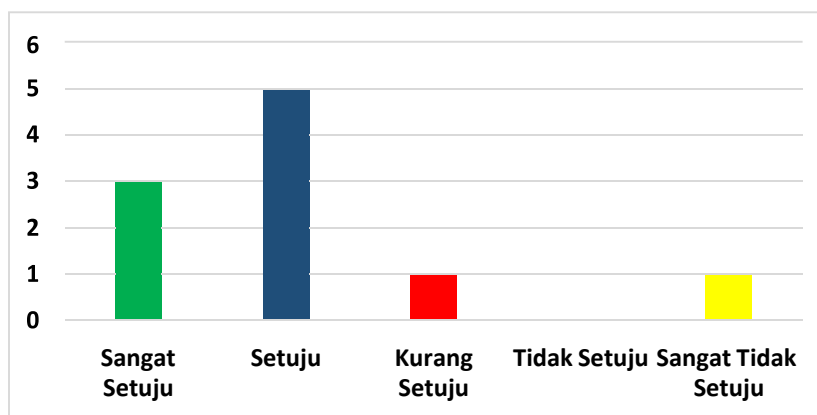
4. Saya selalu diberi kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya



Gambar 7.8 Kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan

Dari data di atas 40% menggambarkan bahwa tidak merasa puas atau tidak setuju bahwa kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan artinya bahwa tenaga kependidikan masih belum diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaannya.

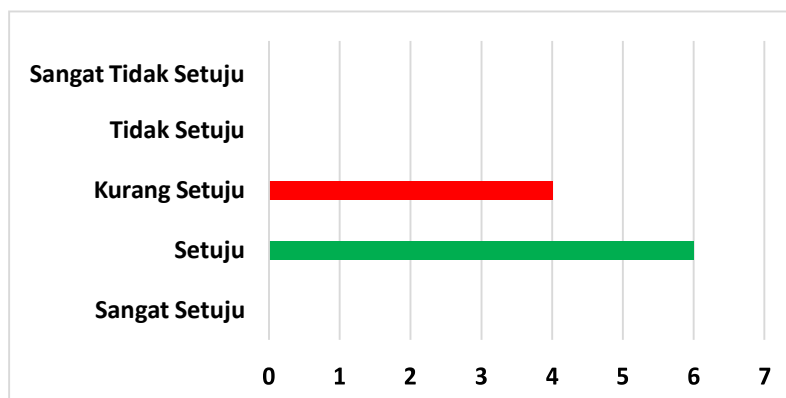
5. Saya sudah merasa puas dengan kenyamanan (ventilasi/ pencahayaan) di ruangan tempat bekerja



Gambar 7.9 Merasa puas dengan kenyamanan (ventilasi/ pencahayaan)

Dari data di atas 20% menggambarkan bahwa tidak merasa puas atau tidak setuju bahwa merasa puas dengan kenyamanan (ventilasi/pencahayaan) artinya bahwa tenaga kependidikan tidak memerlukan ventilasi/ pencahayaan dalam mengerjakan pekerjaannya.

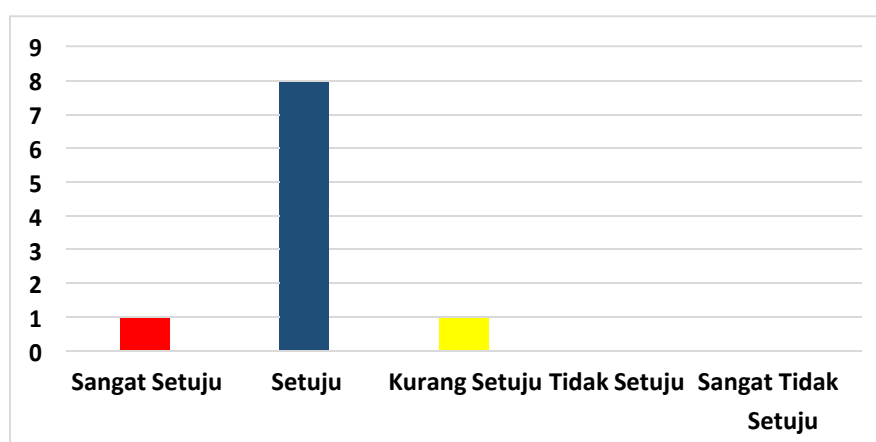
6. Saya sudah merasa puas dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) di ruangan tempat bekerja



Gambar 7.10 Merasa puas dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK)

Hasil analisis data di atas 40% menggambarkan bahwa tidak merasa puas atau tidak setuju dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) artinya bahwa tenaga kependidikan dengan variasi pekerjaannya tidak memerlukan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) dalam mengerjakan pekerjaannya.

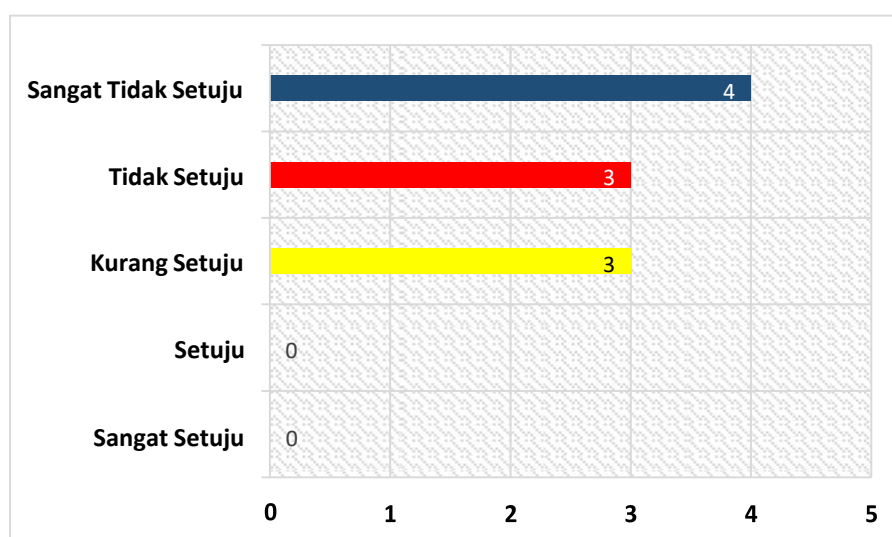
7. Saya sudah merasa puas dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) di ruangan tempat bekerja



Gambar 7.11 Merasa puas dengan dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili)

Hasil analisis data di atas 10% menggambarkan bahwa tidak merasa puas atau tidak setuju dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) di ruangan tempat bekerja. Sedangkan hampir 90% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) di ruangan tempat bekerja yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA

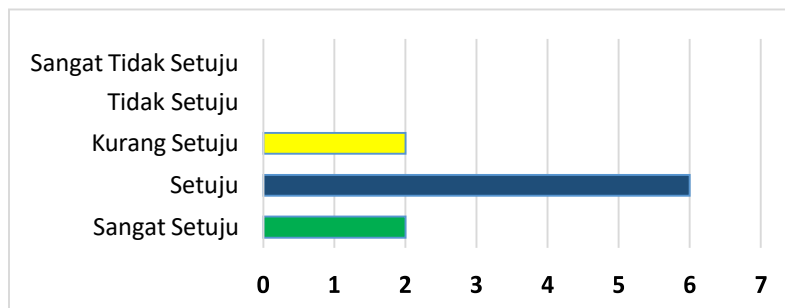
#### 8. Pekerjaan saya tidak berperan penting bagi kemajuan UHAMKA



Gambar 7.12 Pekerjaan saya tidak berperan penting bagi kemajuan UHAMKA

Hasil analisis data di atas 100% menggambarkan bahwa tidak merasa puas atau tidak setuju dengan pekerjaan saya tidak berperan penting bagi kemajuan UHAMKA, menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan kontribusi atau berperan penting bagi kemajuan UHAMKA. Tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pekerjaan berperan penting bagi kemajuan UHAMKA di tempat bekerja yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

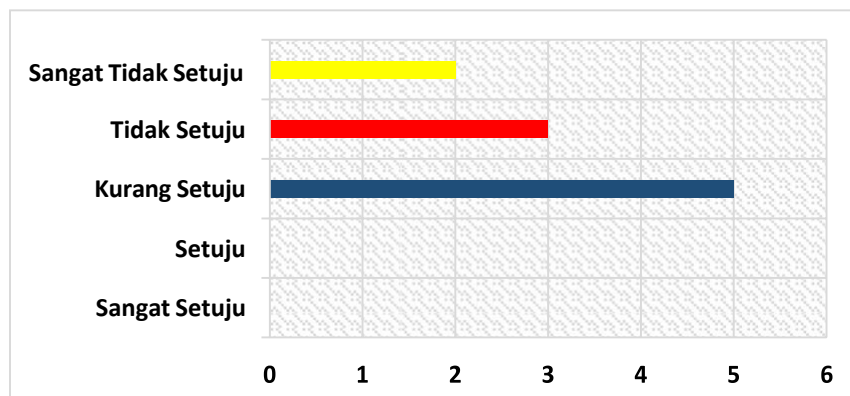
9. Pekerjaan saya memberikan saya peluang mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang



Gambar 7.13 Peluang mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang

Hasil analisis data di atas 20% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan tidak merasa puas atau tidak setuju dengan pekerjaan akan memberikan saya peluang mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

10. Saya kecewa atas pekerjaan yang saya jalani saat ini

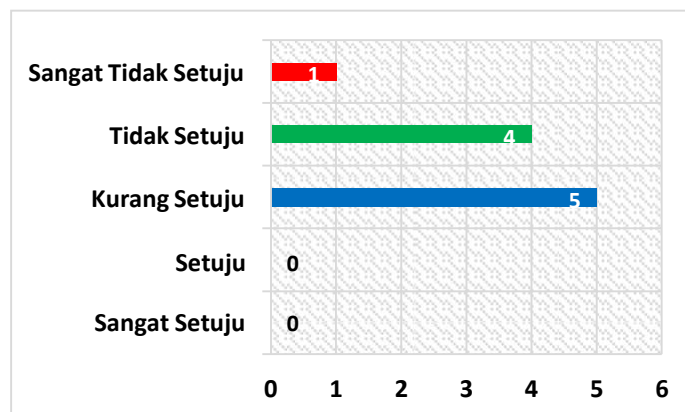


Gambar 7.14 Merasa kecewa atas pekerjaan yang saya jalani saat ini

Hasil analisis data di atas 100% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini.



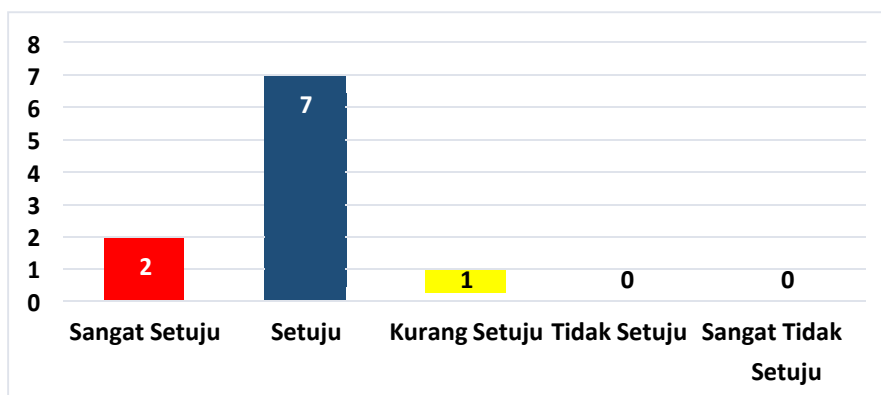
## 11. Pekerjaan saya saat ini kurang menarik



Gambar 7.15 Pekerjaan saya saat ini kurang menarik

Hasil analisis data di atas 100% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini sangat menarik.

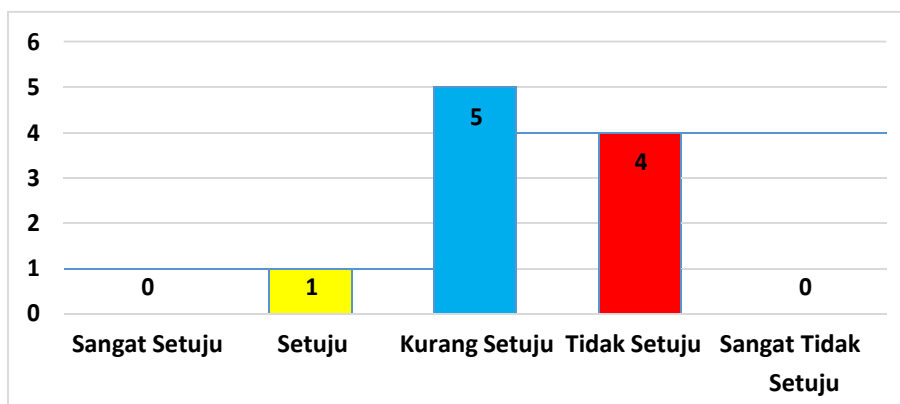
## 12. Pada dasarnya saya antusias dengan pekerjaan saya saat ini



Gambar 7.16 Merasa antusias dengan pekerjaan saat ini

Hasil analisis data di atas 90% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pekerjaan saat ini, dan 10% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju dengan pekerjaan saat ini.

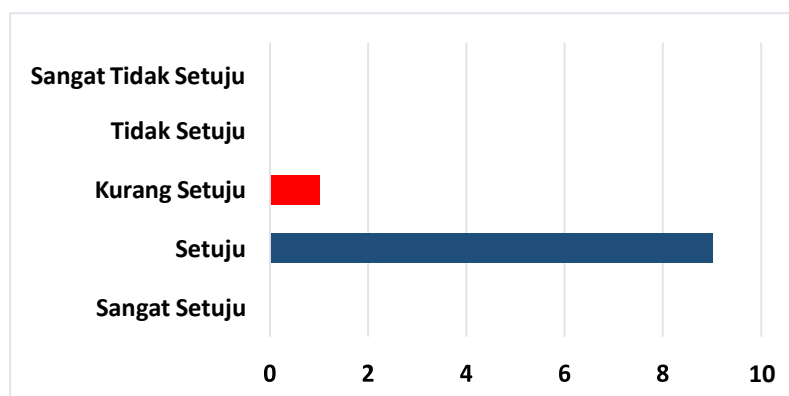
13. Saya sering bosan terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini



Gambar 7.17 Merasa bosan terhadap pekerjaan yang di lakukan

Hasil analisis data di atas 90% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju tidak membosankan dengan pekerjaan saat ini, dan 10% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju membosankan dengan pekerjaan saat ini.

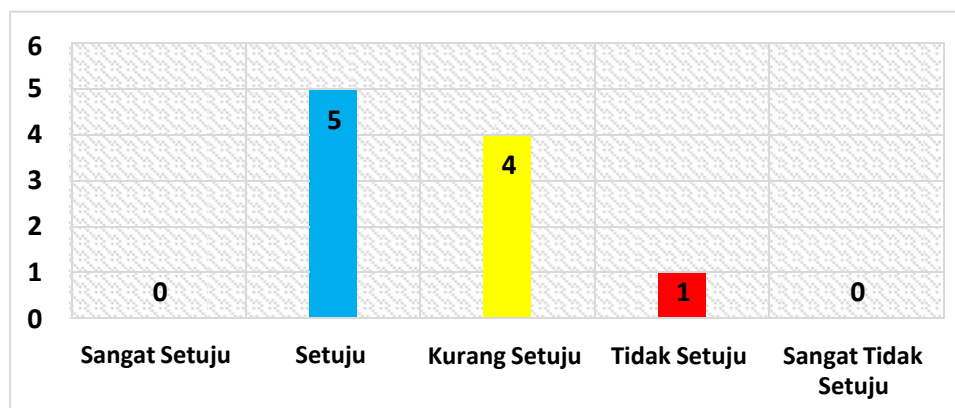
14. Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan saya



Gambar 7.18 Merasa pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan

Hasil analisis data di atas 90% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan, dan 10% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju.

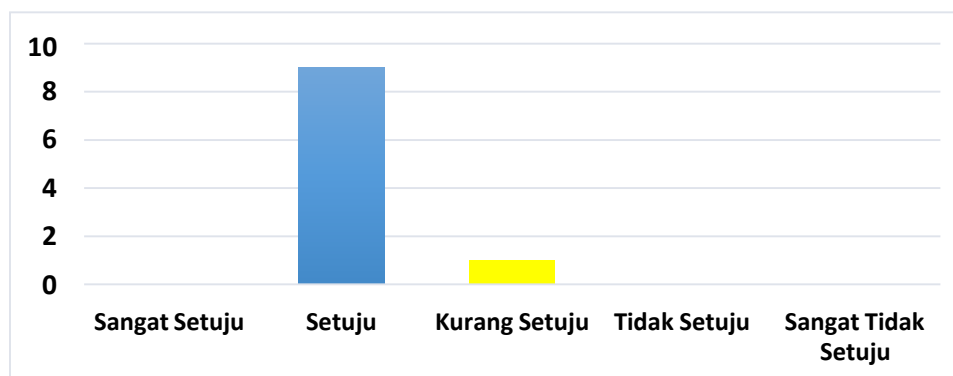
15. Pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keinginan saya



Gambar 7.19 Pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keinginan

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keinginan, dan 50% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju.

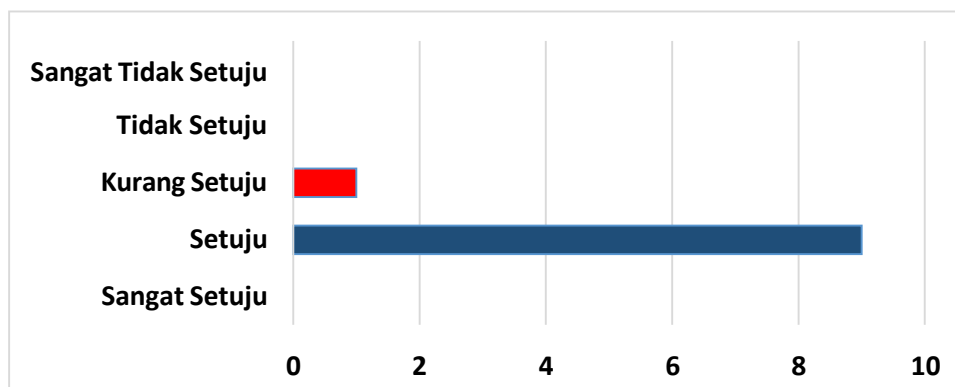
16. Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki



Gambar 7.20 merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki

Hasil analisis data di atas 90% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki, dan 10% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju.

17. Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan

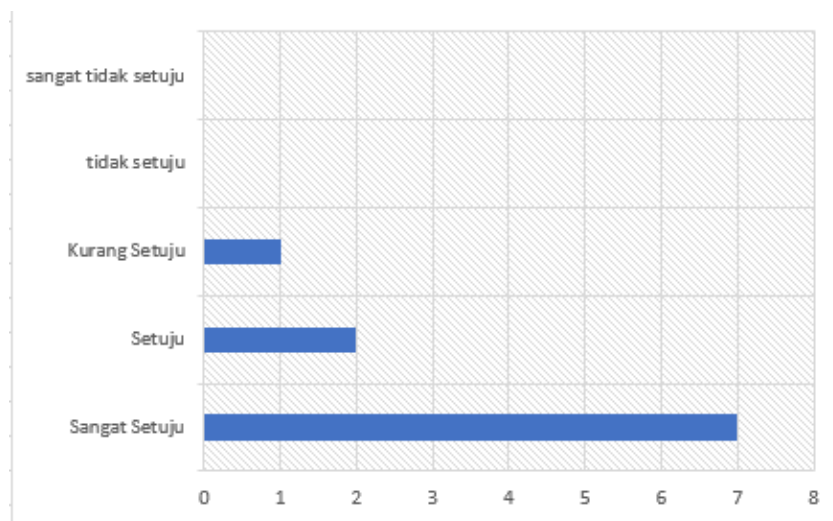


Gambar 7.21 Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan

Hasil analisis data di atas 90% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan, dan 10% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju dengan Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

## B. KEPUASAN TERHADAP IMBALAN

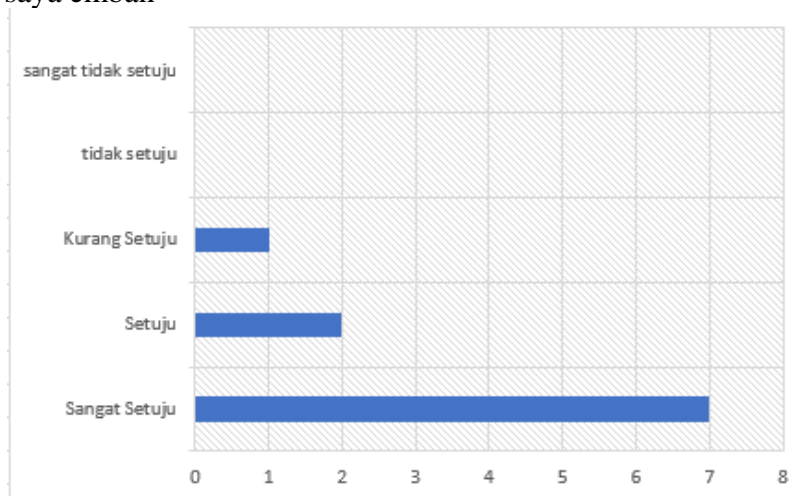
1. Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini



Gambar 7.22 Merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini, dan 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan gaji pokok yang diterima saat ini.

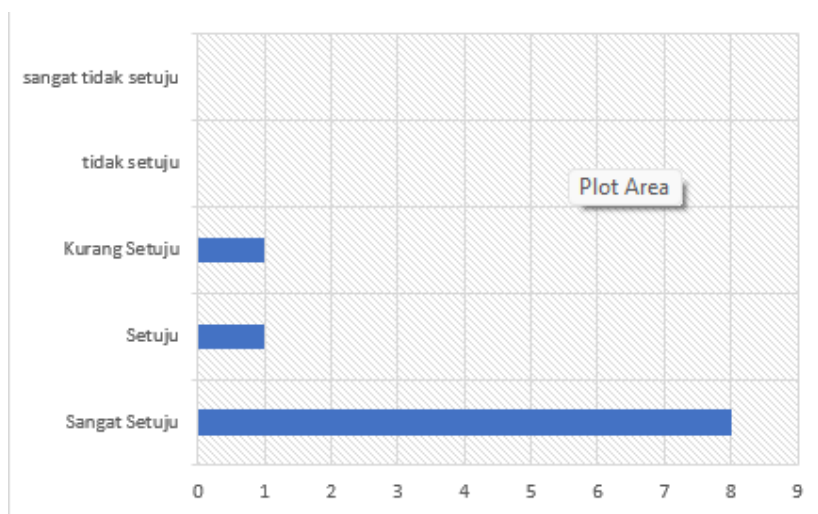
2. Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban



Gambar 7.23 Merasa puas dengan Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan,

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban, dan 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban.

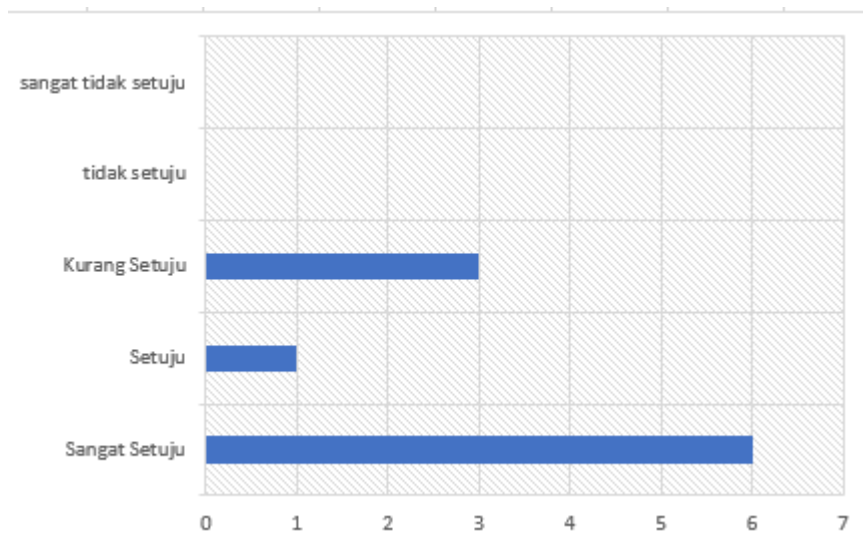
3. Saya sudah merasa puas dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA



Gambar 7.24 Merasa puas dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA, dan 10% tenaga kependidikan merasa sangat kurang puas atau kurang setuju dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA.

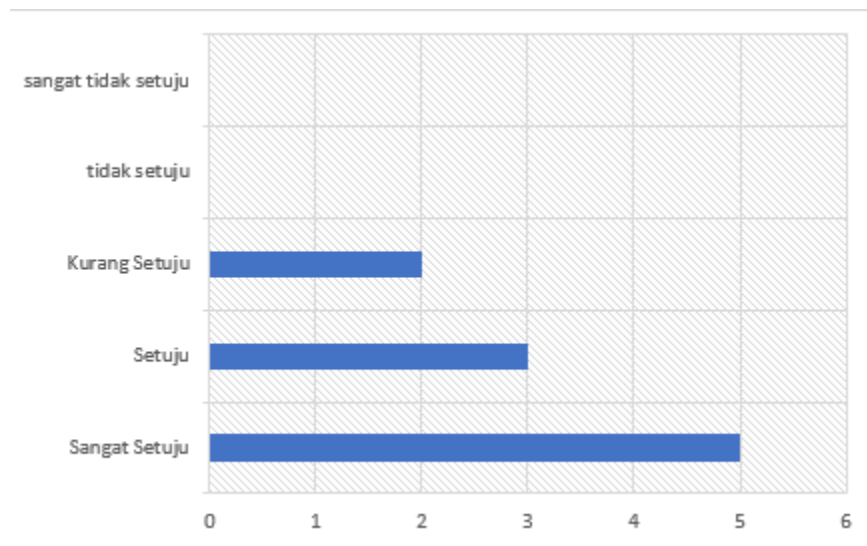
4. Sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan



Gambar 7.25 Merasa puas Sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatannya yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan, dan 30% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan.

5. Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima

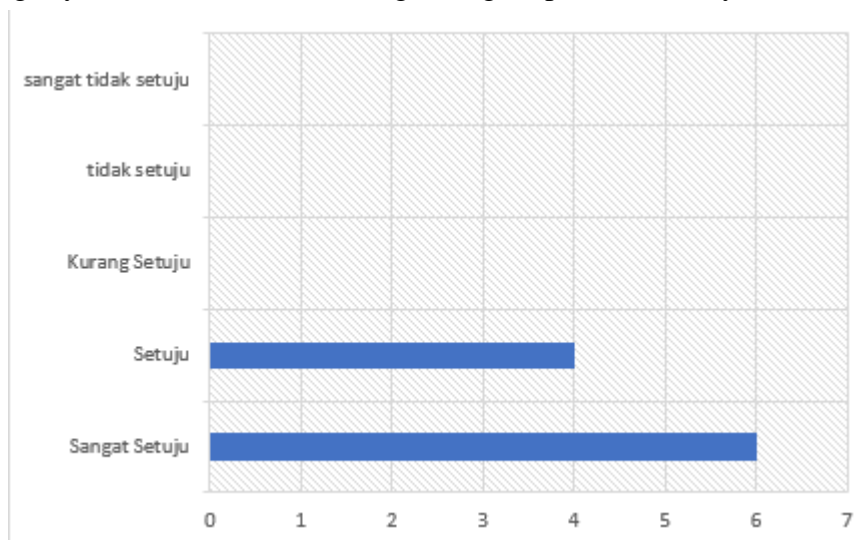


Gambar 7.26 Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima, dan 20% tenaga kependidikan merasa sangat kurang puas atau kurang setuju dengan dengan terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima.



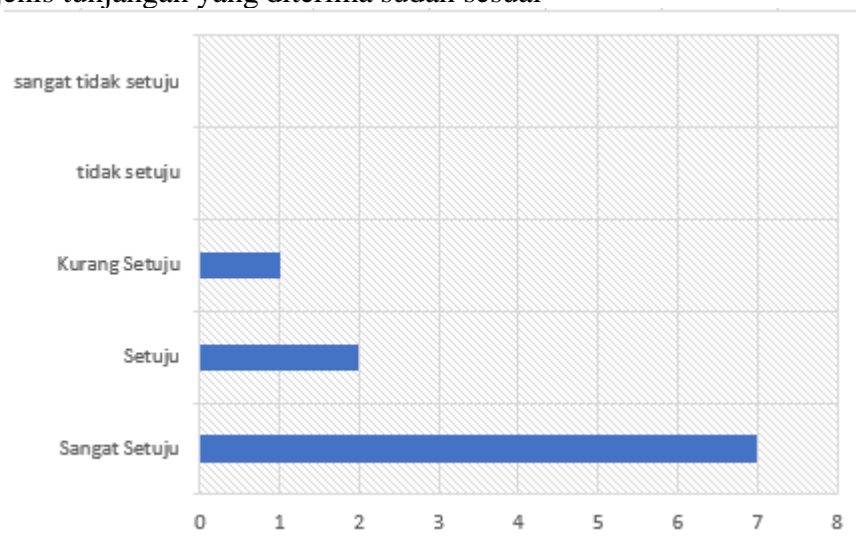
6. Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya



Gambar 7.27 Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya, tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya.

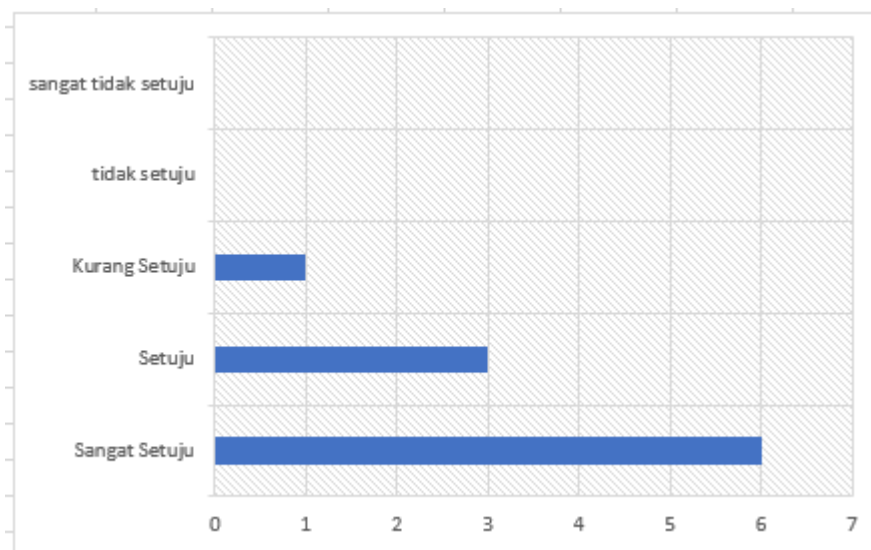
7. Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai



Gambar 7.28 Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau setuju dengan Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai, dan 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai.

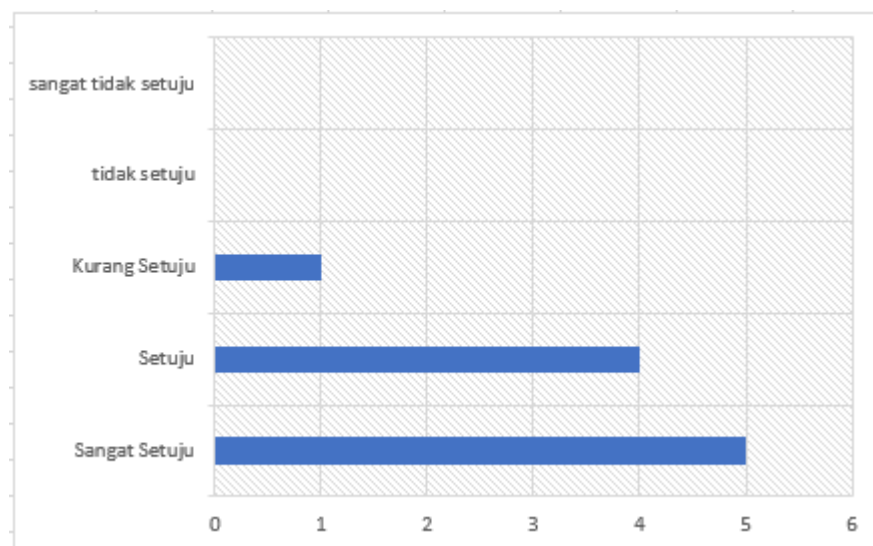
8. Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya



Gambar 7.29 Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya, dan 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya.

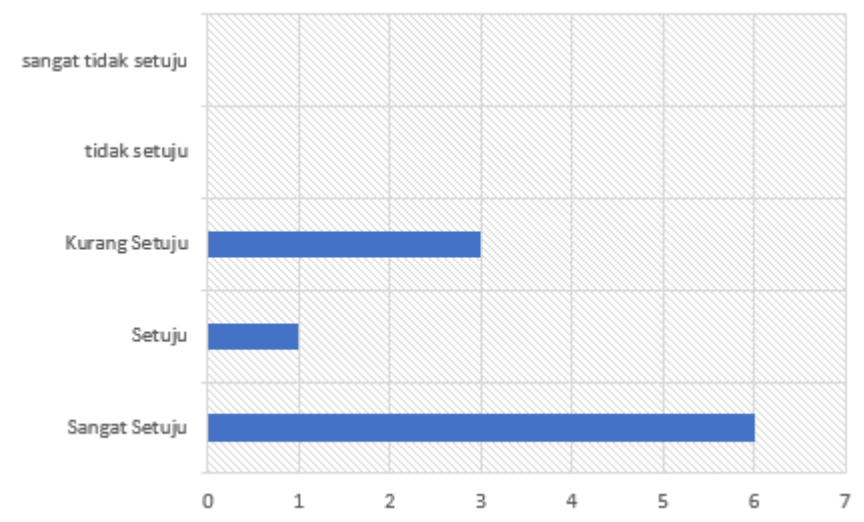
### 9. Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki



Gambar 7.30 Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki, dan 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki.

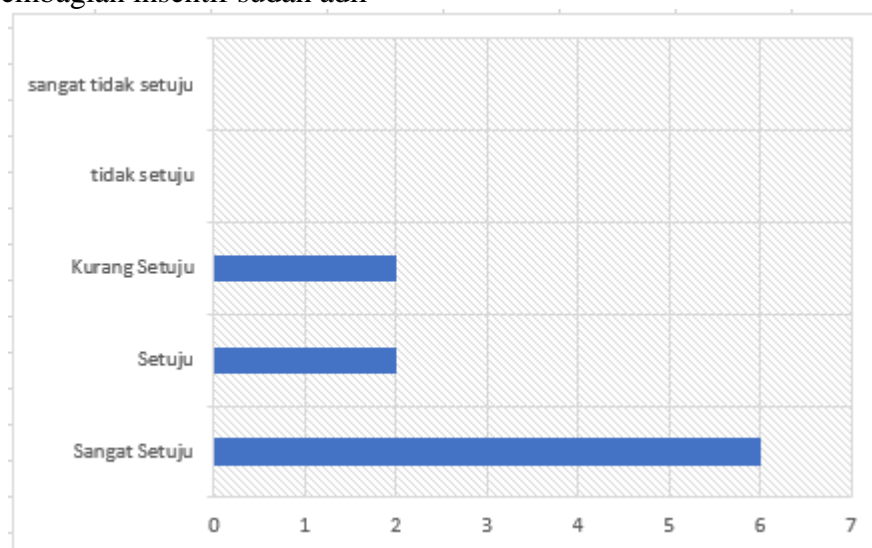
### 10. Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah



Gambar 7.31 Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah, 30% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah.

#### 11. Pembagian insentif sudah adil

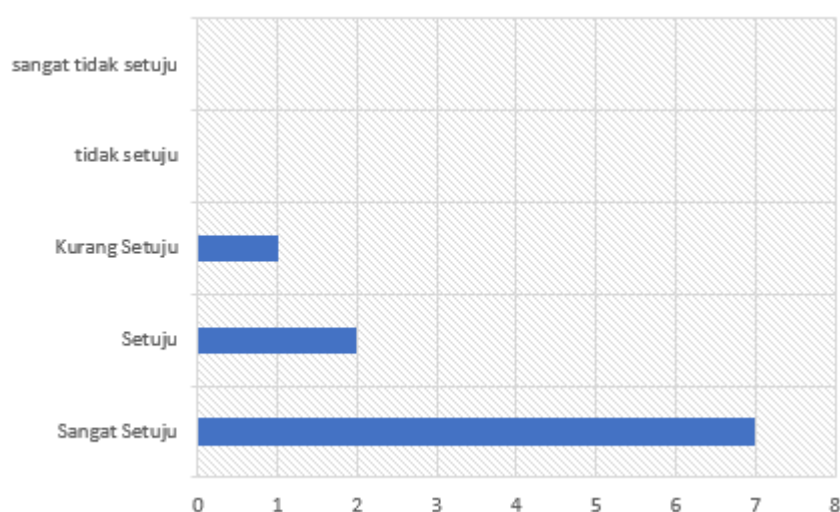


Gambar 7.32 Pembagian insentif sudah adil

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pembagian insentif sudah adil, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pembagian insentif sudah adil, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pembagian insentif sudah adil

### C. KEPUASAN TERHADAP SUPERVISI PIMPINAN/ATASAN

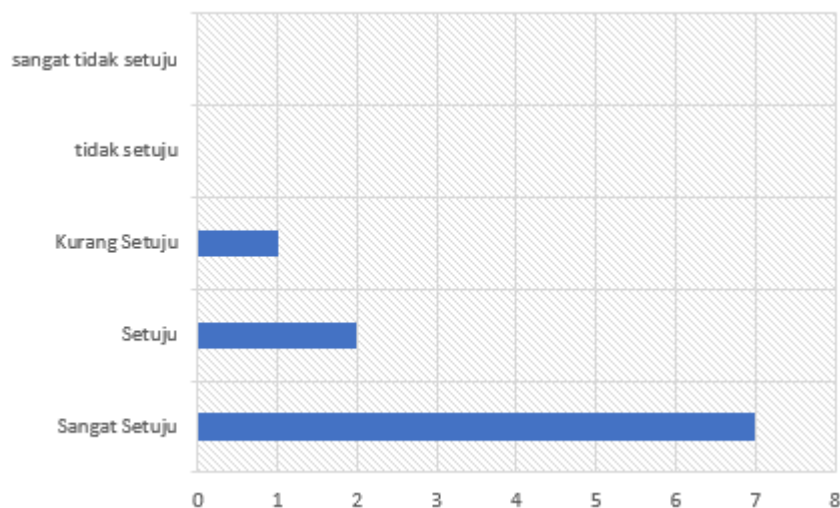
1. Pimpinan /atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan



Gambar 7.33 Pimpinan/atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan/atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan/atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan/atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

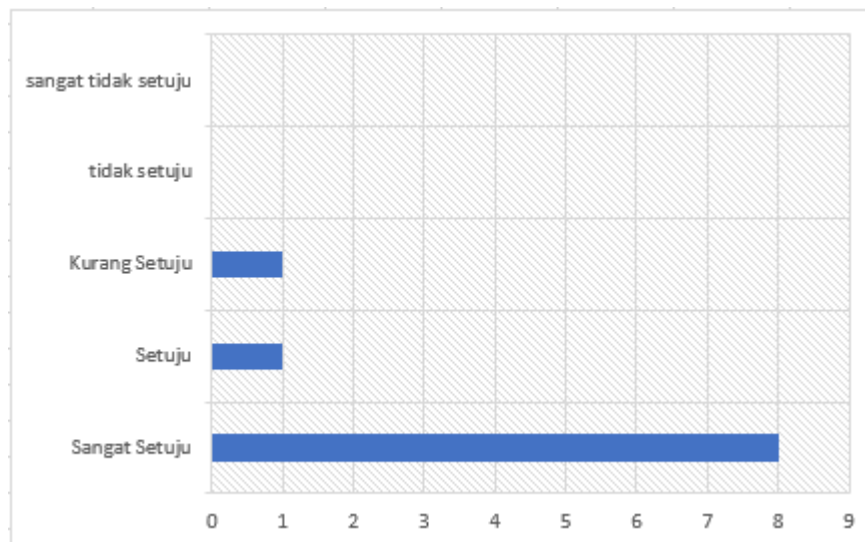
2. Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan



Gambar 7.34 Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

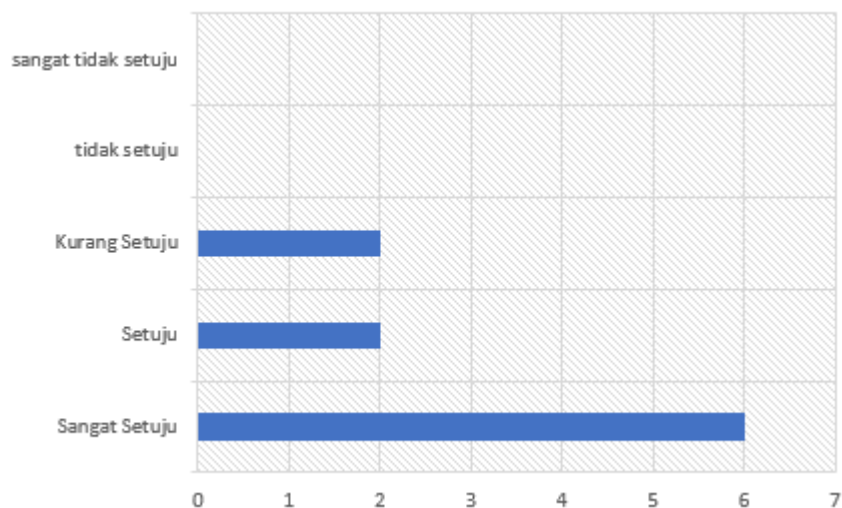
3. Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja



Gambar 7.35 Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

4. Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja

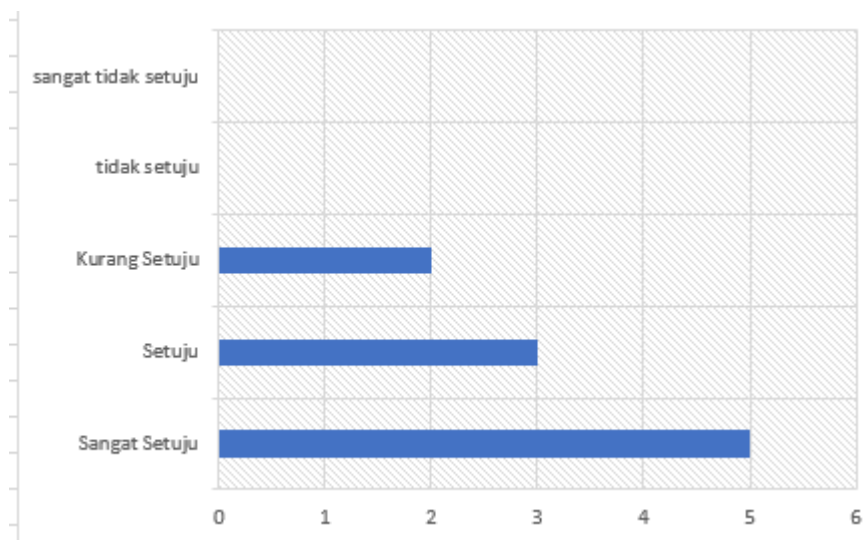


Gambar 7.36 Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.



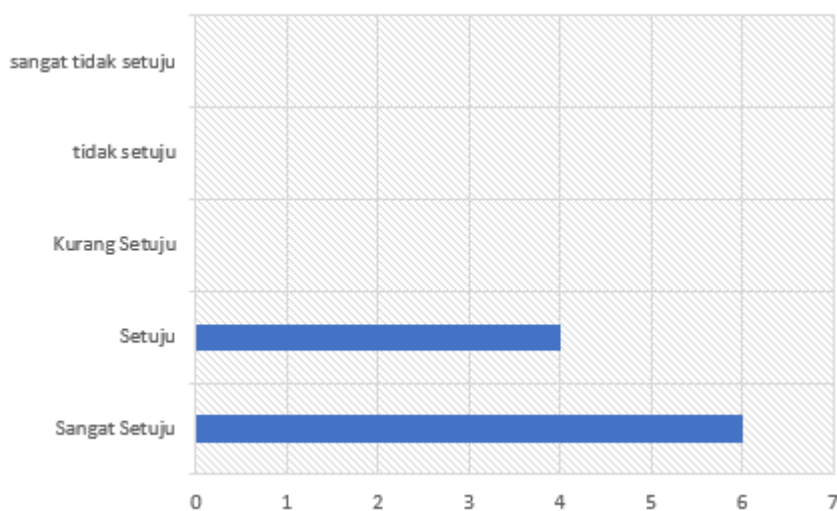
### 5. Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik



Gambar 7.37 Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

### 6. Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada staf tendik

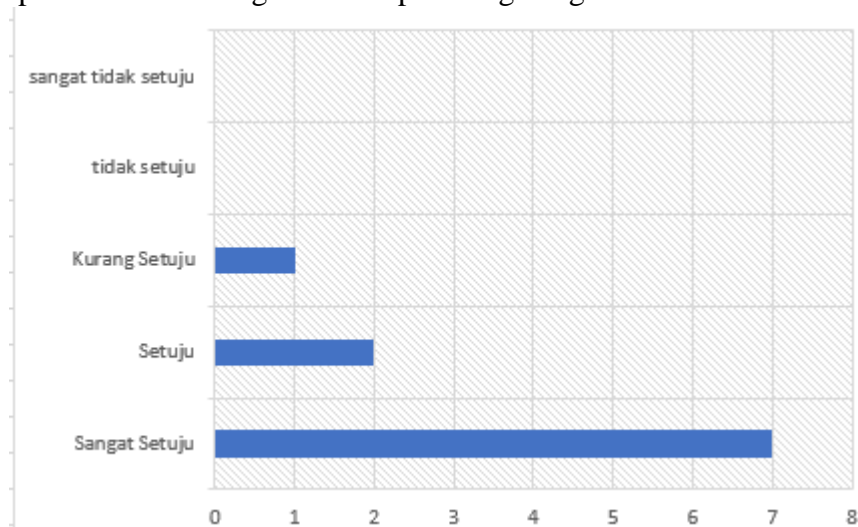


Gambar 7.38 Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada staf tendik

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat

puas atau sangat setuju dengan Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada staf tendik, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada staf tendik, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada staf tendik, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

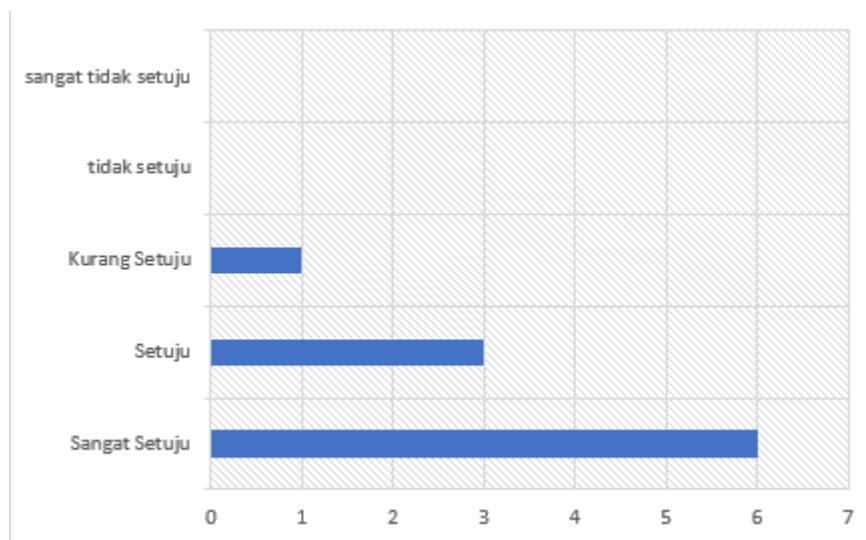
#### 7. Pimpinan dalam menegakkan disiplin sangat tegas



Gambar 7.38 Pimpinan dalam menegakkan disiplin sangat tegas

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan dalam menegakkan disiplin sangat tegas, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan dalam menegakkan disiplin sangat tegas, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan dalam menegakkan disiplin sangat tegas.

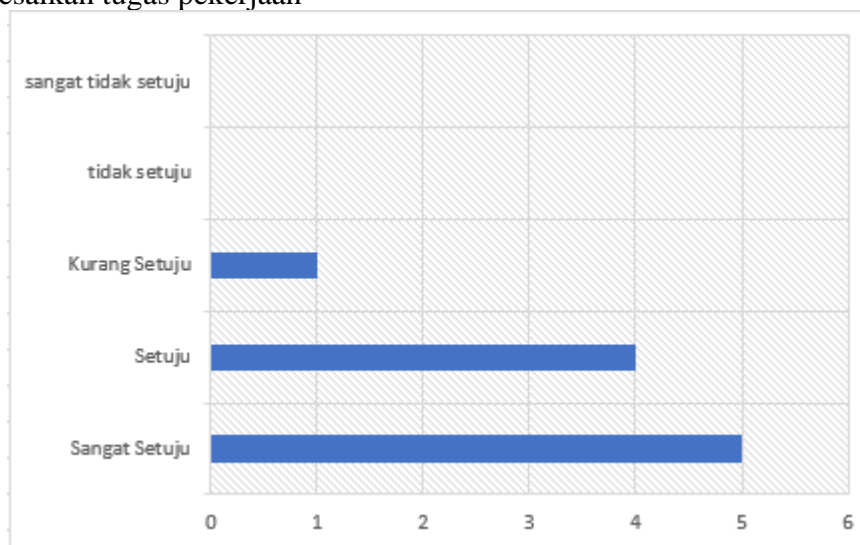
## 8. Pimpinan secara obyektif menilai prestasi kerja staf tendik



Gambar 7.40 Pimpinan secara obyektif menilai prestasi kerja staf tendik

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan secara obyektif menilai prestasi kerja staf tendik, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan pimpinan secara obyektif menilai prestasi kerja staf tendik dan 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan pimpinan secara obyektif menilai prestasi kerja staf tendik.

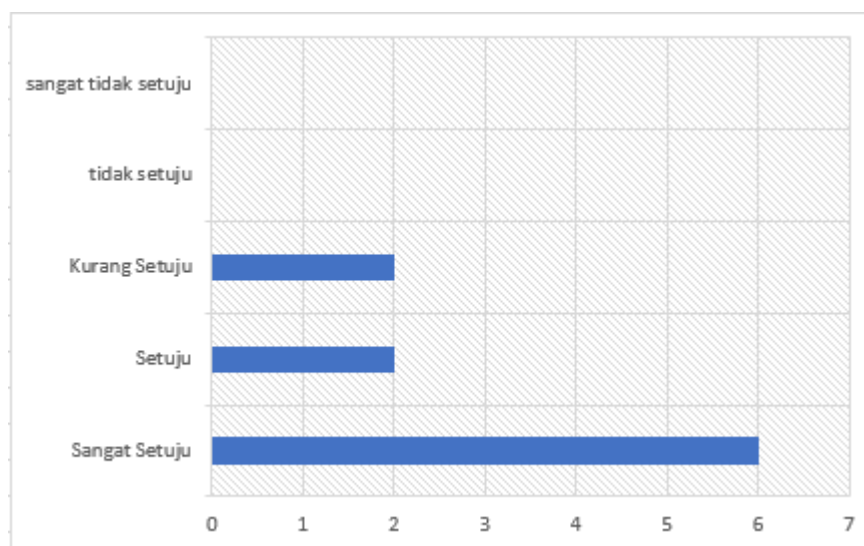
## 9. Pimpinan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan



Gambar 7.42 Pimpinan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, 40% tenaga kependidikan puas atau setuju dengan Pimpinan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

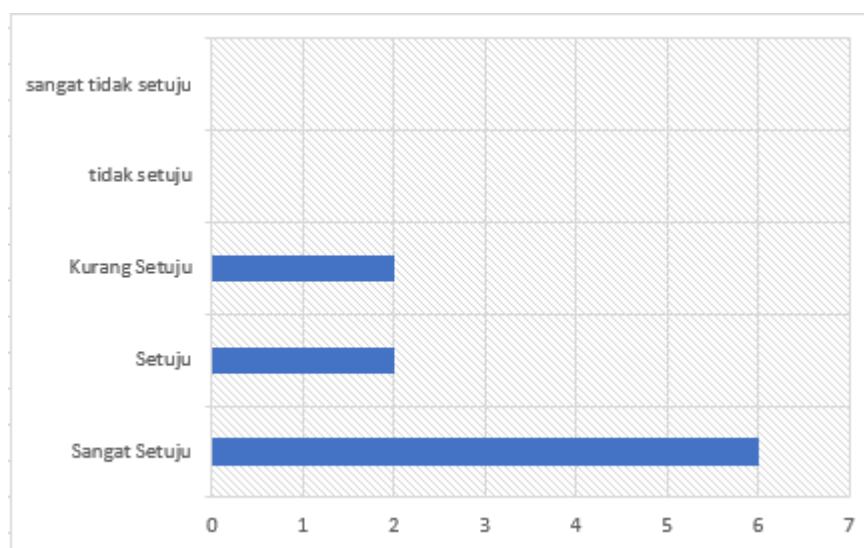
10. Adanya umpan balik (catatan) dari pimpinan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan



Gambar 7.43 Adanya umpan balik (catatan) dari pimpinan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Adanya umpan balik (catatan) dari pimpinan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Adanya umpan balik (catatan) dari pimpinan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan, 20% tenaga kependidikan merasa tidak puas atau tidak setuju dengan Adanya umpan balik (catatan) dari pimpinan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

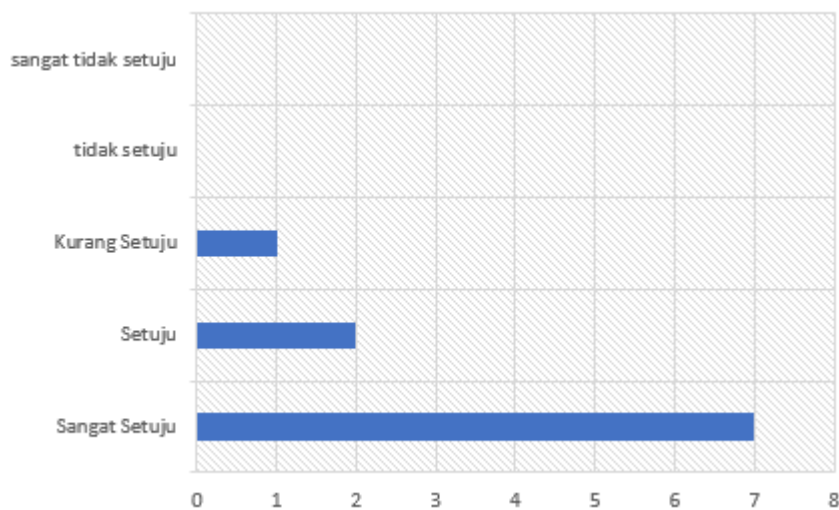
11. Pimpinan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan staf tendik lainnya



Gambar 7.44 Pimpinan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan staf tendik lainnya

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan staf tendik lainnya dan 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan staf tendik lainnya.

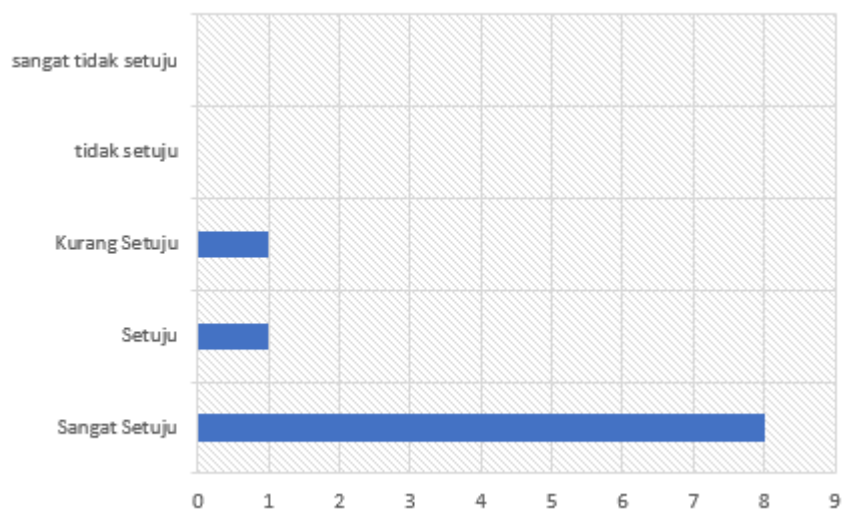
12. Pimpinan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan



Gambar 7.44 Pimpinan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan, dan 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan.

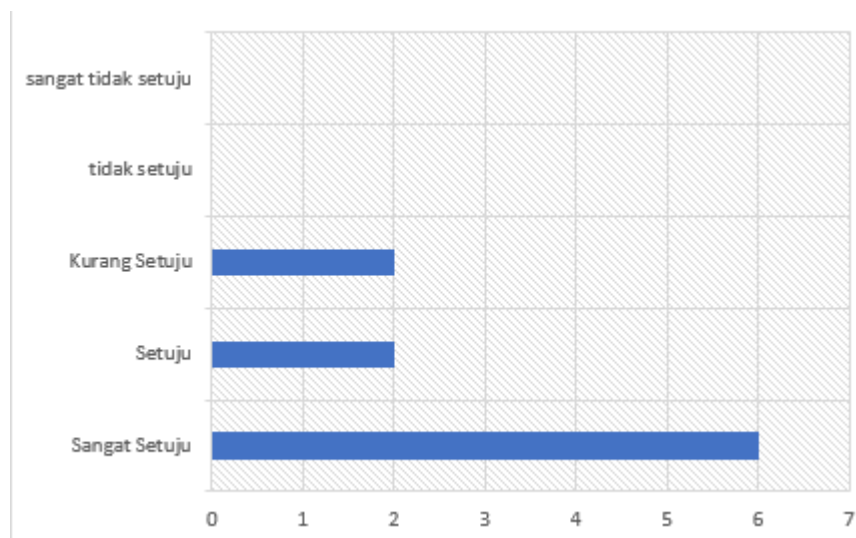
13. Pimpinan memberikan pengarahan tetapi saya diijinkan untuk mengembangkan diri



Gambar 7.45 Pimpinan memberikan pengarahan tetapi saya diijinkan untuk mengembangkan diri

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan memberikan pengarahan tetapi saya diijinkan untuk mengembangkan diri, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan memberikan pengarahan tetapi saya diijinkan untuk mengembangkan diri, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan memberikan pengarahan tetapi saya diijinkan untuk mengembangkan diri.

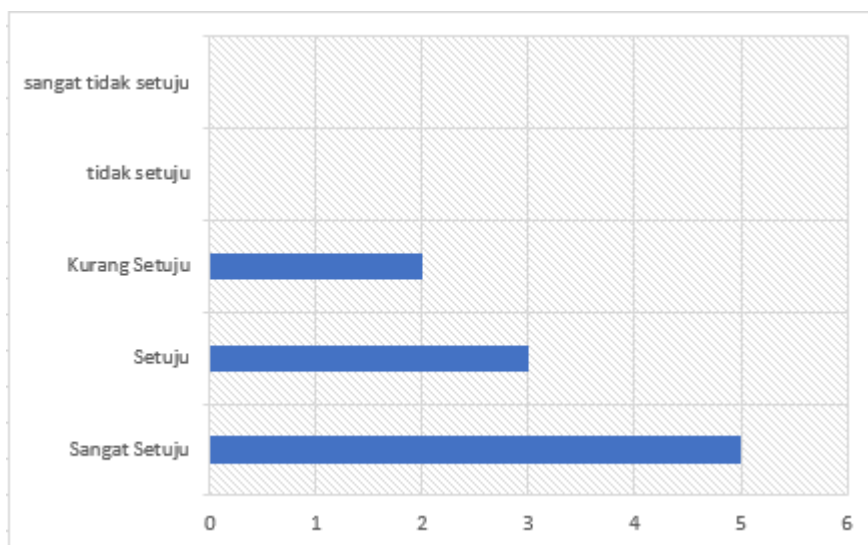
#### 14. Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas



Gambar 7.46 Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

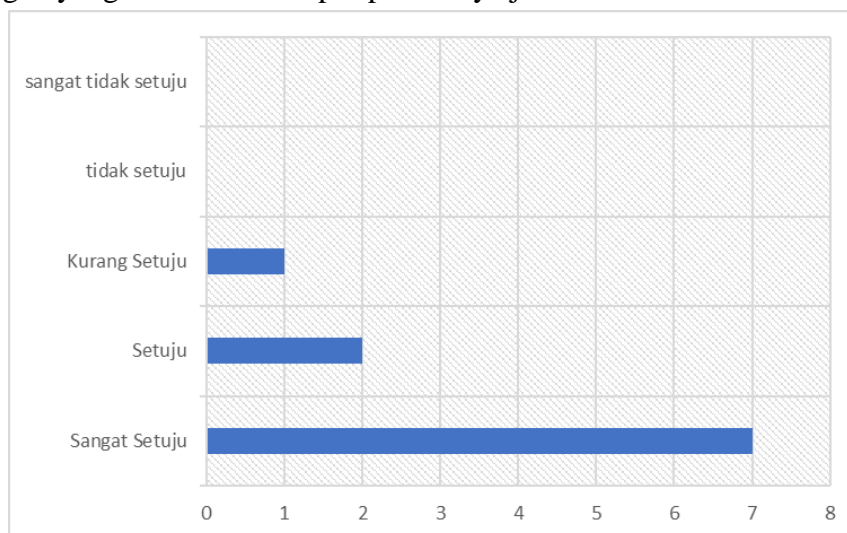
#### 15. Pimpinan cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah



Gambar 7.47 Pimpinan cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah

Hasil analisis data di atas 50% tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pimpinan cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pimpinan cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah, 20% tenaga kependidikan merasa sangat kurang puas atau sangat kurang setuju dengan Pimpinan cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah.

#### 16. Bimbingan yang diberikan oleh pimpinan saya jelas

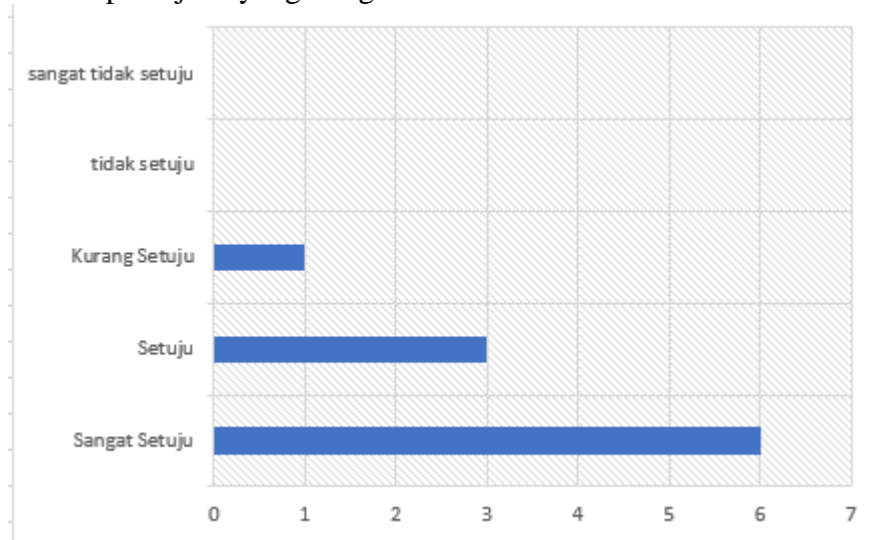


Gambar 7.48 Bimbingan yang diberikan oleh pimpinan saya jelas

Hasil analisis data di atas 70% tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Bimbingan yang diberikan oleh pimpinan saya jelas, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Bimbingan yang diberikan oleh pimpinan saya jelas, 10% tenaga kependidikan merasa sangat kurang puas atau sangat kurang setuju dengan Bimbingan yang diberikan oleh pimpinan saya jelas, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.



17. Pada saat bekerja, pimpinan saya bersedia memberikan bimbingan bila saya tidak memahami pekerjaan yang ditugaskan

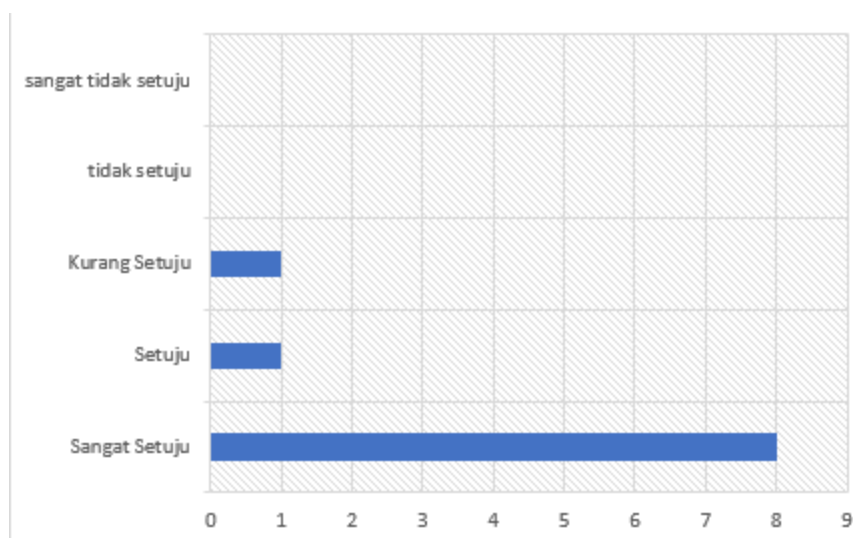


Gambar 7.49 Pada saat bekerja, pimpinan saya bersedia memberikan bimbingan bila saya tidak memahami pekerjaan yang ditugaskan

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Pada saat bekerja, pimpinan saya bersedia memberikan bimbingan bila saya tidak memahami pekerjaan yang ditugaskan, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Pada saat bekerja, pimpinan saya bersedia memberikan bimbingan bila saya tidak memahami pekerjaan yang ditugaskan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Pada saat bekerja, pimpinan saya bersedia memberikan bimbingan bila saya tidak memahami pekerjaan yang ditugaskan, yang diberikan oleh pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

## D. KEPUASAN TERHADAP REKAN KERJA

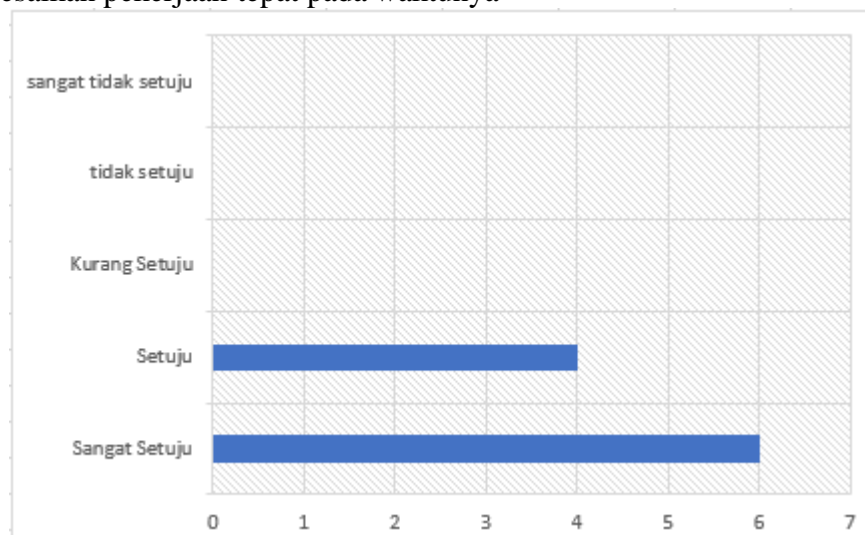
### 1. Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik



Gambar 7.50 Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik.

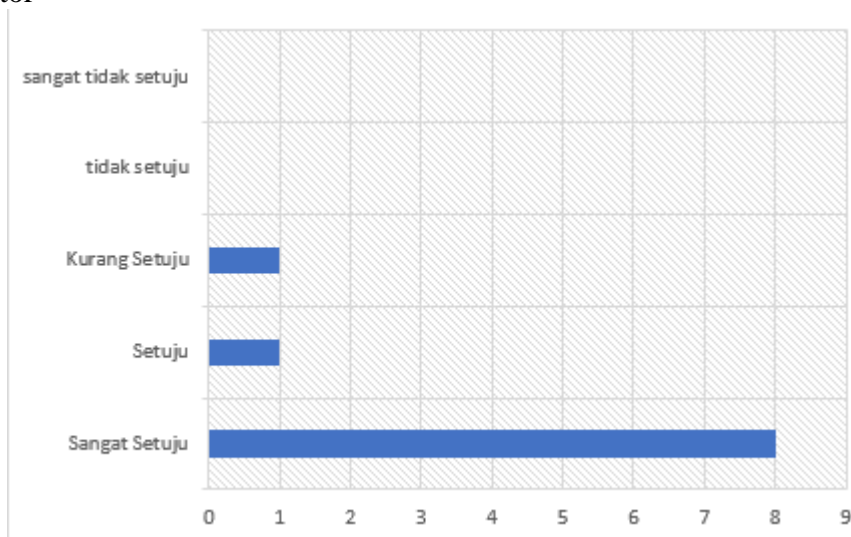
### 2. Bilamana dibutuhkan rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya



Gambar 7.51 Bilamana dibutuhkan rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan bilamana dibutuhkan rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan bilamana dibutuhkan rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.

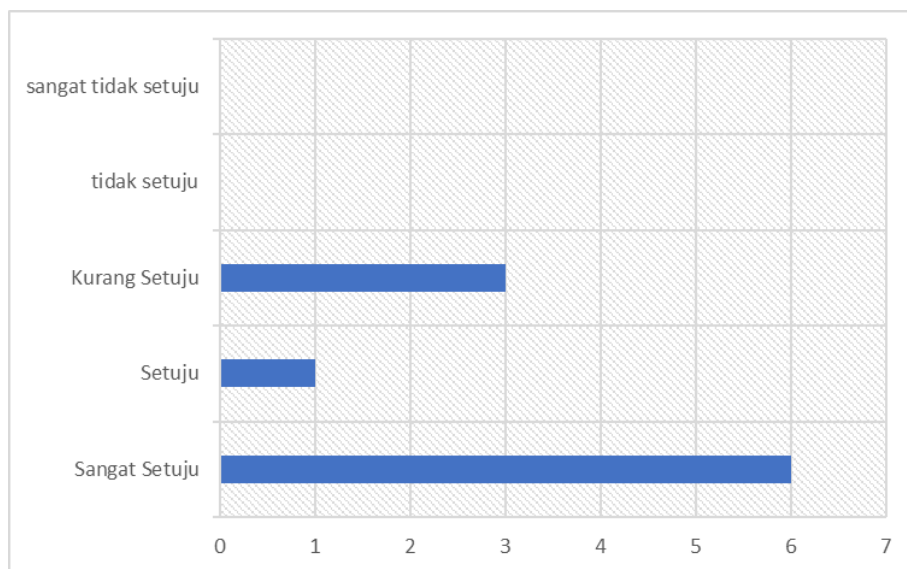
3. Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor



Gambar 7.55 Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor.

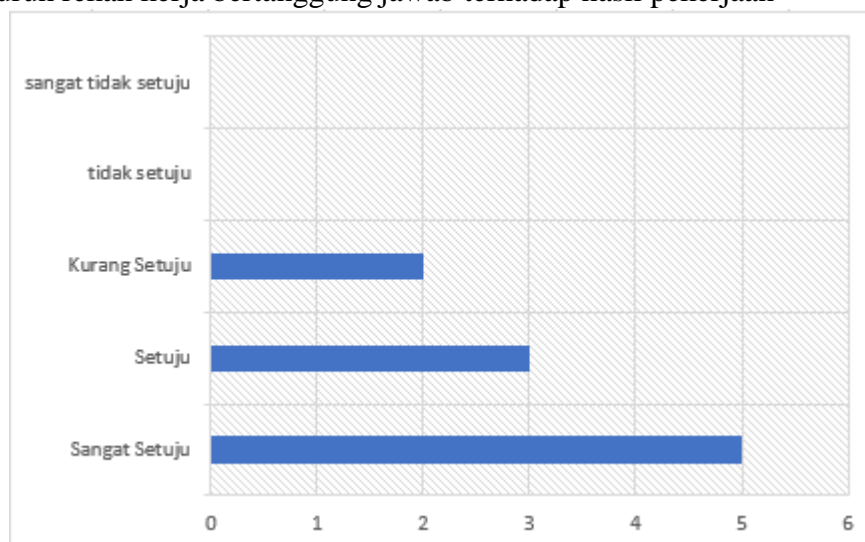
4. Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja



Gambar 7.54 Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja, 30% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja

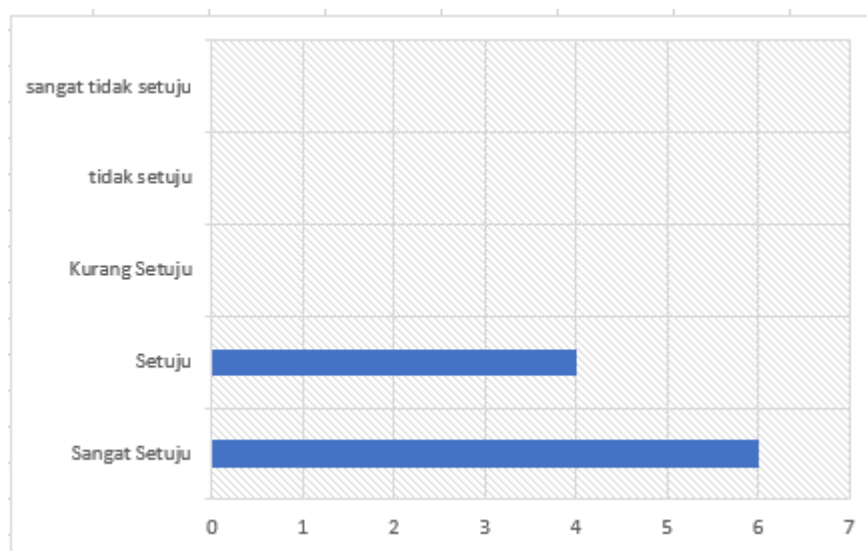
5. Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan



Gambar 7.55 Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan.

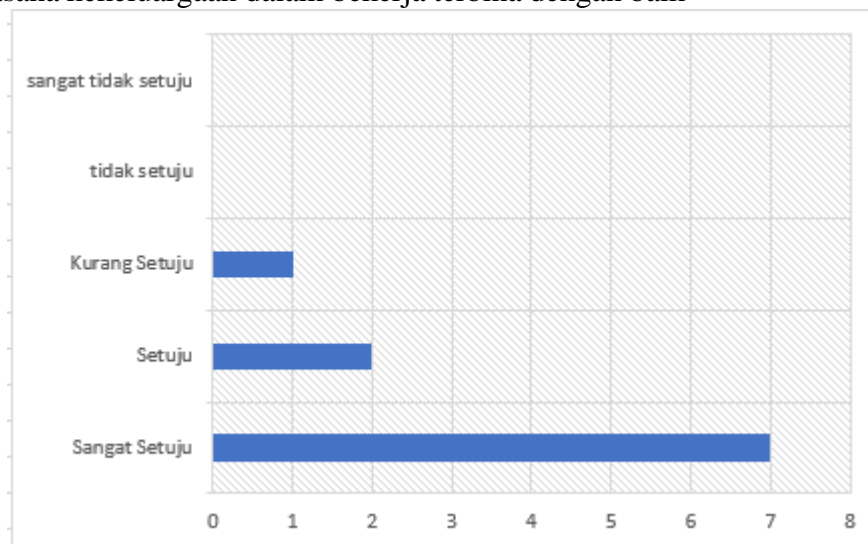
6. Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing



Gambar 7.56 Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing.

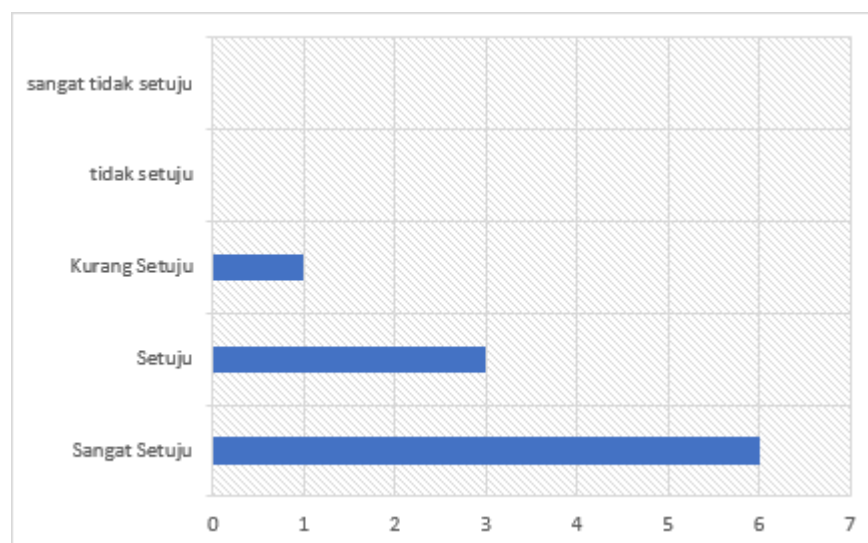
## 7. Suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik



Gambar 7.57 Suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik.

## 8. Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi

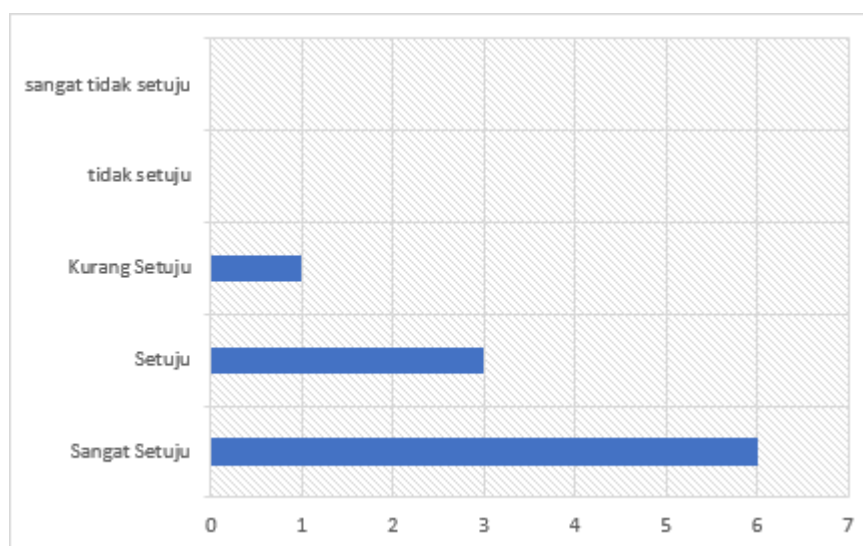


Gambar 7.58 Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat

puas atau sangat setuju dengan kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik dan 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik.

9. Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan

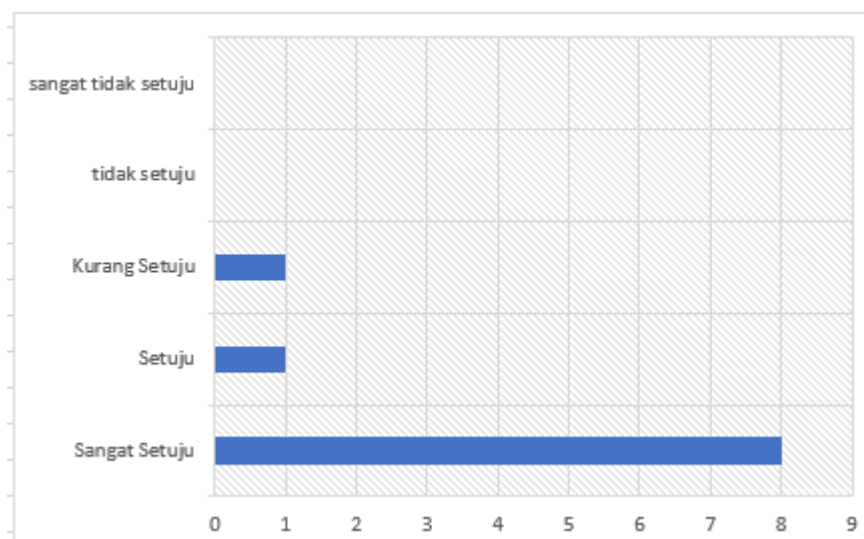


Gambar 7.59 Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan

## E. KESEMPATAN PENGEMBANGAN DAN PROMOSI

### 1. Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil)

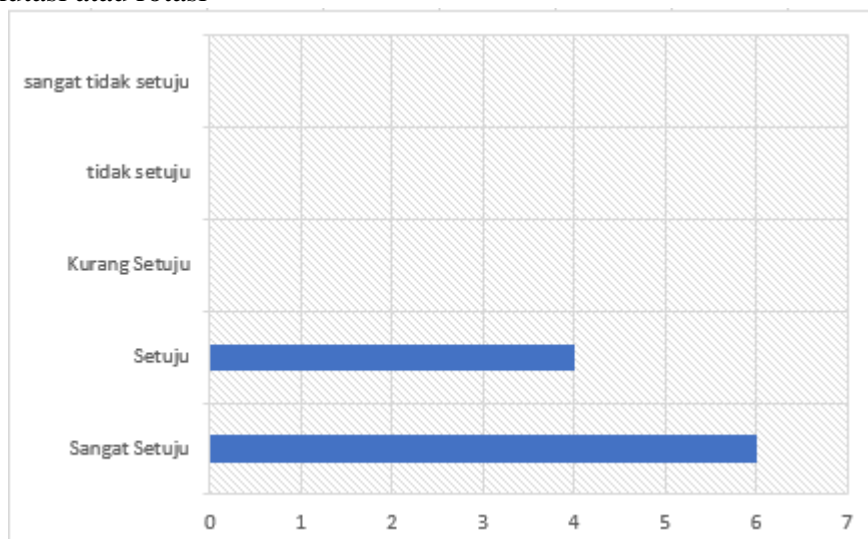


Gambar 7.61 Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil)

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil), 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil), 10% tenaga kependidikan merasa sangat kurang puas atau sangat kurang setuju dengan Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil).



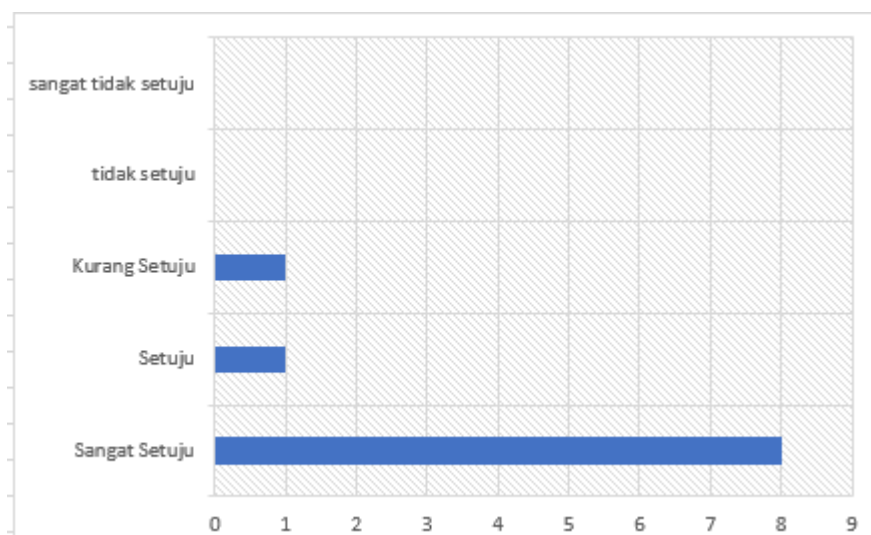
2. Semua tenaga kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi



Gambar 7.62 Semua tenaga kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Semua tenaga kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Semua tenaga kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi.

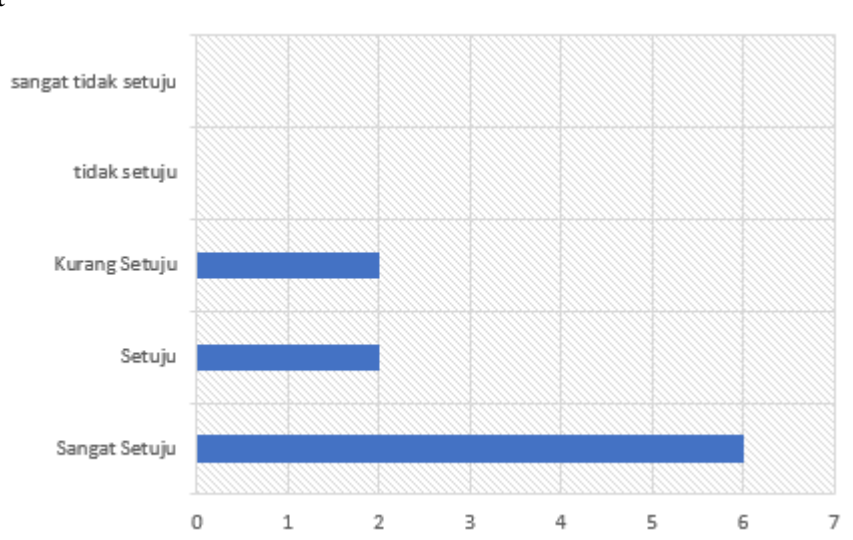
3. Adanya promosi/mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju



Gambar 7.63 Adanya promosi/mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dan 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Adanya promosi/mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Adanya promosi/mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju.

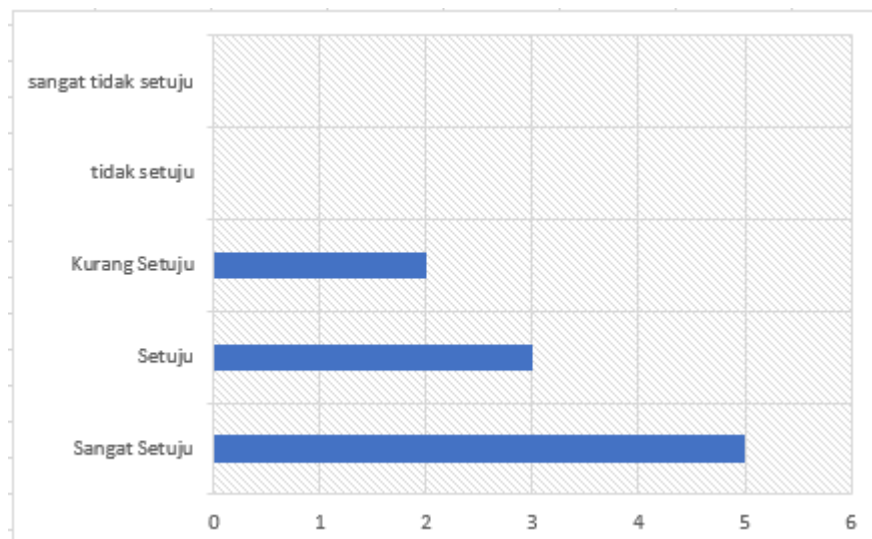
4. Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat



Gambar 7.64 Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas atau kurang setuju dengan Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat.

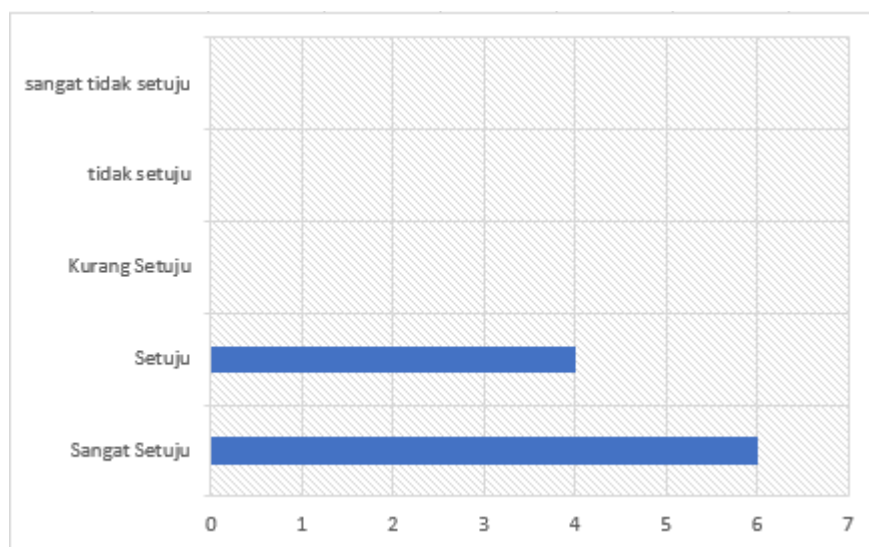
5. Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan



Gambar 7.65 Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan

Hasil analisis data di atas 50% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan, 20% tenaga kependidikan merasa kurang puas dengan Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan.

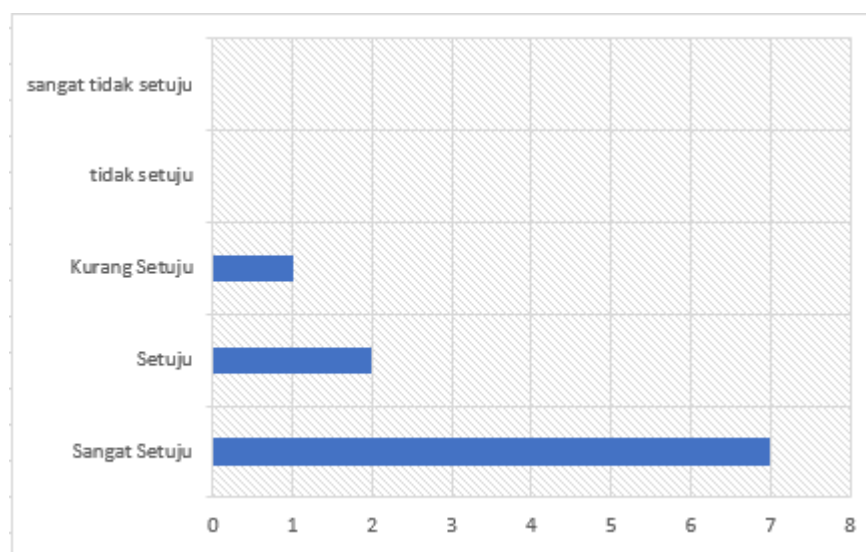
6. Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai



Gambar 7.66 Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai, 40% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai.

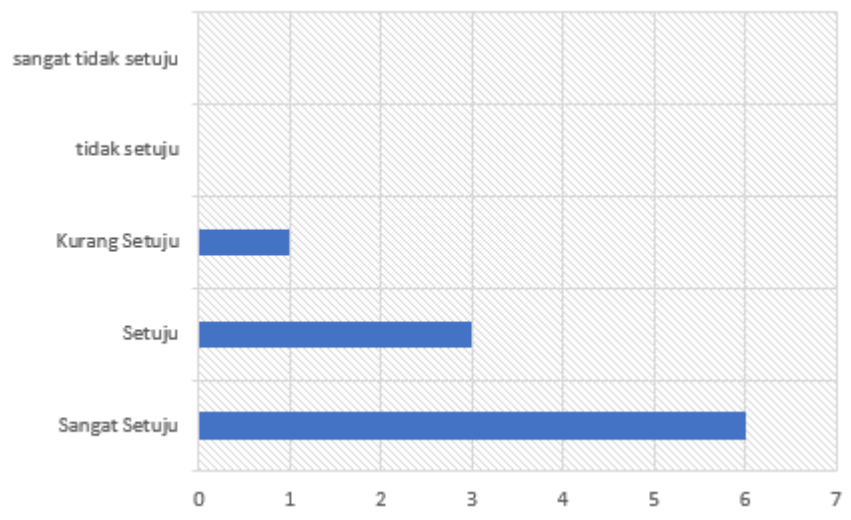
7. Promosi/mutasi staf tenaga kependidikan di UHAMKA saat ini sudah dilakukan secara obyektif



Gambar 7.67 Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas dengan Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai.

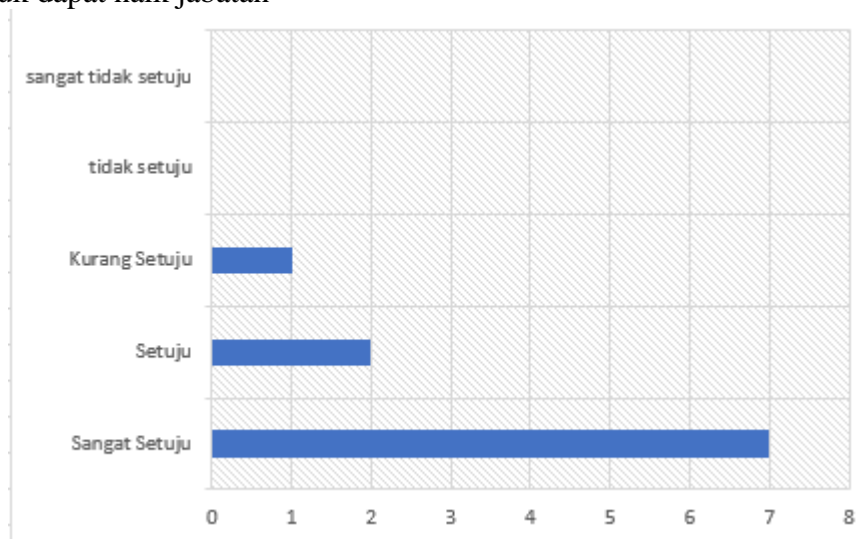
8. Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier



Gambar 7.68 Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier

Hasil analisis data di atas 60% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier, 30% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier, 10% tenaga kependidikan merasa sangat kurang puas atau sangat kurang puas dengan Tidak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier.

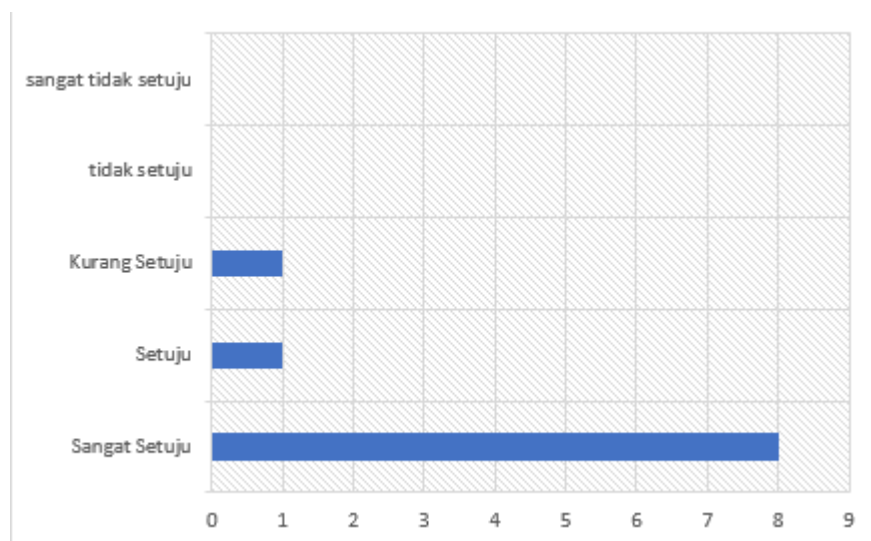
9. UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan



Gambar 7.69 UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan

Hasil analisis data di atas 70% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan, 20% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas dengan UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan.

10. Proses kenaikan jabatan di UHAMKA terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi



Gambar 7.70 UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan

Hasil analisis data di atas 80% menggambarkan bahwa tenaga kependidikan merasa sangat puas atau sangat setuju dengan UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan, 10% tenaga kependidikan merasa puas atau setuju dengan UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan, 10% tenaga kependidikan merasa kurang puas dengan UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan.

## **BAB VIII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Tanggapan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, tergolong cukup memuaskan dengan rata-rata 70,5% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan. Sedangkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 85,5%, tergolong memuaskan dengan rata-rata 87,1% terhadap Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan/Atasan dan dengan rata-rata 88,9% cukup memuaskan Kepuasan Terhadap Rekan Kerja.
  2. Hasil dan pembahasan tenaga kependidikan berdasarkan komponen dan indikator dengan Homebase: FKIP UHAMKA, Unit Kerja: Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pengajaran (LP3), Keuangan, Akademik, Umum, UPT. Perpustakaan, Keuangan, Akademik, Biro Akademik dan Kemahasiswaan, Kasubag Umum, Driver. Tenaga Kependidikan yang Status Karyawan tetap (Persyarikatan) berjumlah 9 orang dan masih bersetatus kontrak satu orang dengan jenis kelamin 6 laki-laki dan 4 perempuan.
  3. Riwayat Pendidikan Terakhir tenaga kependidikan yang bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, sangat bervariasi Sarjana 50%, Diploma tiga dan SLTA 20 % dan yang sekolah Menengah peretama 10%. Dan hampir 50% lembaga berkewajiban untuk meningkat pendidikan tenaga kependidikan ke tingkat strata S1 atau sarjana.
-

## B. Saran

1. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, yang terendah tergolong cukup memuaskan dengan rata-rata 70,5% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan. Maka diharapkan pimpinan memberikan dan memenuhi perasaan senang terpenuhinya kebutuhan pekerjaan dengan memberikan perbandingan dan monitoring dan evaluasi antara prestasi yang dihasilkan dari tenaga kependidikan. Dengan hasil monitoring dan evaluasi jika prestasi melebihi maka pimpinan memberikan apresiasi yang positif, sedangkan jika lebih rendah perlu pembinaan lebih supaya meningkat lagi. Pengaruh positif dari rasa puas akan merambah kuatnya rasa loyalitas, disiplin dan dedikasi terhadap lembaga pendidikannya yaitu FKIP UHAMKA.
  2. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 85,5%, dengan hasil monitoring dan evaluasi jika prestasi melebihi maka pimpinan memberikan apresiasi berupa insentif dan kenaikan pangkat sehingga menaikkan juga imbalan yang diterima tenaga kependidikan.
  3. Sedangkan yang tergolong memuaskan dengan rata-rata 87,1% terhadap Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan/Atasan dan dengan rata-rata 88,9% memuaskan Kepuasan Terhadap Rekan Kerja, sarannya dengan lebih meningkatkan lagi layanan terhadap tenaga kependidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA
-



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Masjid, (2005), *Perencanaan Pembelajaran*, Bandung: Rosdakarya.
- Arifin, (1995), *Kapita Selekta Pendidikan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Asnawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta, (2001).
- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Kencana.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, (2001). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Andi Press.
- Furqon, (2001), *Jurnal Pengembangan Model Penilaian Sekolah*, Jakarta: Depdiknas,
- John Hall, et.al. (2002). *Transformational Leadership: The Transformation of Managers and Associates*. on line : [www.edis.ifas.ufl.edu](http://www.edis.ifas.ufl.edu).
- Kunandar ,2007, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal 45
- Luthans, Fred, (2003), *Organizational Behavior*, New York : McGraw-Hill.
- Martinis Yamin, (2007), *Profesionalisasi Guru dan Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*, Gaung Persada Press, Jakarta, hal 3
- Mulyasa, (2003), *Kurikulum Berbasis Kompetensi : Konsep, Karakteristik dan Implementasi* Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muhibbin Syah, (2000), *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Jernmars, Bandung.
- Muhaimin, (2004), *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah, Konsep, Prinsip dan Instrumen*, Kesuma Karya, Bandung, hal 151
- Nanang Fattah, (2004), *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Dewan Sekolah* Bandung, CV. Pustaka Bani Quraisy, hal 88
- Nawawi, Hadari, 2003, *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*, Yogyakarta : GadjahMada University Press.
- O'Leary, Elizabeth, (2001), *Kepemimpinan*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Srinadi dan Nilakusmawati, 2008. Faktor-faktor penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai lembaga pendidikan , cakrawala Pendidikan, November 2008, Th, XXVII, No. 3

- Robert N, Anthony.,(2005), *Management Control System : Sistem Pengendalian Manajemen*Jakarta , Salemba Empat.
- Richard L. Daft, (2006), *Management (6<sup>th</sup> Edition)*, Singapura : Thomson Learning CV.
- Rosmiaty, Tutty dan Kurniadi, Achmad, Dedy, (2008), *Kepemimpinan Kependidikan, dalam Manajemen Pendidikan*,Bandung : CV. Alfabeta.
- Robbins, Stephen P, (2001), *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, Terjemahan Pujaatmana, Handayana, Jakarta : Penerbit PT Prenhallindo.
- Suradinata, Ermaya., 2005, *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 149.
- Stephen P. Robbin dan Mory Coulter, (2005), *Management (7<sup>th</sup> Edition)*, New Jersey : Prentice Hall, Inc. Indeks.
- Sondang P. Siagian, 2003, *Filsafah Pendidikan*,Jakarta : Bumi Aksara.
- Steers, M Richard, 1985, *Efektivitas Organisasi*,Jakarta : Erlangga.
- Taher Razik, & D. Austin Swanson, (1995), *Fundamental Concepts of Educational Leadership and Management*, New Jersey, Prentice Hall, Inc, hal 60
- Tilaar, H.A.R., (2004), *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad 21*, Tera Indonesia, Jakarta.
- Udin Saud, 2004, *Model Penelitian Keberhasilan Desentralisasi Pendidikan di Tingkat Sekolah Dasar*,Bandung : Prodi Adpen UPI.
- Uhar Suharsaputra, (2010), *Administrasi Pendidikan*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Uzer Usman, (1994), *Menjadi Guru Profesional*, Bandung : Rosdakarya.
- Wayne K Hoy dan Miskell, (2001), *Educational Administration : Theory, Reasearch, and practice*, New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc,
- Yunus Namsa, (2006), *Psikologi Belajar*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
-



### LAMPIRAN – LAMPIRAN

