

**LAPORAN PENELITIAN**  
**SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**  
**FKIP UHAMKA**



Disusun oleh:  
Dr. Imas Ratna Ermawati , M.Pd

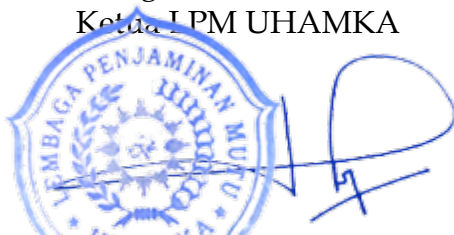
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

- 1 Judul Penelitian : Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fkip Uhamka
- 2 Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Dr. Imas Ratna Ermawati , M.Pd
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NIDN : 0314086804
  - d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
  - e. Fakultas / Program Studi : FKIP / Pendidikan Fisika
  - f. Alamat Kantor : Jl Tanah Merdeka Kp Rambutan
  - g. Telp Kantor : 021 - 8400341
  - h. Alamat Rumah : Jl Bekasi Timur VI no 5 Rt 002 / 011 Jakarta Timur 13410
  - i. No Hp / Email : 0819 -700-755  
[imas\\_re@uhamka.ac.id](mailto:imas_re@uhamka.ac.id)
- 3 Waktu Penelitian :
- 4 Jumlah Anggota :
- 5 Dana Yang Diajukan :

Jakarta , Mei 2022

Mengetahui  
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin , M.Pd  
NIDN 0316078501

Ketua Peneliti

Dr. Imas Ratna Ermawati, M.Pd  
NIDN 0314086804

## 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 dosen terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, tergolong puas dengan rata-rata 90% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan. Sedangkan kepuasan

Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 84%, tergolong memuaskan dengan rata-rata 98% terhadap Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan/Atasan dan dengan rata-rata 95% cukup memuaskan Kepuasan Terhadap suasana Kerja. Hasil dan pembahasan tenaga kependidikan berdasarkan komponen dan indikator dengan Homepage: 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) .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 atas 10%. Dan hampir 50% Lembaga berkewajiban untuk meningkat 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 shalawat 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), 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 , Mei 2022

Penyusun

## DAFTAR ISI

Cover	.....	i
Halaman Pengesahan	.....	ii
Abstrak	.....	iii
Kata Pengantar	.....	v
Daftar Isi	.....	vii
Daftar Lampiran	.....	viii
Daftar Tabel	.....	ix
Daftar Gambar	.....	x
Bab I	Pendahuluan	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	5
	1.3 Tujuan Penelitian	6
	1.4 Manfaat Penelitian	6
Bab II	Tinjauan Pustaka	8
	2.1 Kepuasan Tenaga Pendidik	8
	2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	17
Bab III	Metodologi Penelitian	20
	3.1 Rancangan Penelitian	20
	3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	20
	3.3 Kerangka Konsep	20
	3.4 Populasi Dan Sampel	21
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
	3.6 Teknik Analisis Data	22
Bab IV	Hasil Dan Pembahasan	23
	4.1 Hasil Penelitian	23
	4.2 Pembahasan	41
Bab V	Kesimpulan Dan Saran	43
	5.1 Kesimpulan	42
	5.2 Saran	43
Daftar Pustaka	.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan .....	47
Lampiran 2	Hasil Perhitungan .....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	23
Tabel 4.2	Pendidikan .....	23
Tabel 4.3	Kepuasan Terhadap Pekerjaan .....	26
Tabel 4.4	Kepuasan Terhadap Pimpinan .....	29
Tabel 4.5	Kepuasan Terhadap Suasana Kerja.....	32
Tabel 4.6	Kepuasan Pengembangan Dan Promosi .....	35
Tabel 4.7	Kepuasan Gaji Dan Kesejahteraan .....	38
Tabel 4.8	Rangkuman Kepuasan Tenaga Kependidikan .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Kepuasan Terhadap Pekerjaan	.....	27
Gambar 4.2	Kepuasan Terhadap Pimpinan	.....	30
Gambar 4.3	Kepuasan Terhadap Suasana Kerja	.....	33
Gambar 4.4	Kepuasan Pengembangan Dan Promosi	.....	36
Gambar 4.5	Kepuasan Gaji Dan Kesejahteraan	.....	39
Gambar 4.6	Rangkuman Kepuasan Tenaga Kependidikan	.....	40

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 di tuntut 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: Pada tahun 2024 menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan menjadi prophetic teaching Faculty yang mencerdaskan secara spiritual, intelektual, emosional, dan sosial untuk mewujudkan peradaban berkemajuan . Untuk mewujudkan Visi tersebut, FKIP UHAMKA menyusun MISI : 1) Menyelenggarakan Pembinaan dan Pengembangan Al Islam dan Kemuhammadiyah; 2)Menyelenggarakan Pendidikan dan Pengajaran yang bersifat Interaktif, Holistik, Integratif, Sainifik, Kontekstual, Tematik, Efektif, Kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa (*Student Centre Learning*);3)Menyelenggarakan Penelitian yang memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai otonomi keilmuan dan budaya akademik dalam Skala Nasional dan Internasional; 4) Menyelenggarakan Pengabdian kepada masyarakat dengan cara menerapkan, mengamalkan, membudayakan inovasi, Implementasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi guna memajukan

kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.; 5) Menyelenggarakan pendidikan yang mengintegrasikan nilai-nilai Al-Islam dan Kemuhammadiyah dengan sains; 6) Menyelenggarakan pendidikan dan pembinaan kemahasiswaan yang bermutu tinggi dan inovatif untuk menghasilkan lulusan yang cerdas secara spiritual, intelektual, emosional, dan sosial; 7) Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang unggul dan bermanfaat secara nyata; 8) Menyelenggarakan tata kelola perguruan tinggi dan layanan yang bermutu tinggi berbasis kompetensi yang memadai dengan dukungan ICT; 8) Menyelenggarakan tata kelola aset finansial maupun non-finansial untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan secara berkelanjutan.

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.

## **1.2 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”.

### **1.3 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 kependidikan 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

### **1.4 . 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 dilingkungan 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 II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kepuasan Tenaga Pendidik

#### A. Pengertian 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 pelangganseseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

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 menuntutn 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 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.

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 senang terpenuhinya suatu keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan seseorang 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.

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 (*bestbuy*). (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.

## **B. 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 sumber daya 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/pendapatan, 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 Tenaga kependidikan 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 peserta didik 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.

## 2.2 FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

### A. 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.

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 social 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.

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

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 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.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, sekitarnya pada bulan April 2022.

### **3.3 Kerangka Konsep**

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

### **3.4 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.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik survei. Peneliti menggunakan alat ukur berupa angket/koesioner 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).

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

### **3.6 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 IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian Survey kepuasan tenaga kependidikan di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan UHAMKA yang dilakukan dari bulan Maret sampai dengan April 2022, dengan jumlah tenaga kependidikan yang mengisi angket sebanyak 45 tenaga kependidikan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

#### A. Identitas Responden Tenaga Kependidikan FKIP UHAMKA

##### 1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

No	Program Studi	Jenis Kelamin		Prosentase (%)	
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
1	Tenaga kependidikan	3	1	75%	25%
2	Tenaga Akademik	4	2	67%	33%
3	Bagian Umum	7	2	77,8%	22,2%
4	Perpustakaan	2	2	50%	50%
5	Keuangan	3	2	60%	40%
6	Laboran	3	5	37,5%	62,5%
7	Kepala Unit Laboratorium	5	5	50%	50%

##### 2. Pendidikan

Tabel 4.2 Pendidikan

No	Program Studi	Pendidikan			Prosentase (%)		
		SMA	D3	S1	SMA	D3	S1
1	Tenaga kependidikan	1	2	1	25%	50%	25%

2	Tenaga Akademik	3	0	3	50%	0%	50%
3	Bagian Umum	5	2	2	55,6%	22,2%	22,2%
4	Perpustakaan	0	0	4	0%	0%	100%
5	Keuangan	2	2	1	40%	40%	20%
6	Laboran	0	0	5 ; 3	0%	0%	62,5%; 37,5%
7	Kepala Unit Laboratorium	0	0	8 ; 2	0%	0%	80% ; 20%

## B. Hasil Analisis Tenaga Pendidikan

Angket berisi 5 penilaian yang harus diisi oleh responden tentang kepuasan terhadap pekerjaan, peran pimpinan, suasana kerja dan pengembangan dan promosi, gaji dan kesejahteraan dan terhadap tenaga kependidikan yang ada di FKIP UHAMKA. Skor 1 (satu) diberikan untuk penilaian sangat tidak puas, skor 2 (dua) diberikan untuk penilaian tidak puas, skor 3 (tiga) diberikan untuk penilaian cukup puas, skor 4 (empat) diberikan untuk penilaian puas, skor 5 (lima) diberikan untuk penilaian sangat puas.

### 1. Pekerjaan

Terdapat 6 (enam) Indikator indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tugas Pokok yaitu: (1) Bekerja sebagai tenaga kependidikan sesuai kompetensi yang dimiliki ,(2) Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang pendidikan, (3) Sistem penempatan tenaga kependidikan sudah berdasarkan kemampuan, (4) Bekerja sebagai tenaga kependidikan di ruang kerja yang memadai ,(5) Tersedia kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) untuk menunjang kinerja, (6) Tersedia sistem informasi (telepon, internet,

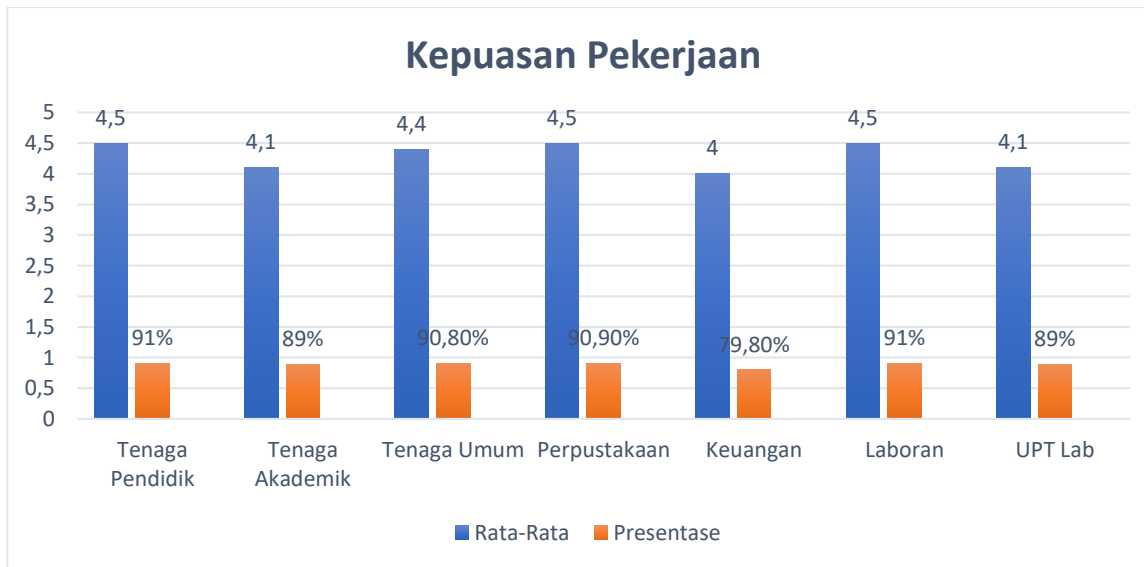
email, faximili) yang memadai. Selanjutnya data tabel 4.3 disajikan dalam diagram pada gambar 4.1 berikut:

Tabel 4.3 Instrumen Kepuasan Terhadap Pekerjaan

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)
1	Bekerja sebagai tenaga kependidikan sesuai kompetensi yang dimiliki	<b>4.72</b>	<b>94%</b>	4,43	88%	4,60	92%	4,60	92%	3,98	78%	<b>4.72</b>	<b>94%</b>	<b>4.30</b>	<b>86%</b>
2	Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang pendidikan	4,60	92%	3,90	75%	3,86	74%	4,60	92%	3,98	78%	4,60	92%	<b>4.24</b>	<b>85%</b>
3	Sistem penempatan tenaga kependidikan sudah berdasarkan kemampuan	<b>4.52</b>	<b>90%</b>	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,78	76%	<b>4.52</b>	<b>90%</b>	<b>4.38</b>	<b>88%</b>
4	Bekerja sebagai tenaga kependidikan di ruang kerja yang memadai	4,68	94%	3,86	74%	4,60	92%	4,60	92%	3,00	69%	4,68	94%	<b>4.18</b>	<b>84%</b>
5	Tersedia kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) untuk menunjang kinerja	4,56	91%	4,27	84%	4,78	92%	<b>4.52</b>	<b>90%</b>	3,00	69%	4,56	91%	<b>4.12</b>	<b>82%</b>

6	Tersedia sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) yang memadai	4,44	89%	4,36	86%	4,78	92%	4,78	92%	3,00	69%	4,44	89%	4,16	83%
Rata - rata		4,59	91%	4,11	89%	4,41	90,8%	4,49	90,9%	4,00	79,8%	4,59	91%	4,1	89%
Presentase		Sangat Puas		Puas		Sangat Puas		Sangat Puas		Puas		Puas		Puas	

Gambar 4.1 Instrumen Pekerjaan



Dari gambar 4.1 indikator yang diukur pada kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan. Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument pekerjaan memperoleh prosentase 91% dengan rata-rata 4.5 dengan katagori sangat puas yaitu tenaga kependidikan ,tenaga umum dan laboran . Untuk terendah dengan prosentase 79,8% dengan rata-rata 4.0 dengan katagori puas yaitu bagian keuangan.

## 2. Instrumen Pimpinan

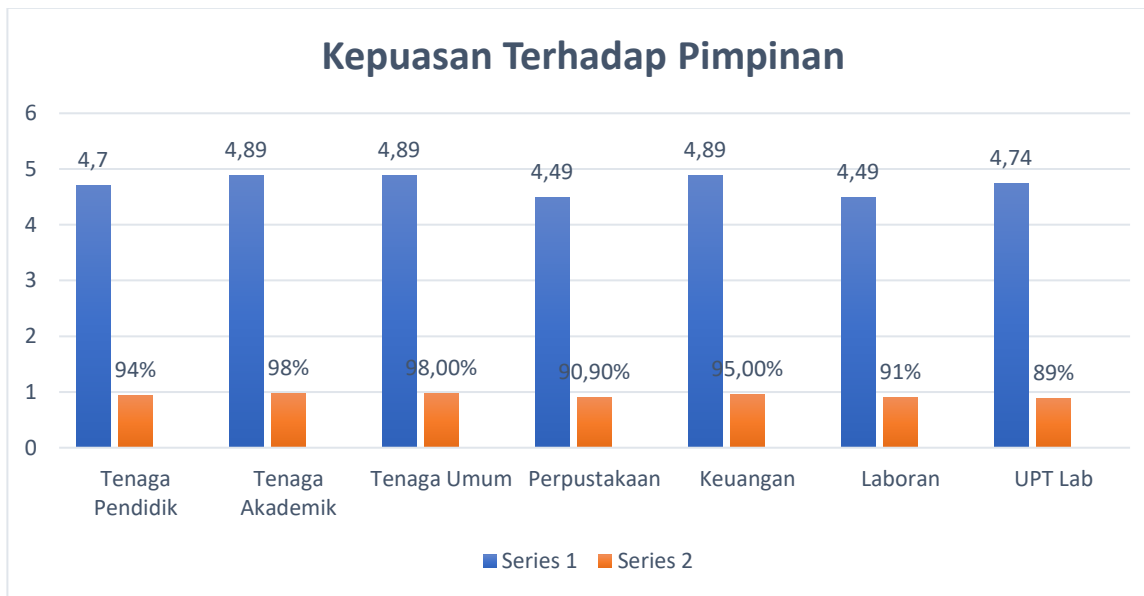
Terdapat 7 (enam) Indikator indikator kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tugas Pokok yaitu: (1) Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional , (2) Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan,(3) Bekerjasama secara harmonis dengan tenaga kependidikan ,(4) Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya,(5) Memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik, (6) Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan ,(7) Memberikan penghargaan dan sanksi secara adil. Selanjutnya data tabel 4.4 disajikan dalam diagram pada gambar 4.2 berikut:

Tabel 4.4 Instrumen Kepuasan Terhadap Pimpinan

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre-sentase (%)	Rata-rata	Pre-sentase (%)	Rata-rata	Pre-sentase (%)	Rata-rata	Pre-sentase (%)	Rata-rata	Pre-sentase (%)	Rata-rata	Pre-sentase (%)	Rata-rata	Pre-sentase (%)
1	Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional	4,72	94%	4,89	95%	4,89	95%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	3,98	78%
2	Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan	4,60	92%	4,89	95%	4,89	95%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	3,98	78%
3	Bekerjasama secara harmonis dengan tenaga kependidikan	4,72	94%	4,89	95%	4,89	95%	3,86	74%	4,89	95%	3,86	74%	3,78	76%
4	Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya	4,72	94%	4,89	95%	4,89	95%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	3,00	69%
5	Memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik	4,72	94%	4,89	95%	4,89	95%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,72	94%

6	Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan	4,72	94%	4,89	95%	4,89	95%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,60	92%
7	Memberikan penghargaan dan sanksi secara adil	4,72	94%	4,89	95%	4,89	95%	3,86	74%	4,89	95%	3,86	74%	4,52	90%
Rata - rata		4,74	94%	4,89	98%	4,89	95%	4,49	90,9%	4,89	95%	4,49	90,9%	4,74	94%
Presentase		Sangat Puas		Sangat Puas		Sangat Puas		Puas		Sangat Puas		Puas		Sangat Puas	

Gambar 4.2 Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pimpinan





Dari gambar 4.2 indikator yang diukur pada kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan . Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument terhadap pimpinan memperoleh prosentase 98% dengan rata-rata 4.89 dengan katagori sangat puas yaitu tenaga akademik dan tenaga umum dan keuangan . Untuk terendah dengan prosentase 91% dengan rata-rata 4.49 dengan katagori puas yaitu bagian perpustakaan dan laboran.

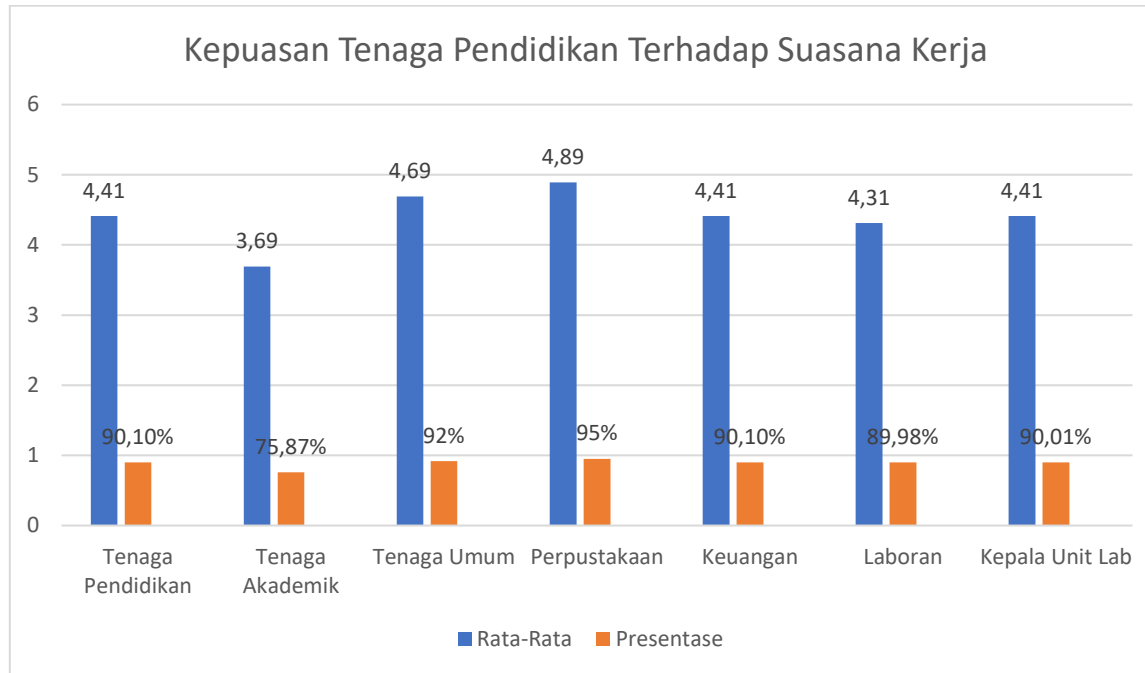
### 3. Instrumen Suasana Kerja

Terdapat 4 (empat) Indikator indikator kepuasan Dosen terhadap Tugas Pokok yaitu: (1) Hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan terjalin secara harmonis, (2) Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain, (3) Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila ditemukan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, (4) Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya. Selanjutnya data tabel 4.5 disajikan dalam diagram pada gambar 4.3 berikut:

tabel 4.5 Instrumen Kepuasan Terhadap Suasana Kerja

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)
1	Hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan terjalin secara harmonis	4,60	92%	3,98	78%	4.72	94%	4,89	95%	4,60	92%	3,98	78%	4,60	92%
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain	4,60	92%	3,98	78%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,98	78%	4,60	92%
3	Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	3,86	74%	3,78	76%	4.72	94%	4,89	95%	3,86	74%	4,78	76%	3,86	74%
4	Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya	4,60	92%	3,00	69%	4.72	94%	4,89	95%	4,60	92%	3,52	69%	4,60	92%
Rata - rata		4,41	90,1%	3,69	75,87%	4,69	92%	4,89	95%	4,41	90,1%	4,31	89,98%	4,41	90,01%
Presentase		Puas		Cukup Puas		Sangat Puas		Sangat Puas		Puas		Puas		Puas	

Gambar 4.3 Instrumen Kepuasan Terhadap Suasana Kerja



Dari gambar 4.3 indikator yang diukur pada kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja. Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument suasana kerja memperoleh prosentase 95% dengan rata-rata 4.89 dan 92% dengan rata-rata 4,69 dengan katagori sangat puas yaitu tenaga perpustakaan dan tenaga umum . Untuk terendah dengan prosentase 75,87% dengan rata-rata 3,69 dengan katagori cukup puas yaitu bagian tenaga akademik.

#### 4. Instrumen Kepuasan Pengembangan Dan Promosi

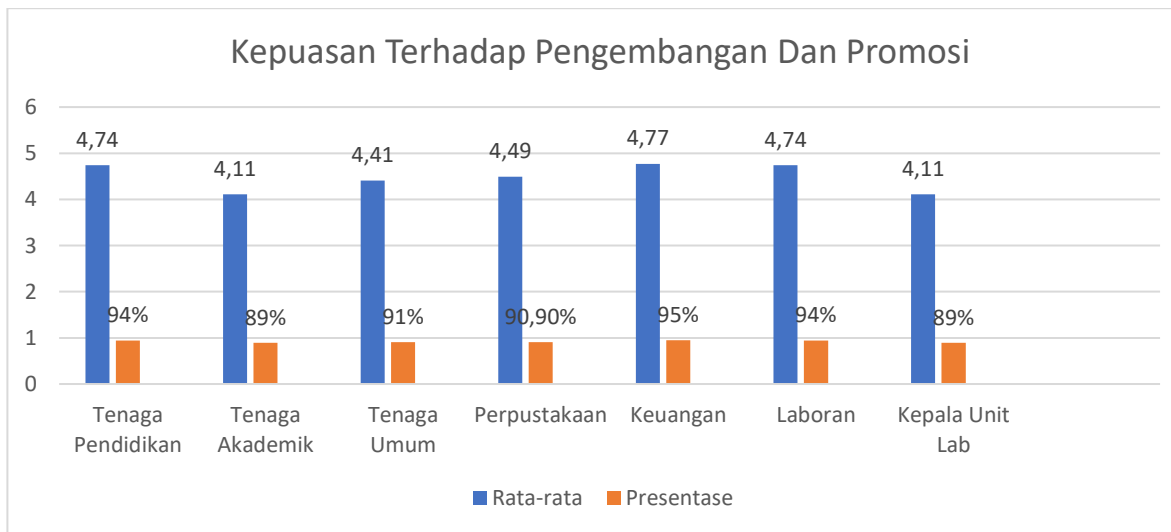
Terdapat 6 (enam) Indikator indikator kepuasan Dosen terhadap Tugas Pokok yaitu: (1) Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui studi lanjut,(2)Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui diklat dan workshop,(3) Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan jenjang karir dengan aturan yang jelas,(4)UHAMKA menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi, (5)UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai, (6) UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya data tabel 4.6 disajikan dalam diagram pada gambar 4.4 berikut:

Tabel 4.6 Instrumen Kepuasan Pengembangan Dan Promosi

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)
1	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui studi lanjut	4,60	92%	4,43	88%	4,60	92%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,43	88%
2	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui diklat dan workshop	4,60	92%	3,90	75%	3,86	74%	4,60	92%	4,60	92%	4,60	92%	3,90	75%
3	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan jenjang karir dengan aturan yang jelas	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	4,80	95%	3,86	74%	3,86	74%
4	UHAMKA menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi	4,60	92%	3,86	74%	4,60	92%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	3,86	74%
5	UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan	4,60	92%	4,27	84%	4,78	92%	4,52	90%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%

	dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai														
6	UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun	4,60	92%	4,36	86%	4,78	92%	4,78	92%	4,60	92%	4,60	92%	4,36	86%
Rata - rata		4,74	94%	4,11	89%	4,41	90,8%	4,49	90,9%	4,77	94,67%	4,74	94%	4,11	89 %
Presentase		Sangat Puas		Puas		Puas		Sangat Puas		Sangat Puas		Sangat Puas		Puas	

Gambar 4.4 Kepuasan Terhadap Pengembangan Dan Promosi



Dari gambar 4.4 indikator yang diukur pada kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi. Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument pekerjaan memperoleh prosentase 94% dengan rata-rata 4.74 dan dengan katagori sangat puas yaitu tenaga pendidikan dan laboran . Untuk terendah dengan prosentase 89% dengan rata-rata 4,11 dengan katagori cukup puas yaitu bagian tenaga akademik dan kepala unit lab.

#### 5. Instrumen Kepuasan Gaji Dan Kesejahteraan

Terdapat 8 (delapan) Indikator indikator kepuasan Dosen terhadap Tugas Pokok yaitu: (1) Tenaga kependidikan memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup,(2)Tenaga kependidikan memperoleh jaminan Kesehatan,(3)Tenaga kependidikan memperoleh tunjangan hari raya sesuai dengan aturan,(4)Tenaga kependidikan memperoleh gaji ke 13 sesuai dengan aturan,(5)UHAMKA memberikan cuti bagi tenaga kependidikan sesuai dengan aturan,(6)UHAMKA menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan,(7)Tenaga kependidikan memperoleh dana pensiun sesuai dengan aturan,(8)Tenaga kependidikan diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi tenaga kependidikan teladan setiap tahun. Selanjutnya data tabel 4.7 disajikan dalam diagram pada gambar 4.5 berikut:

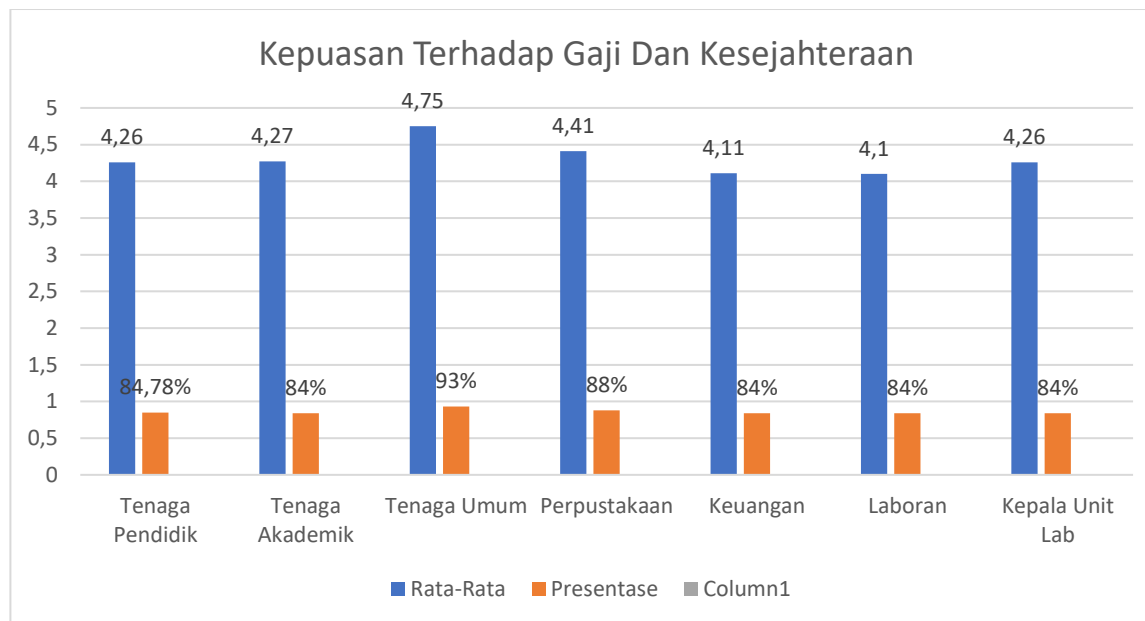
Tabel 4.7 Instrumen Kepuasan Gaji Dan Kesejahteraan

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)	Rata-rata	Pre-sen tase (%)
1	Tenaga kependidikan memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	4,43	88%	4,60	92%	4,80	95%	3,86	74%	3,86	74%	3,90	75%	3,86	74%
2	Tenaga kependidikan memperoleh jaminan kesehatan	3,90	75%	3,86	74%	4,89	95%	4,60	92%	3,86	74%	3,90	75%	3,86	74%
3	Tenaga kependidikan memperoleh tunjangan hari raya sesuai dengan aturan	3,86	74%	3,86	74%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	3,86	74%	3,86	3,86
4	Tenaga kependidikan memperoleh gaji ke 13 sesuai dengan aturan	3,86	74%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	3,86	74%	4,60	3,86
5	UHAMKA memberikan cuti bagi tenaga kependidikan sesuai dengan aturan	4,27	84%	4,78	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	4,27	84%	4,78	4,27
6	UHAMKA menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan	4,60	92%	3,86	74%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	4,89	95%	4,60	92%
7	Tenaga kependidikan memperoleh dana pensiun sesuai dengan aturan	4,60	92%	4,27	84%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	4,89	95%	4,60	92%



8	Tenaga kependidikan diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi tenaga kependidikan teladan setiap tahun	4,60	92%	4,36	86%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%
Rata - rata		4,26	84,78%	4,27	84%	4,75	93%	4,42	88%	4,11	84%	4,1	84%	4,26	84%
Presentase		Puas		Puas		Sangat Puas		Puas		Puas		Puas		Puas	

Gambar 4.5 Kepuasan Gaji Dan Kesejahteraan

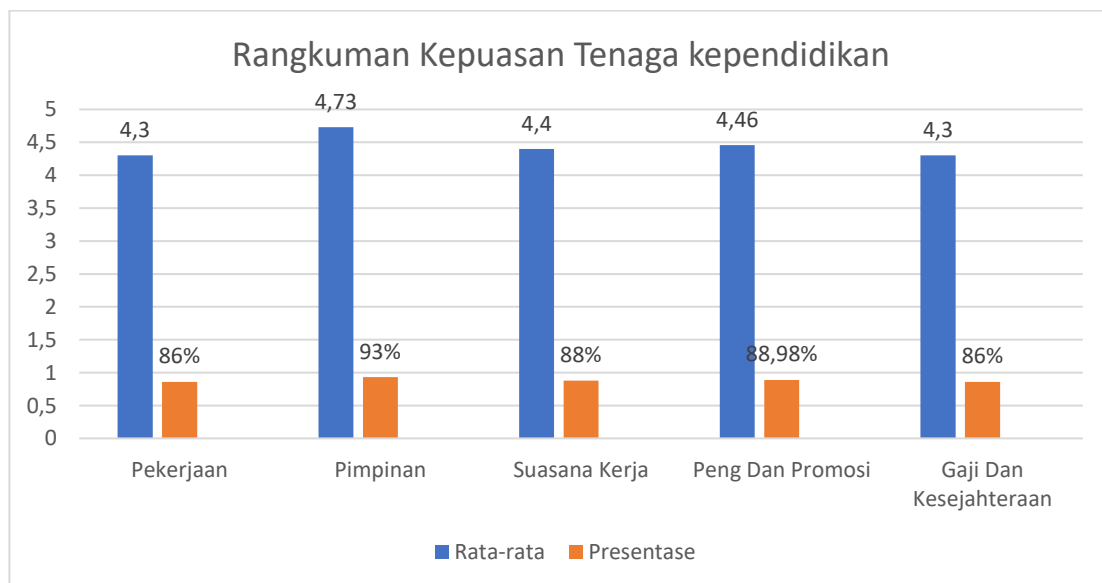


Dari gambar 4.5 indikator yang diukur pada kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan . Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument gaji dan kesejahteraan memperoleh prosentase 93% dengan rata-rata 4.75 dan dengan katagori sangat puas yaitu tenaga umum . Untuk terendah dengan prosentase 84% dengan rata-rata 4,11 dengan katagori puas yaitu bagian laboran.

Tabel 4.8 Rangkuman instrument kepuasan tenaga kependidikan

No	Indikator	Rata - Rata	Presentase	Kriteria
1	Pekerjaan	4,30	86%	Puas
2	Pimpinan	4,73	93%	Sangat Puas
3	Suasana kerja	4.40	88%	Puas
4	Pengemb Dan Promosi	4,46	88,98%	Puas
5	Gaji Dan Kesejahteraan	4,30	86%	Puas

Gambar 4.6 Rangkuman instrument kepuasan tenaga kependidikan



Dari tabel 4.8 dan gambar 4.6 dapat di lihat rangkuman indikator yang diukur pada kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan yang paling tinggi dengan presentase 93% dengan rata-rata 4,73 serta dengan katagori sangat puas. Untuk terendah dengan prosentase 86% dengan rata-rata 4,3 dengan katagori puas yaitu bagian pekerjaan serta gaji dan kesejahteraan.

#### 4.2 Pembahasan

Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan dalam bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA dapat disimpulkan sebagai berikut ;Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan tenaga kependidikan terhadap **pekerjaan**. Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument pekerjaan memperoleh prosentase 91% dengan rata-rata 4.5 dengan katagori sangat puas yaitu tenaga kependidikan ,tenaga umum dan laboran . Untuk terendah dengan prosentase 79,8% dengan rata-rata 4.0 dengan katagori puas yaitu bagian keuangan. Dan kepuasan tenaga kependidikan terhadap **pimpinan**,presentase rata-rata tertinggi pada instrument terhadap pimpinan memperoleh prosentase 98% dengan rata-rata 4.89 dengan katagori sangat puas yaitu tenaga akademik dan tenaga umum dan keuangan . Untuk terendah dengan prosentase 91% dengan rata-rata 4.49 dengan katagori puas yaitu bagian perpustakaan dan laboran.

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap **suasana kerja**. Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument suasana kerja memperoleh prosentase 95% dengan rata-rata 4.89 dan 92% dengan rata-rata 4,69 dengan katagori sangat puas yaitu tenaga perpustakaan dan tenaga umum . Untuk terendah dengan prosentase 75,87% dengan rata-rata 3,69 dengan katagori cukup puas yaitu bagian tenaga akademik. Untuk kepuasan tenaga kependidikan terhadap

**pengembangan dan promosi**, presentase Rata-rata tertinggi pada instrument pekerjaan memperoleh prosentase 94% dengan rata-rata 4.74 dan dengan katagori sangat puas yaitu tenaga pendidikan dan laboran . Untuk terendah dengan prosentase 89% dengan rata-rata 4,11 dengan katagori cukup puas yaitu bagian tenaga akademik dan kepala unit lab. sedangkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap **gaji dan kesejahteraan** . Presentase Rata-rata tertinggi pada instrument gaji dan kesejahteraan memperoleh prosentase 93% dengan rata-rata 4.75 dan dengan katagori sangat puas yaitu tenaga umum . Untuk terendah dengan prosentase 84% dengan rata-rata 4,11 dengan katagori puas yaitu bagian laboran.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 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 memuaskan dengan rata-rata 91% adalah tentang kepuasan terhadap Kepuasan Terhadap Pekerjaan. Sedangkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Terhadap Imbalan, tergolong memuaskan dengan rata-rata 93%, tergolong sangat memuaskan sedangkan terhadap Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan/Atasan dan dengan rata-rata 93% sangat memuaskan.
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)
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

## **5.2 Saran**

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 memuaskan dengan rata-rata 91% 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

## 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.
- Nawawi, Hadari, 2003, *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- O'Leary, Elizabeth, (2001), *Kepemimpinan*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- 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 (7th Edition)*, New Jersey : Prentice Hall, Inc. Indeks.

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**

Lampiran 1

Instrumen kepuasan tenaga pendidik

	<b>INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TETAP TERHADAP UHAMKA</b>	Tgl Efektif : No Form : No Rev. :
---	---	---

**PENGANTAR**

Saudara mohon mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya dalam rangka menjangking informasi selengkap-lengkapnnya tentang Kepuasan Tenaga Kependidikan (Pustakawan, Laboran, Teknisi, Tenaga Administrasi) Terhadap UHAMKA. Hasil survey ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja UHAMKA di masa yang akan datang.

**Informasi tentang pengisi angket:**

Unit kerja : .....  
 Masa kerja : .....tahun.....bulan

**Petunjuk :**

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian terhadap UHAMKA berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini dengan cara melingkari angka pada kolom skor yang artinya sebagai berikut.

- 1 = dilaksanakan sangat tidak baik
- 2 = dilaksanakan tidak baik
- 3 = dilaksanakan cukup baik
- 4 = dilaksanakan dengan baik
- 5 = dilaksanakan sangat baik

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR				
<b>A. PEKERJAAN</b>						
1	Bekerja sebagai tenaga kependidikan sesuai kompetensi yang dimiliki	1	2	3	4	5
2	Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang pendidikan	1	2	3	4	5
3	Sistem penempatan tenaga kependidikan sudah berdasarkan kemampuan	1	2	3	4	5
4	Bekerja sebagai tenaga kependidikan di ruang kerja yang memadai	1	2	3	4	5
5	Tersedia kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) untuk menunjang kinerja	1	2	3	4	5

6	Tersedia sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) yang memadai	1	2	3	4	5
		<b>Skor A</b>				
<b>B. PERAN PIMPINAN UHAMKA:</b>						
7	Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional	1	2	3	4	5
8	Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan	1	2	3	4	5
9	Bekerjasama secara harmonis dengan tenaga kependidikan	1	2	3	4	5
10	Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya	1	2	3	4	5
11	Memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik	1	2	3	4	5
12	Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan	1	2	3	4	5
13	Memberikan penghargaan dan sanksi secara adil	1	2	3	4	5
		<b>Skor B</b>				
<b>C. SUASANA KERJA</b>						
14	Hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan terjalin secara harmonis	1	2	3	4	5
15	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain	1	2	3	4	5
16	Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila ditemukan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	1	2	3	4	5
17	Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya	1	2	3	4	5
		<b>Skor C</b>				
<b>D. PENGEMBANGAN DAN PROMOSI</b>						
18	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui studi lanjut	1	2	3	4	5
19	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui diklat dan workshop	1	2	3	4	5
20	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan jenjang karir dengan aturan yang jelas	1	2	3	4	5
21	UHAMKA menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi	1	2	3	4	5
22	UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai	1	2	3	4	5
23	UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun	1	2	3	4	5
		<b>Skor D</b>				

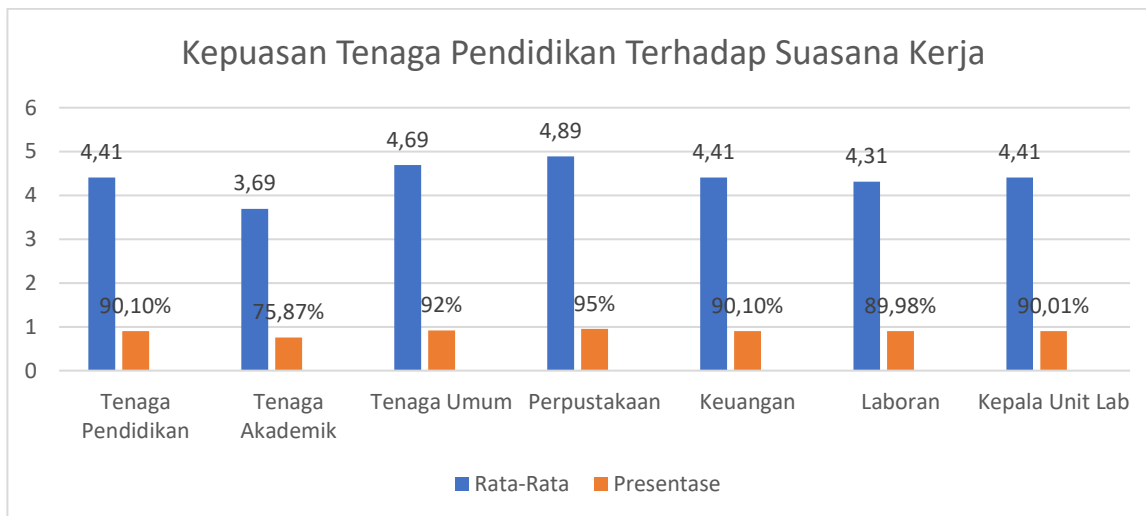
<b>E. GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>						
24	Tenaga kependidikan memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	1	2	3	4	5
25	Tenaga kependidikan memperoleh jaminan kesehatan	1	2	3	4	5
26	Tenaga kependidikan memperoleh tunjangan hari raya sesuai dengan aturan	1	2	3	4	5
27	Tenaga kependidikan memperoleh gaji ke 13 sesuai dengan aturan	1	2	3	4	5
28	UHAMKA memberikan cuti bagi tenaga kependidikan sesuai dengan aturan	1	2	3	4	5
29	UHAMKA menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan	1	2	3	4	5
30	Tenaga kependidikan memperoleh dana pensiun sesuai dengan aturan	1	2	3	4	5
31	Tenaga kependidikan diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi tenaga kependidikan teladan setiap tahun	1	2	3	4	5
	<b>Skor E</b>					
	<b>Skor Total</b>					
<b>F. SARAN-SARAN :</b>						
.....						

## Lampiran 2

### Hasil Perhitungan dan gambar

#### Suasana Kerja

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)
1	Hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan terjalin secara harmonis	4,60	92%	3,98	78%	4.72	94%	4,89	95%	4,60	92%	3,98	78%	4,60	92%
2	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain	4,60	92%	3,98	78%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,98	78%	4,60	92%
3	Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila ditemukan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	3,86	74%	3,78	76%	4.72	94%	4,89	95%	3,86	74%	4,78	76%	3,86	74%
4	Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya	4,60	92%	3,00	69%	4.72	94%	4,89	95%	4,60	92%	3,52	69%	4,60	92%
Rata - rata		4,41	90,1%	3,69	75,87%	4,69	92%	4,89	95%	4,41	90,1%	4,31	89,98%	4,41	90,01%
Presentase		Puas		Cukup Puas		Sangat Puas		Sangat Puas		Puas		Puas		Puas	

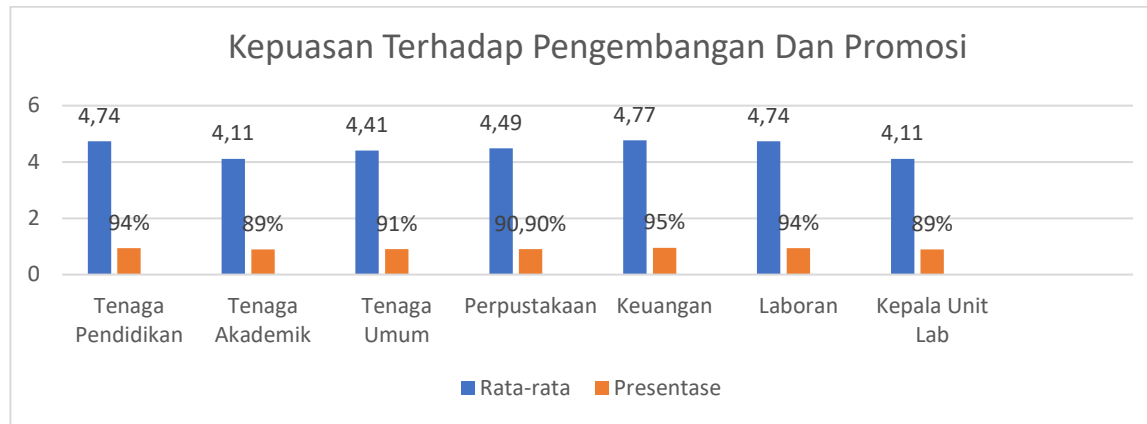


#### PENGEMBANGAN DAN PROMOSI

No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Presentase (%)	Rata-rata	Presentase (%)	Rata-rata	Presentase (%)	Rata-rata	Presentase (%)	Rata-rata	Presentase (%)	Rata-rata	Presentase (%)	Rata-rata	Presentase (%)
1	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan kemampuan melalui studi lanjut	4,60	92%	4,43	88%	4,60	92%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,43	88%
2	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan	4,60	92%	3,90	75%	3,86	74%	4,60	92%	4,60	92%	4,60	92%	3,90	75%

	mengembangkan kemampuan melalui diklat dan workshop														
3	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengembangkan jenjang karir dengan aturan yang jelas	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	4,80	95%	3,86	74%	3,86	74%
4	UHAMKA menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi	4,60	92%	3,86	74%	4,60	92%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	3,86	74%
5	UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai	4,60	92%	4,27	84%	4,78	92%	4,52	90%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%
6	UHAMKA menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun	4,60	92%	4,36	86%	4,78	92%	4,78	92%	4,60	92%	4,60	92%	4,36	86%
Rata - rata		4,74	94%	4,11	89%	4,41	90,8%	4,49	90,9%	4,77	94,67%	4,74	94%	4,11	89 %
<b>Presentase</b>		<b>Sangat Puas</b>		<b>Puas</b>		<b>Puas</b>		<b>Sangat Puas</b>		<b>Sangat Puas</b>		<b>Sangat Puas</b>		<b>Puas</b>	

Gambar PENGEMBANGAN DAN PROMOSI





No	Indikator	Tenaga Pendidik		Tenaga Akademik		Tenaga Umum		Perpustakaan		Keuangan		Laboran		Kepala Unit Lab	
		Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)	Rata-rata	Pre sen tase (%)
1	Tenaga kependidikan memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	4,43	88%	4,60	92%	4,80	95%	3,86	74%	3,86	74%	3,90	75%	3,86	74%
2	Tenaga kependidikan memperoleh jaminan kesehatan	3,90	75%	3,86	74%	4,89	95%	4,60	92%	3,86	74%	3,90	75%	3,86	74%
3	Tenaga kependidikan memperoleh tunjangan hari raya sesuai dengan aturan	3,86	74%	3,86	74%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	3,86	74%	3,86	3,86
4	Tenaga kependidikan memperoleh gaji ke 13 sesuai dengan aturan	3,86	74%	4,60	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	3,86	74%	4,60	3,86
5	UHAMKA memberikan cuti bagi tenaga kependidikan sesuai dengan aturan	4,27	84%	4,78	92%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	4,27	84%	4,78	4,27
6	UHAMKA menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan	4,60	92%	3,86	74%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	4,89	95%	4,60	92%

7	Tenaga kependidikan memperoleh dana pensiun sesuai dengan aturan	4,60	92%	4,27	84%	4,89	95%	4,60	92%	4,27	84%	4,89	95%	4,60	92%
8	Tenaga kependidikan diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi tenaga kependidikan teladan setiap tahun	4,60	92%	4,36	86%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%	3,86	74%
Rata - rata		4,26	84,78%	4,27	84%	4,75	93%	4,42	88%	4,11	84%	4,1	84%	4,26	84%
Presentase		Puas		Puas		Sangat Puas		Puas		Puas		Puas		Puas	

Gambar

