

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY

**KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UHAMKA**



DISUSUN OLEH:

Wininda Qusnul Khotimah, S.I.Kom, M.A (0307049401)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul :Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap FISIP UHAMKA
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
 - b. Jenis Kelamin :Perempuan
 - c. NIDN :0307049401
 - d. Jabatan Struktural :Ketua Gugus Penjaminan Mutu FISIP UHAMKA
 - e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi :Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Komunikasi
 - g. Alamat Kantor : Jl. Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Pucung 1 no.29 C, Kramatjati, Jakarta Timur
 - i. Hp/Email : 081293674686/ winyninda@uhamka.ac.id
3. Waktu Penelitian : 3 Bulan

Jakarta, 15 Maret 2023
Ketua Peneliti,

Ketua LPM UHAMKA,



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.
NIDN. 0316078501

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wininda Qusnul K'.

Wininda Qusnul K, M.A
NIDN. 0307049401

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tingkat Kepuasan	4
B. Metode Pengukuran Tingkat.....	4
C. Dosen	5
D. Pimpinan	7
E. Konsep Tenaga Kependidikan	8
F. Sarana dan Prasarana Pendidikan	10
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
B. Desain penelitian.....	11
C. Populasi dan Sampel	11
D. Teknik Pengumpulan Data.....	12
E. Teknik Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	13
B. Pembahasan Hasil Penelitian	20
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	32
B. Rekomendasi.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	
a. Biodata peneliti	
b. Data Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Tjiptono (2012:312) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika institusi gagal memenuhi ekspektasi dosen dan tenaga kependidikan maka dosen dan tenaga kependidikan akan tidak puas. Jika institusi dapat memberikan apa yang diinginkan dosen dan tenaga kependidikan maka dosen dan tenaga kependidikan akan puas bahkan jika sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia melebihi ekspektasi maka dosen dan tenaga kependidikan akan sangat puas atau senang.

Menurut Tjiptono (2010:310) kepuasan juga berpotensi memberikan manfaat spesifik antara lain:

1. Berdampak positif terhadap loyalitas karyawan
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan institusi di masa depan.
3. Menekan biaya transaksi terutama biaya komunikasi.
4. Menekan resiko.
5. Meningkatkan toleransi terhadap institusi, sehingga tidak mudah tergoda untuk beralih ke institusi/pihak lain.
6. Memberikan rekomendasi yang positif kepada pihak lain.
7. Lebih right service.

Univeritas menjadi Lembaga ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi. Loyalitas akan terbentuk bila pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dosen, karyawan, dan termasuk alumni merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan sendiri tidak mudah dirumuskan karena setiap

individu memiliki pandangan yang tidak sama. Namun dalam era kompetisi dengan lingkungan eksternal, mutu pelayanan yang diberikan harus dinilai sejauh mana telah memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Kepuasan tenaga kependidikan ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan perguruan tinggi. Dengan demikian, pelayan dalam hal ini perguruan tinggi dapat mengetahui sejauh mana mutu yang telah mereka berikan selama ini. Bila mereka merasakan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perguruan tinggi umumnya mereka akan memberikan pelayanan prima juga kepada aktifitas pelayanan Pendidikan kepada dosen dan mahasiswa. Hal tersebut tentu akan berdampak pula pada kepuasan para dosen, mahasiswa, bahkan alumni nantinya. Hal tersebut terkait dengan paradigma baru manajemen pendidikan tinggi yang merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta milik persyarikatan Muhammadiyah yang cukup dikenal di kalangan masyarakat luas. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) berdiri tanggal 5 Juni 1998 berdasarkan SK Dirjen Dikti Departemen pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor:163/Dikti/Kep/1998. Latar belakang utama berdirinya FISIP UHAMKA adalah sebagai bentuk partisipasi UHAMKA dalam mencerdaskan kehidupan umat dan bangsa. Selain itu, sebagai respon UHAMKA terhadap perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dengan tetap mengutamakan nilai-nilai keislaman dalam segala bentuk kegiatannya (Panduan UHAMKA, 2012:181).

Kepuasan tenaga kependidikan perlu untuk dilakukan, sebab akan berdampak langsung pada kinerja tenaga kependidikan pada pelayanan untuk dosen dan mahasiswa. Tentu hal tersebut dapat mempengaruhi citra FISIP UHAMKA di mata mahasiswa bahkan alumninya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap pekerjaan mereka?

- b. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap imbalan?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap pimpinan?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap rekan kerja?
- e. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap kesempatan pengembangan dan promosi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan gambaran bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap perkerjaan mereka
- b. Mengetahui dan memberikan gambaran bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap imbalan
- c. Untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap pimpinan
- d. Untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap rekan kerja
- e. Untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap kesempatan pengembangan dan promosi
- f. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan FISIP UHAMKA terhadap imbalan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini:

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas tenaga kependidikan di prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di UHAMKA, khususnya prodi Ilmu Komunikasi FISIP.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan sangat sulit untuk diukur karena bersifat subjektif. Menurut Hermawan (1994), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan 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.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu (Hermawan, 1994) : (1) *Responsiveness*, Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, (2) *Reliability*, Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) *Empathy* , Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, (4) *Assurance*, Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko, (5) *Tangibles*, Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

B. Metode Pengukuran Tingkat

Menurut Hermawan (1994) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telpon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut diatas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi

institusi yang memberikan pelayanan, sehingga institusi tersebut dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. Survei Kepuasan pelanggan

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut (Hafizurrachman, 2004):

- a. *Directory Reported Satisfaction* : Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan RS "X"? pada skala sangat tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived Satisfaction* : Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu masalahmasalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.
- d. *Importance Performance Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

3. Ghost Shopping

Dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna jasa pelayanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

4. Lost Customer Analysis

Dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayanan lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapatkan informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

C. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan

Universitas harus mengukur kepuasan d tenaga kependidikan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan institusi adalah melalui kepuasan dosen dan tenaga

kependidikan. Tenaga kependidikan adalah penyelenggara kegiatan akademik dalam institusi artinya tenaga kependidikan bertugas memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Apabila tenaga kependidikan puas terhadap sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia di institusi maka mereka akan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa atau sebaliknya. Terdapat 4 dimensi untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan yaitu:

1. Tenaga kependidikan selalu mengatakan hal-hal yang baik tentang institusi kepada orang lain dan merekomendasikannya.
2. Kurang memperhatikan kompensasi yang diberikan oleh institusi lain.
3. Memberikan kinerja yang terbaik dalam kegiatan akademik.
4. Memberikan saran yang membangun bagi institusi.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2011:315) ada beberapa metode untuk mengukur dan memantau kepuasan sumber daya manusia, yakni dengan cara:

1. Dibuka Sistem Keluhan dan Saran

Institusi yang berorientasi pada dosen dan tenaga kependidikan akan memberikan kesempatan yang luas tenaga kependidikan untuk menyampaikan saran dan keluhan, dengan cara menyediakan kotak saran atau call center bagi dosen maupun tenaga kependidikan. Informasi, keluhan maupun saran dari para dosen dan tenaga kependidikan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi institusi untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga institusi akan tahu apa yang dikeluhkan dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran secara langsung. Strategi penanganan keluhan secara efektif mengandalkan empat aspek penting yakni (1) Menunjukkan empati; (2) Kecepatan dalam penanganan setiap keluhan; (3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan; (4) Kemudahan untuk mengkonfirmasi terhadap masalah yang timbul. Bagi institusi maka keluhan dosen dan tenaga kependidikan merupakan kesempatan berharga untuk memperbaiki sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia di masa yang akan datang.

2. Strategi pemulihan

Strategi pemulihan adalah berusaha menangani setiap masalah dan belajar dari kegagalan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi. Implementasinya bisa berupa permohonan maaf atas kesalahan yang terjadi, pemberian kompensasi atau ganti rugi. Riset menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pemulihan layanan berkontribusi positif terhadap loyalitas, komitmen, trust, dan persepsi positif terhadap institusi.

3. *Turn Over* tenaga kependidikan

Turn over adalah tingkat perputaran atau keluar masuknya dosen dan tenaga kependidikan dalam institusi. Semakin lama tenaga kependidikan bekerja di suatu institusi maka dapat menunjukkan bahwa mereka puas terhadap institusi. Tenaga kependidikan yang tidak disiplin, tidak memberikan kontribusi bagi institusi, melakukan tindakan penyelewengan, keluar atau mengundurkan diri menunjukkan kegagalan institusi dalam memuaskan dosen dan tenaga kependidikannya.

4. Survei Kepuasan Karyawan

Sebagian besar riset kepuasan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun survey secara langsung. Melalui survey institusi akan memperoleh tanggapan dari dosen dan tenaga kependidikan secara langsung tentang kepuasan mereka terhadap sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia.

D. Tujuan Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012: 320) pengukuran kepuasan mempunyai berbagai tujuan di antaranya:

1. Mengidentifikasi keperluan yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh dosen dan tenaga kependidikan dan mempengaruhi apakah dosen dan tenaga kependidikan puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kinerja institusi.
3. Membandingkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap institusi.

4. Mengukur indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang bisa menjadi indikator handal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

E. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan meliputi kepala sekolah/madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi, pamong belajar, dan tenaga kebersihan. Dalam sistem pengelola kelompok belajar pendidikan nasional, organisasi yang bergerak dalam sistem tersebut merupakan sub sistem yang memiliki sumber daya manusia yang perlu dikelola secara tepat. Secara nyata mereka adalah para tenaga kependidikan yang memiliki peran sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi pendidikan yang pada gilirannya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional. Di tingkat nasional, pengelolaan tenaga kependidikan merupakan langkah penting dalam mewujudkan sistem pendidikan nasional yang efektif dan efisien.

Tenaga-tenaga handal dalam dunia pendidikan hanya akan diperoleh jika sistem pendidikan telah memiliki mekanisme yang ideal untuk melakukan perekrutan, seleksi, penempatan, pembinaan, evaluasi dan pemberhentian yang tepat. Dengan kata lain sistem pendidikan nasional memerlukan mekanisme pengelolaan tenaga kependidikan yang searah dengan pencapaian tujuan pendidikan nasional. Menurut perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5) menyebutkan bahwa tenaga kependidikan itu adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. **Tenaga struktural** merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. **Tenaga fungsional** merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan. Sedangkan **tenaga teknis kependidikan** merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah DKI Jakarta dalam lingkup Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Penelitian ini memakan waktu selama 3 Bulan.

B. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan pendekatan penelitian dengan upaya mengumpulkan informasi tentang suatu fenomena dengan statistik. Pengamatan kuantitatif melibatkan pengukuran tingkatan secara tertentu. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian. Penelitian kuantitatif permasalahan penelitiannya adalah menanyakan tentang tingkat pengaruh atau keeratan hubungan antar dua variable atau lebih (Hamidi, 2007: 25 & 26). Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2006: 55).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian untuk menggambarkan karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi dan kelompok. (Ruslan, 2003: 12). Berkaitan dengan penelitian kuantitatif metode merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam menentukan berhasilnya atau tidaknya suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey yang merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun, 1989:3).

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan atau tenaga kependidikan yang ditugaskan di FISIP UHAMKA. Jumlah keseluruhan tenaga kependidikan yang bertugas adalah 7 orang. Dari jumlah keseluruhan tersebut, 6 bersedia memberikan tanggapan kepuasannya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah pengumpulan data dengan memberikan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden dengan menandai alternatif jawaban yang telah tersedia. Sedangkan responden adalah orang yang memberikan respon atas menjawab pertanyaan yang diajukan. (Hasan, 2002: 83-84). Kuesioner/ survey ini dilakukan dalam bentuk google form, kemudian tindak lanjut dengan menyebarkan melalui aplikasi pesan *Whats App*.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dideskripsikan dan dianalisis secara kuantitatif yang berwujud angka hasil perhitungan atau pengukuran yang diproses dengan cara dijumlahkan, dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dan dipresentasikan. Pencarian persentase diperoleh dari hasil kuesioner yang diteliti, disusun, disajikan, dianalisis dalam bentuk diagram. Skala pengolahan data yang digunakan yaitu skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensi Likert dan sering juga disebut sebagai *method of summated rating*. Artinya nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. (Ruslan, 2003: 186). Kategori jawaban berjumlah empat, yang nantinya instrumen tersebut akan menghasilkan skor bagi anggota sampel. Semua pertanyaan memiliki alternatif akan diberi skor :

Alternatif	Skor
Sangat Tinggi	5
Tinggi	4
Biasa Aja	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

BAB IV

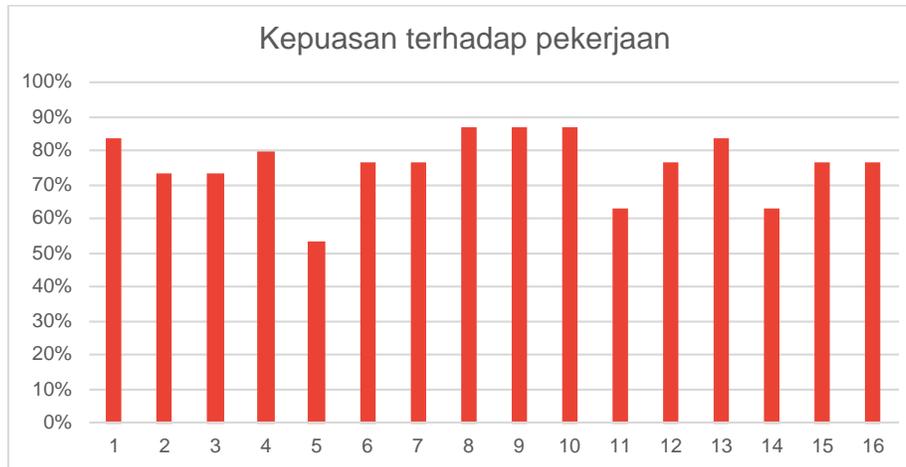
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan aspek penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan mereka, terhadap imbalan yang didapat, terhadap pimpinan, kepuasan dengan rekan kerja, hingga kepuasan terhadap pengembangan diri dan karir. Maka, temuan yang dapat dicermati adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Terhadap Pekerjaan

Aspek pertama yang menjadi penilaian kepuasan pada tenaga kependidikan ialah kepuasan terhadap pekerjaan. Pada Penilaian terhadap pekerjaan tenaga kependidikan, memiliki 16 indikator penting yang secara berurutan yaitu; (1) merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini, (2) puas dengan beban pekerjaan yang dilimpahkan kepada saya, (3) Pekerjaan yang dilakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian, (4) selalu diberi kebebasan yang bertanggung jawab oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan, (5) puas dengan kenyamanan (luas ruangan, ventilasi, pencahayaan) di ruangan tempat bekerja, (6) puas dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) di ruangan tempat bekerja, (7) puas dengan media informasi (telepon, internet, email, faximile) di ruangan tempat bekerja, (8) Pekerjaan saya berperan penting bagi kemajuan UHAMKA, (9) Pekerjaan saya memberikan saya peluang mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang, (10) Pada dasarnya saya antusias dengan pekerjaan saya saat ini, (11) Pekerjaan yang saya terima saat ini tidak sesuai dengan keinginan saya, (12) bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki, (13) Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan, (14) Saya merasa puas dengan penegakan kedisiplinan presensi SDM, (15) puas dengan ketersediaan Sistem Perlindungan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), (16) puas dengan penerapan lingkungan kerja yang Islami. Adapun data secara lebih lengkap dapat dicermati pada grafik berikut:



Grafik 1. Kepuasan dengan pekerjaan yang dijalani

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa, kepuasan terhadap pekerjaan yang dijalani dan Pekerjaan yang dibebankan memberi peluang untuk mengambil keputusan mencapai 83%. Sedangkan skor tertinggi yakni sebanyak 86% pada indikator 8,9,10 secara berurutan mengenai Pekerjaan berperan penting bagi kemajuan UHAMKA, Pekerjaan memberikan peluang mempersiapkan kemajuan di masa yang akan datang, dan antusias dengan pekerjaan saya saat ini. Adapun indikator terendah ditunjukkan dengan skor 53% pada nomor 5 yaitu puas dengan kenyamanan (luas ruangan, ventilasi, pencahayaan) di ruangan tempat bekerja.

2. Kepuasan Terhadap Imbalan

Kepuasan terhadap imbalan memiliki 5 indikator penilaian. Indikator tersebut adalah sebagai berikut; (1) Gaji yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan tingkat pendidikan, beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban, (2) Saya puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima, (3) Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan dan keahlian yang saya miliki, (4) Gaji saya sudah sesuai dengan standar gaji yang ditentukan pemerintah, (5) Pembagian insentif kegiatan sudah sesuai dan adil. Dari kelima indikator secara detail dapat dicermati pada grafik berikut:



Grafik 2. Kepuasan gaji dengan tingkat Pendidikan dan beban kerja

Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa indikator 1, 3, dan 5 mencapai persentase yang sama yakni 73%. Sedangkan pada indikator 2 dan 4 mencapai persentase 70%. Rata-rata kepuasan terhadap imbalan lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan terhadap pekerjaan.

3. Kepuasan Terhadap Pimpinan

Aspek ketiga yang dinilai untuk melihat kepuasan tenaga kependidikan ialah kepuasan terhadap pimpinan baik universitas, fakultas, maupun program studi. Penilaian tersebut memiliki 11 indikator. Indikator secara berurutan dengan persentasenya yakni; (1) Pimpinan /atasan langsung saya selama ini selalu memberikan pengarahan dalam setiap pekerjaan 73%, (2) Komunikasi antara pimpinan dengan staf tenaga kependidikan (tendik) terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan 67%, (3) Pimpinan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja 73%, (4) Pimpinan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja 73%, (5) Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik 67%, (6) Pimpinan tegas dalam memberikan peringatan kepada tendik 60%, (7) Pimpinan sangat tegas dalam menegakkan disiplin 60%, (8) Pimpinan memberikan penghargaan terhadap keberhasilan staf tendik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan 70%, (9) Pimpinan saya konsisten dalam menerapkan aturan.67%, (10) Pimpinan ikut berpartisipasi dalam

penentuan tugas 70%, (11) Pimpinan cenderung lepas tangan dalam diskusi menghadapi suatu masalah 63%. Data secara rinci ditunjukkan pada tabel di bawah ini:



Grafik 3. Pimpinan memberikan arahan

Dari grafik di atas, tergambar dengan lebih jelas bahwa kepuasan terhadap pimpinan mendapat nilai terendah pada indikator 6 dan 7. Indikator tersebut terkait dengan Pimpinan tegas dalam memberikan peringatan kepada tendik dan Pimpinan sangat tegas dalam menegakkan disiplin yang hanya mencapai 60%. Poin tersebut, berbanding jauh dengan kepuasan yang lainnya.

4. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

Aspek keempat yang menjadi penilai dalam melihat kepuasan tenaga kependidikan yaitu kepuasan terhadap rekan kerja. Kepuasan ini memiliki 8 indikator yang meliputi; (1) Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik, (2) Jika dibutuhkan, rekan kerja membantu langsung dalam menyelesaikan pekerjaan, (3) Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja, (4) Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja, (5) Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan, (6) Sesama staf tendik saling menghormati hak-hak individual masing-masing, (7) Suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik, (8) Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi. Data lebih jelas disajikan pada grafik berikut:



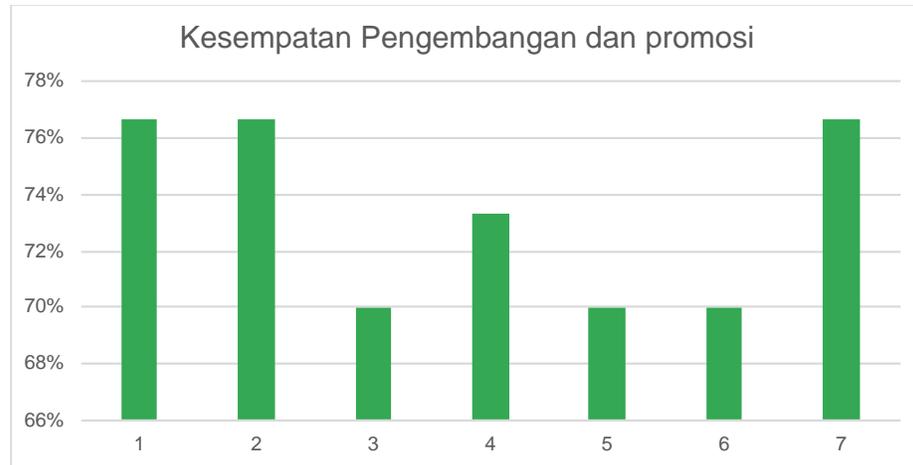
Grafik 4. Kepuasan terhadap rekan kerja

Pada grafik di atas menunjukkan bahwa aspek kepuasan terhadap rekan kerja mendapat rata-rata yang cukup tinggi yakni 82-90%. Pada aspek ini juga diketahui terdapat satu indikator yang memiliki nilai tertinggi yakni terkait Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik pada indikator 1 mencapai 90%. Sedangkan indikator terendah ditunjukkan pada indikator 3 dan 7 yang mencapai nilai 83%.

5. Tanggapan Terhadap Pengembangan dan Promosi

Ada 7 indikator yang menjadi unit analisa melihat kepuasan dalam pengembangan dan promosi. Aspek (1) Semua tenaga kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi, (2) Adanya promosi/mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA, memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju, (3) Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan sudah tepat, (4) Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan, (5) Kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai, (6) Promosi/mutasi staf tenaga kependidikan di UHAMKA saat ini sudah dilakukan secara obyektif, (7) UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tendik yang berpotensi untuk dapat naik jabatan tanpa diskriminasi.

. Untuk hasil lebih jelasnya, dapat dicermati pada grafik di bawah ini:



Grafik 5. Kesempatan yang sama untuk promosi

Grafik di atas menunjukkan capaian yang cukup signifikan, jika indikator 1,2, dan 7 mencapai 77% maka indikator 3,5, dan 6 mencapai nilai 70% saja. Capaian ini masih lebih baik dibandingkan dengan kepuasan terhadap pimpinan pada aspek sebelumnya yang hanya mencapai 60% saja.

6. Lain-lain

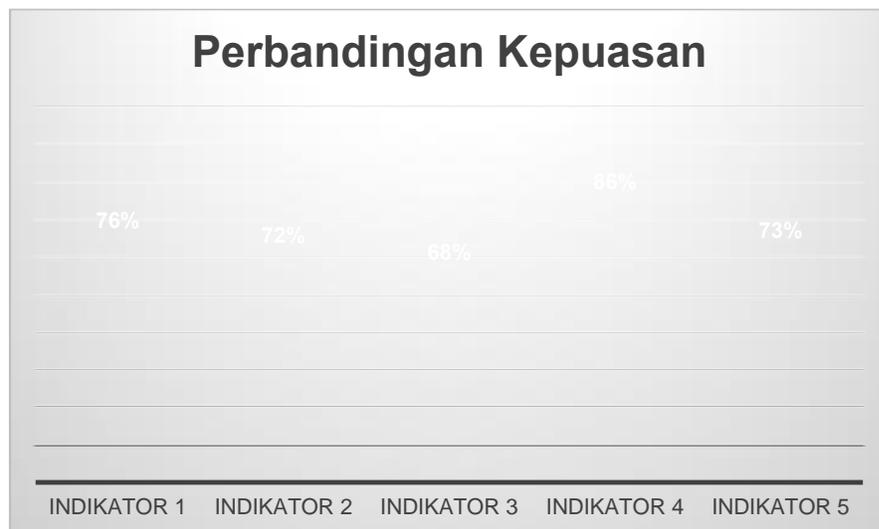
Aspek lain yang menjadi temuan dalam survey kepuasan tenaga kependidikan tahun 2023 ialah terkait saran. Beberapa saran memiliki kesamaan, sehingga yang dibahas dalam temuan ini adalah yang sudah disaring oleh penulis. Saran tersebut disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Saran Perbaikan

No	Saran-saran
1	Lebih sering mengadakan pelatihan untuk Tendik
2	Pimpinan Harus tegas dalam menegur/menindak staff ketika datang tidak sesuai jam dan ketentuan yang berlaku
3	Perbaiki SOP Kerja, Perbaiki dan Tingkatkan Komunikasi, Buat Pelatihan untuk hasil kerja yang optimal
4	1. Gaji pokok Tendik disesuaikan dengan UMR pemerintah 2. Memberikan pelatihan atau sertifikasi sesuai dengan pekerjaannya dan Gratis 3. Lebih diperhatikan kesejahteraan Tendik
5	Diadakan uji kompetensi untuk menaikkan atau mutasi setiap staf

B. Pembahasan

Setelah penjabaran temuan pada setiap aspek di bab sebelumnya, maka perlu adanya pembahasan terkait temuan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan mereka, terhadap imbalan yang didapat, terhadap pimpinan, kepuasan dengan rekan kerja, hingga kepuasan terhadap pengembangan diri dan karir. Pada aspek kepuasan terhadap pekerjaan, penilaian ditunjukkan dengan indikator kepuasan yang beragam. Kepuasan tertinggi dengan capaian indikator 5 atau sangat tinggi. Indikator tersebut terkait penilaian terhadap kenyamanan tempat kerja dan antusiasme dalam pekerjaan yang dijalani tenaga kependidikan selama ini. Aspek kepuasan terhadap pekerjaan tersebut rata-rata ditunjukkan dengan indikator 4 atau tinggi. Data perbandingan pada setiap aspek secara detil disajikan pada grafik di bawah ini:



Grafik 6. Perbandingan 5 Indikator Kepuasan

Dari grafik di atas, bisa dijabarkan bahwa indikator 1 yakni kepuasan terhadap pekerjaan mencapai rata-rata kepuasan 76%, indikator 2 yakni kepuasan terhadap imbalan mencapai 72%, kepuasan terhadap pimpinan mencapai 68%, indikator 4 yakni kepuasan terhadap rekan kerja mencapai 86%, dan kepuasan terhadap pengembangan dan promosi mencapai 73%. Penilaian kepuasan tenaga kependidikan menunjukkan aspek kepuasan tertinggi pada hubungan rekan kerja. Sedangkan kepuasan terendah ditunjukkan pada kepuasan terhadap pimpinan.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1.	Ketegasan ppimpinan dalam memberikan peringatan kepada tendik	-		
2.	Konsistensi dan disiplin pimpinan dalam menerapkan aturan			

B. Rekomendasi dan Saran

Kepuasan tenaga kependidikan jika dilihat dalam 5 aspek penilaian, menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Pada umumnya aspek kepuasan tenaga kependidikan tahun 2023 tidak jauh berbeda dengan survey kepuasan yang dilakukan pada tahun 2022. Hal tersebut ditunjukkan pada penilaian yang sama pada kepuasan terhadap pimpinan. Artinya, tenaga kependidikan di lingkungan FISIP UHAMKA, menjadikan ini sebagai persoalan penting. Persoalan imbalan mendapat nilai persentase yang cukup baik dibanding dengan kepuasan terhadap pimpinan, sehingga ini bisa menjadi masukan penting untuk pimpinan Fakultas maupun Universitas.

Survey ini dilakukan masih banyak kekurangan dalam hal analisisnya. Hasil survey ini juga diharapkan mampu memberikan masukan kepada para pemegang kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (1990). *Rancangan Global Sistem Informasi Nasional Pendidikan Tinggi (Sinan-Dikti)*.
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung : LAN
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Igbal, HM. 2002. *Pokok-pokok Materi, Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jadgish dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: McGraw Hill.Inc.
- J. Supranto M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.

- Maisaroh, S. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta Erlangga.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-Langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian*. Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah No 37 tahun 2009 tentang dosen Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5)
- Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Ruslan, R. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sumber lain:

<http://pritymatto.wordpress.com/2013/12/08/sarana-dan-prasaranapendidikan/>
<http://id.shvoong.com/social-sciences/political-science/1967592-kiat-kiat-seorang-pimpinanyang/#ixzz2oHwi37qX>
<http://denovoidea.wordpress.com/2009/02/11/profesionalisme-dosen-antara-harapandan-kenyataa>

LAMPIRAN

a. Biodata Peneliti

1.1 Biodata Peneliti

1.	NamaLengkap	Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
2.	JenisKelamin	Perempuan
3.	JabatanFungsional	-
4.	NIP	D. 17.1227
5.	NIDN	0307049401
6.	TempatdanTanggalLahir	Poso, 7 April 1994
7.	E-mail	Winyinda@uhamka.ac.id
8.	NomorTelepon/Hp	081293674686
9.	Alamat Kantor	FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA
10	NomorTelepon/Faks	021-7205218/021-7205218

1.2 Riwayat Mengajar

No	Perguruan Tinggi	Mata Kuliah	Jumlah SKS
1	Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA	knik Mencari dan Menulis Berita	3
		kologi komunikasi	3
		munikasi Organisasi	3
		ngantar Ilmu Komunikasi	3
2	iversitas Mercu Buana	ulisan Media Publik Relations Cetak	3
		hasa Indonesia	2
		gital Public Relations	3
		kumentasi dan Publikasi Public Relations Digital	3

1.3 Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	FISIP Universitas Muhammadiyah Malang	FISIP Universitas Gadjah Mada
Bidang Ilmu	Ilmu Komunikasi	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	Praktik <i>Environment Journalism</i> dalam Konstruksi www.walhi.or.id (Analisis Wacana Pada Pemberitaan Konflik Pembangunan Hotel di Area Sumber Mata Air Gemulo Batu)	Proses Jurnalisme Lingkungan Hidup di Surat Kabar : Studi Deskriptif Pada Redaksi Riau Pos Tentang Pemberitaan Kebakaran Hutan dan Lahan Tahun 2017
Nama Pembimbing	Nurudin, M.Si Widiya Yutanti, M.A	Dr. phil. Ana Nadhya Abrar, M.E.S

1.4 Penelitian 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2019	Peran Dimensi Keamanan Persepsian Terhadap Intensi Muzaki Lazismu Untuk Menggunakan Aplikasi Digital Dalam Membayar Zakat: Studi Kasus Di Indonesia	LEMLIT UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2020	Potret Rumah Susun Ramah Anak DKI Jakarta	LEMLIT UHAMKA	Rp 15.000.000

1.5 Pengabdian Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2018	Pelatihan Meningkatkan Minat Berwirausaha dan Keterampilan Mengemas Produk Anggota UPP Masjid Al-Ikhlah Jati Padang, Jakarta Selatan	LPPM UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2018	Pelatihan Menumbuhkan Minat dan Kemampuan Membaca Anak-anak di Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur	LPPM UHAMKA	Rp 8.000.000
3	2019	Pelatihan Literasi dan Penguatan Rumah Baca Bagi Rumah Singgah dan PAUD di Terminal Kampung Rambutan, Jakarta Timur	LPPM UHAMKA	RP 8.000.000
4	2020	Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial Guna Menghasilkan Konten Edukatif Di Kalangan Siswa Smp Dan Sma	LPPM UHAMKA	Rp 5.000.000

Jakarta, 15 Maret 2023
Mengetahui,

Wininda Qusnul Khotimah, M.A

NIDN. 0307049401

