

---

**LAPORAN  
HASIL KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TA. 2019/2020**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2019**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN HASIL KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TA. 2019/2020

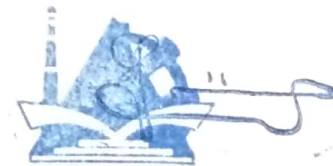
Dumai, Agustus 2019

Laporan Dibuat  
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
Ketua LPMI STT Dumai

Mengetahui :



Dra. Hj. Sirlyana, MP  
Ketua STT Dumai

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Manajemen STT Dumai telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kinerja tenaga kependidikan STT Dumai. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan Manajemen STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, Agustus 2019



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
**Ketua LPMI STT Dumai**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan STT Dumai pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan tenaga kependidikan dalam hal memberikan pelayanan yang menunjang kegiatan belajar mengajar dilingkungan STT Dumai dan respon dari tenaga kependidikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh STT Dumai

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan mahasiswa adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di STT Dumai.

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan Mahasiswa adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan SDM dan akademik di STT Dumai.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan akademik di STT Dumai
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan SDM STT Dumai terhadap tenaga kependidikan dimulai bulan Juli 2019 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan mahasiswa. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2019.

### **1.4 Responden**

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan STT Dumai.

## 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan tenaga kependidikan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pengelolaan SDM yang terdiri dari 16 (enam belas) pertanyaan. Penilaian Kepuasan tenaga kependidikan STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan tenaga kependidikan

No	Butir Pertanyaan	Variabel
1	STT DUMAI memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen Tenaga Kependidikan sesuai dengan kebutuhan	x1
2	STT DUMAI memiliki rencana orientasi dan penempatan tenaga kependidikan sesuai kebutuhan	x2
3	STT DUMAI memiliki rancangan pengembangan tenaga kependidikan sesuai dengan peta pengembangan tenaga kependidikan	x3
4	Perencanaan kebutuhan tenaga kependidikan jangka panjang diinformasikan secara terbuka	x4
5	Rekrutmen tenaga kependidikan dilakukan secara transparan dan memenuhi kebutuhan sesuai standar	x5
6	Sistem seleksi dilakukan secara terbuka transparan	x6
7	Menempatkan Tenaga Kependidikan sesuai dengan skill dan kapasitas	x7
8	Ada peningkatan kompetensi secara periodik bagi Tenaga Kependidikan sesuai TUPOKSI	x8
9	STT DUMAI memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan jenjang karir secara periodik	x9
10	Diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri secara periodik	x10
11	Ada peningkatan kompetensi secara periodik bagi Tenaga Kependidikan sesuai TUPOKSI	x11
12	STT DUMAI telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan sesuai dengan standar yang berlaku	x12
13	Pimpinan unit kerja menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan Tenaga Kependidikan secara periodik	x13
14	Pimpinan unit kerja memberikan apresiasi terhadap prestasi yang dicapai dalam pengembangan karir	x14
15	Pimpinan unit kerja memberikan sanksi terhadap kesalahan yang dilakukan Tenaga Kependidikan berdasarkan kode etik yang berlaku ditingkat institusi	x15
16	STT DUMAI memiliki dan menjalankan sistem penghargaan kepada pegawai sesuai dengan kinerja	x16

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada tenaga kependidikan Responden diharapkan menilai layanan SDM STT Dumai. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap tenaga kependidikan. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal(LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan tenaga kependidikan serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

#### 2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data Kuesioner Tenaga Kependidikan

##### 2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tenaga Kependidikan

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	STT DUMAI memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen Tenaga Kependidikan sesuai dengan kebutuhan	0.511	Valid
2	STT DUMAI memiliki rencana orientasi dan penempatan tenaga kependidikan sesuai kebutuhan	.669**	Valid
3	STT DUMAI memiliki rancangan pengembangan tenaga kependidikan sesuai dengan peta pengembangan tenaga kependidikan	.750**	Valid
4	Perencanaan kebutuhan tenaga kependidikan jangka panjang diinformasikan secara terbuka	.941**	Valid
5	Rekrutmen tenaga kependidikan dilakukan secara transparan dan memenuhi kebutuhan sesuai standar	.804**	Valid
6	Sistem seleksi dilakukan secara terbuka transparan	.824**	Valid
7	Menempatkan Tenaga Kependidikan sesuai dengan skill dan kapasitas	.856**	Valid
8	Ada peningkatan kompetensi secara periodik bagi Tenaga Kependidikan sesuai TUPOKSI	.757**	Valid

9	STT DUMAI memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan jenjang karir secara periodik	.689**	Valid
10	Diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri secara periodik	.721**	Valid
11	Ada peningkatan kompetensi secara periodik bagi Tenaga Kependidikan sesuai TUPOKSI	.856**	Valid
12	STT DUMAI telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan sesuai dengan standar yang berlaku	.721**	Valid
13	Pimpinan unit kerja menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan Tenaga Kependidikan secara periodik	.762**	Valid
14	Pimpinan unit kerja memberikan apresiasi terhadap prestasi yang dicapai dalam pengembangan karir	.757**	Valid
15	Pimpinan unit kerja memberikan sanksi terhadap kesalahan yang dilakukan Tenaga Kependidikan berdasarkan kode etik yang berlaku ditingkat institusi	.692**	Valid
16	STT DUMAI memiliki dan menjalankan sistem penghargaan kepada pegawai sesuai dengan kinerja	.651*	Valid
	Total	1	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tenaga Kependidikan

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	0.946	16	Reliabel

### Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan akademik. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan range =  $5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu

sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh interval =  $(4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan Tenaga Kependidikan dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 11. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 - 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan STT Dumai.



**BAB III**  
**HASIL EVALUASI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**  
**TERHADAP LAYANAN AKADEMIK STT DUMAI**

Berikut adalah hasil olah data kuesioner kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan STT Dumai, pada TA 2019/2020 sebagai berikut:

**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan SDM STT Dumai**

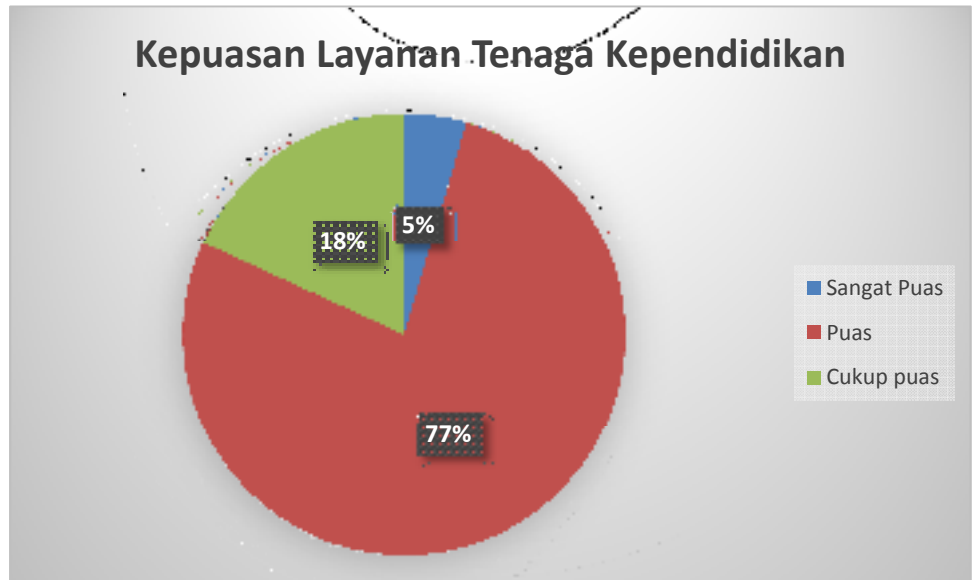
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian Tenaga Kependidikan STT Dumai, ditemukan bahwa: 100% menyatakan Puas terhadap layanan mahasiswa. Skor rata-rata keseluruhan (15 responden) adalah sebesar 77% dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan SDM ditunjukkan pada Tabel 12 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 12. Hasil Kepuasan layanan mahasiswa terhadap UPPS

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	STP	TP	CP	P	SP		
1	STT DUMAI memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen Tenaga Kependidikan sesuai dengan kebutuhan	0	0	1	7	6	0	0	7.1	50.0	42.9	3.36	Cukup Puas
2	STT DUMAI memiliki rencana orientasi dan penempatan tenaga kependidikan sesuai kebutuhan	0	0	6	8	0	0	0	42.9	57.1	0	3.57	Puas
3	STT DUMAI memiliki rancangan pengembangan tenaga kependidikan sesuai dengan peta pengembangan tenaga kependidikan	0	0	8	5	1	0	0	57.1	35.7	7.1	3.5	Puas
4	Perencanaan kebutuhan tenaga kependidikan jangka panjang diinformasikan secara terbuka	0	0	7	7	0	0	0	50.0	50.0	0	3.5	Puas
5	Rekrutmen tenaga kependidikan dilakukan secara transparan dan memenuhi kebutuhan sesuai standar	0	0	8	5	1	0	0	57.1	35.7	7.1	3.5	Puas

6	Sistem seleksi dilakukan secara terbuka transparan	0	0	8	6	0	0	0	57.1	42.9	0	3.43	Puas
7	Menempatkan Tenaga Kependidikan sesuai dengan skill dan kapasitas	0	0	7	6	1	0	0.0	50.0	42.9	7.1	3.57	Puas
8	Ada peningkatan kompetensi secara periodik bagi Tenaga Kependidikan sesuai TUPOKSI	0	5	8	6	182	0	1.3	57.1	42.9	45.6	3.43	Puas
9	STT DUMAI memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan jenjang karir secara periodik	0	0	8	6	0	0	0	57.1	42.9	0	3.43	Puas
10	Diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan/ workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri secara periodik	0	0	9	5	0	0	0	64.3	35.7	0	3.36	Cukup Puas
11	Ada peningkatan kompetensi secara periodik bagi Tenaga Kependidikan sesuai TUPOKSI	0	0	7	6	1	0	0	50.0	42.9	7.1	3.57	Puas
12	STT DUMAI telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan sesuai dengan standar yang berlaku	0	0	9	5	0	0	0	64.3	35.7	0	3.36	Cukup Puas
13	Pimpinan unit kerja menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan Tenaga Kependidikan secara periodik	0	0	7	7	0	0	0	50.0	50.0	0	3.5	Sangat Puas
14	Pimpinan unit kerja memberikan apresiasi terhadap prestasi yang dicapai dalam pengembangan karir	0	0	8	6	0	0	0	57.1	42.9	0	3.43	Puas
15	Pimpinan unit kerja memberikan sanksi terhadap kesalahan yang dilakukan Tenaga Kependidikan berdasarkan kode etik yang berlaku ditingkat institusi	0	0	6	8	0	0	0	42.9	57.1	0	3.57	Puas

16	STT DUMAI memiliki dan menjalankan sistem penghargaan kepada pegawai sesuai dengan kinerja	0	0	9	5	0	0	0	64.3	35.7	0	3.36	Cukup Puas
----	--	---	---	---	---	---	---	---	------	------	---	------	------------



Gambar 1 Grafik Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan Mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan akademik adalah **Puas**

#### 4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari para dosen terhadap kepuasan Layanan Penelitian.

No	Saran
1	Meningkatkan pelayanan sumber daya manusia melalui pelatihan
2	Memberikan penghargaan terhadap kinerja pegawai
3	Memberikan punishmen sesuai kesalahan pegawai

#### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat hasil kepuasan tenaga kependidikan, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan akademik kepada Tenaga Kependidikan melalui pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kinerja pegawai	Akademik lebih memperhatikan jobdesk dan kinerja pegawai
2	Memberikan penghargaan dan punishmen kepada pegawai	Menilai hasil kinerja pegawai secara berkala

#### 4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Tenaga Kependidikan ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.

# LAMPIRAN





