

Laporan Hasil Survey

TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP MANAJEMEN SDM TAHUN 2023

OLEH
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

A. LATAR BELAKANG

Perguruan tinggi, sebagai pusat pendidikan tingkat lanjut yang bertugas dalam mencipta, menyebarkan, dan menerapkan wawasan, teknologi, kesenian, dan budaya, dihadapkan pada rintangan besar di era global saat ini. Kendala-kendala tersebut meliputi penyesuaian dengan teknologi terbaru, memenuhi kebutuhan dunia kerja, dan menciptakan metode pengajaran serta riset yang baru. Dalam rangka mencapai standar internasional, kualitas dari sumber daya manusia, terutama para tenaga pendidikan, menjadi aspek yang sangat penting.

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi di Universitas Negeri Yogyakarta memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan terbaik bagi mahasiswa, dosen, staf pendidikan, alumni, pemangku kepentingan, serta masyarakat sekitar kampus. Keberadaan seluruh anggota civitas akademik dan pemangku kepentingan sangat esensial untuk kelangsungan pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta.

Tenaga kependidikan memainkan peran sentral dalam mengoperasikan sistem pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi. Mereka bertindak sebagai agen perubahan, mentor, dan pelaku utama dari aktivitas akademik. Namun, seberapa efektif mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya sering kali tergantung pada seberapa besar rasa puas dan dukungan yang mereka rasakan dari lembaga tempat mereka bertugas. Aspek-aspek seperti lingkungan kerja, sarana pendidikan, kesempatan untuk perkembangan pribadi, dan penghargaan dalam profesinya memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Dalam situasi ini, melakukan survei kepuasan bagi tenaga kependidikan sangatlah esensial. Tujuan dari survei ini bukan hanya mengukur sejauh mana kepuasan mereka, tapi juga untuk menemukan sektor-sektor yang butuh pembenahan dan peningkatan. Dengan mendapatkan masukan dari mereka, institusi pendidikan dapat memahami harapan, keperluan, serta rintangan yang ditemui oleh dosen dan staf. Sebagai hasilnya, pihak manajemen dapat berinisiatif dalam menangani isu-isu yang muncul dan menerapkan solusi yang sesuai.

Dengan melaksanakan survei kepuasan, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi menunjukkan dedikasinya untuk secara konsisten meningkatkan mutu dan mengakui peran penting tenaga kependidikan dalam ekosistem pendidikan. Melalui metode yang

mengutamakan pendapat dan saran dari tenaga kependidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi dapat memastikan bahwa kebijakan dan program yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka, memberikan dorongan kuat untuk mewujudkan visi dan misi institusi secara lebih efektif.

B. METODE

1. Jenis instrumen

Instrumen yang digunakan dalam mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sumber daya manusia adalah kuesioner yang telah dirumuskan oleh direktorat penjaminan mutu Universitas Negeri Yogyakarta. Survey tingkat kepuasan dilakukan secara terpusat oleh Direktorat penjaminan mutu melalui sistem informasi survey pada laman <https://survey.uny.ac.id/site/index>.

Survey menggunakan Instrumen jenis SERVQUAL yang dikembangkan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), mencakup aspek Tangible, Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy),

- a. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- b. Reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- c. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
- d. Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- e. Empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Berikut instrumen survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sumber daya manusia.

**Tabel 1. Instrumen Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan
Terhadap Manajemen SDM**

No	Instrumen	Skala			
		1	2	3	4
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.				
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.				
3	Keramahan pelayanan (empathy).				
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.				
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.				
a	Pengurusan administrasi keuangan.				
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).				
c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).				
d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.				
e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).				
f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).				

2. Validasi Instrumen

Kuesioner survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sumber daya manusia di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi disusun oleh direktorat penjaminan mutu Universitas Negeri Yogyakarta dan sudah divalidasi oleh ahli. validitas instrumen menggunakan validitas isi atau konsep melalui expert judgment melalui FGD yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2019. (Terlampir). Hasil validasi, nilai r hitung lebih besar dari 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan alpha Cronbach dengan nilai di atas 0,6 sehingga dapat disimpulkan instrument ini reliable. Dengan demikian, kuesioner survey ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Negeri Yogyakarta khususnya di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi.

3. Pelaksanaan Survey (terpusat)

Pelaksanaan survey terpusat oleh direktorat penjaminan mutu Universitas Negeri Yogyakarta. Mekanisme survey kepuasan tenaga kependidikan melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek di perguruan tinggi.

Adapun langkah-langkah pelaksanaan survey sebagai berikut:

a. Distribusi Kuesioner

Survey dilakukan secara online melalui laman survey.uny.ac.id. Tenaga kependidikan diberikan sosialisasi dan panduan pengisian. Periode Pengisian: Awal Juni sampai awal Oktober 2023. Pimpinan memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada responden yang belum mengisi angket survey.

b. Analisis Data

Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons, Menganalisis data untuk mendapatkan insight tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan, dan Menggunakan alat statistik yang sesuai untuk analisis.

c. Pelaporan Hasil

Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi. Menyajikan hasil kepada stakeholder yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, dosen, dan tenaga kependidikan.

d. Tindak Lanjut

Mengidentifikasi langkah-langkah konkret berdasarkan temuan dan rekomendasi dari survey. Melaksanakan perbaikan dan inisiatif baru berdasarkan hasil survey. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang diambil

4. Waktu Analisis

Analisis dilakukan setelah selesai pengisian survey sesuai waktu yang sudah terjadwal yakni, 25 Oktober – 6 November 2023.

5. Jumlah Responden

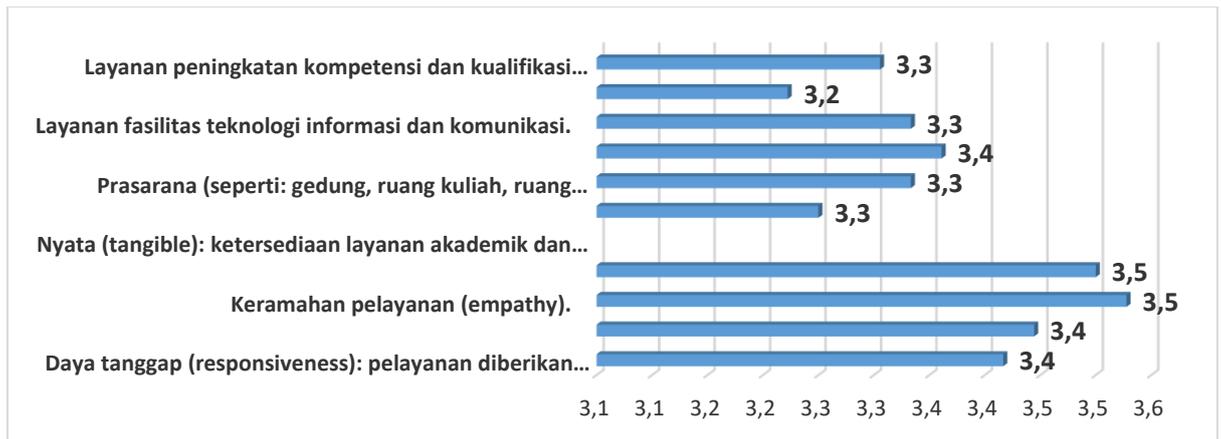
Responden survey merupakan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi berjumlah 88 orang. Tenaga kependidikan yang mengisi survey sebanyak 36 orang dengan persentase 48%.

C. HASIL SURVEY

Dari kuesioner survey kepuasan tenaga kependidikan yang telah diisi, didapatkan hasil sesuai Tabel 2 dan Gambar 1 berikut.

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia

No	Instrumen	2023
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3.4
2	Keandalan (reliability): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3.4
3	Keramahan pelayanan (empathy).	3.5
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3.5
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.	
a	Pengurusan administrasi keuangan.	3.3
b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	3.3
c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	3.4
d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	3.3
e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	3.2
f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	3.3
RERATA		3.4



Gambar 1. Grafik hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sumber daya manusia

Tabel 2 dan Gambar 1 menunjukkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sumber daya manusia pada tahun 2023. kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sumber daya manusia skor rata-rata 3.4 dengan kategori **memuaskan**. Item yang terendah ada pada layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) dengan skor 3.2. dengan kategori memuaskan. Skor tertinggi ada pada item keramahan pelayanan (empathy) dan kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur dengan skor 3.5 kategori sangat memuaskan.

D. PEMBAHASAN

Survey kepuasan merupakan alat yang penting untuk menilai sejauh mana Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan dari stakeholder. Dalam konteks pendidikan, tenaga kependidikan memegang peranan kunci dalam menyelenggarakan proses pendidikan. Oleh karena itu, kepuasan mereka terhadap berbagai aspek di lingkungan pendidikan memiliki dampak langsung terhadap kualitas pendidikan yang diselenggarakan. Dalam konteks pendidikan, kepuasan tenaga kependidikan tidak hanya mempengaruhi kinerja dan produktivitas mereka, tetapi juga mempengaruhi kualitas pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, survey kepuasan tenaga kependidikan merupakan langkah penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.

1. Daya tanggap, dalam konteks pelayanan, mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk merespons dan memenuhi kebutuhan para penerima layanan dalam waktu yang diinginkan oleh mereka. Dalam hal ini, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi harus memiliki fleksibilitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga dapat segera merespons permintaan atau kebutuhan yang muncul. Daya tanggap dinilai dengan

skor 3.4, maka skor menunjukkan bahwa respon yang diberikan berada di atas rata-rata. Ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan merasa bahwa pelayanan yang mereka terima memiliki daya tanggap yang relatif baik. Namun, skor 3.4 juga menunjukkan bahwa ada potensi untuk perbaikan. Meskipun pelayanan sudah dianggap responsif, masih ada aspek-aspek tertentu yang mungkin dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan penerima layanan. Mungkin ada situasi tertentu di mana respon terlambat atau tidak sesuai dengan ekspektasi, yang perlu diidentifikasi dan ditangani agar dapat mencapai skor yang lebih tinggi di masa depan.

2. Keandalan atau "reliability" dalam konteks pelayanan mengacu pada konsistensi dan keakuratan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi. Parameter ini sangat penting karena menentukan sejauh mana penerima layanan dapat mengandalkan atau mempercayai pelayanan yang mereka terima. Dalam banyak hal, kehandalan sering menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan, karena jika pelanggan atau penerima layanan tidak dapat mengandalkan suatu layanan yang konsisten dan akurat, mereka mungkin akan mencari alternatif lain. Dari data yang terkumpul, keandalan pelayanan mendapatkan nilai 3.4 maka mengindikasikan pelayanan yang cukup handal dan konsisten, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Nilai ini menunjukkan positif; Tenaga kependidikan merasa bahwa pelayanan yang mereka terima relatif konsisten dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Ini berarti bahwa prosedur dan standar pelayanan yang diterapkan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi tersebut telah berfungsi dengan baik dalam banyak hal.
3. Keramahan, atau dalam konteks ini "empathy", merupakan salah satu aspek kunci dalam pemberian pelayanan. Empati mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dalam hal ini penerima layanan. Dalam konteks pelayanan, empati mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memahami kebutuhan, harapan, dan kekhawatiran dari penerima layanan, serta memberikan respon yang sesuai dengan perasaan dan kebutuhan tersebut. Berdasarkan data, aspek keramahan mendapat skor 3.5 dalam skala menunjukkan apresiasi yang cukup baik dari tenaga kependidikan terhadap tingkat empati dalam pelayanan yang mereka terima. Hal-hal berikut dapat diinterpretasikan dari skor ini adalah penerimaan Positif dimana tenaga kependidikan merasa bahwa mereka diperlakukan dengan perhatian, pengertian, dan rasa hormat oleh penyedia layanan. Hal ini menunjukkan bahwa ada usaha dari pihak penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan harapan tenaga kependidikan dan memberikan respon yang sesuai. Meskipun skor 3.5

menunjukkan tingkat empati yang cukup baik dan memuaskan, ini juga menandakan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan interaksi dan komunikasi yang lebih mendalam. Mungkin ada momen-momen tertentu di mana tenaga kependidikan merasa bahwa respon yang mereka terima kurang memadai atau tidak sesuai dengan harapan mereka.

4. Kepastian, yang dikenal juga sebagai "assurance", adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menyoroti kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada penerima layanan bahwa pelayanan akan disampaikan dengan benar, aman, dan sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditentukan. Parameter ini menjadi sangat penting, khususnya dalam konteks di mana konsistensi, keamanan, dan keahlian dalam pelayanan adalah esensial. Dari data yang disajikan, kepastian mendapat skor 3.5 dapat diartikan sebagai berikut:

- Konsistensi dan Keahlian: Skor 3.5 mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan merasa cukup yakin bahwa pelayanan yang mereka terima diberikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditentukan. Ini menunjukkan bahwa mereka percaya pada keahlian dan konsistensi penyedia layanan.
- Pemenuhan Ekspektasi: Nilai ini juga mencerminkan bahwa ekspektasi tenaga kependidikan sebagian besar telah dipenuhi. Mereka merasa bahwa apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan sesuai dengan apa yang mereka terima, dan tidak ada perbedaan signifikan antara harapan dan realitas pelayanan.

Hasil di atas menunjukkan kepastian yang cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Mungkin ada aspek-aspek tertentu dari prosedur yang kadang-kadang tidak konsisten atau ada kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi terkait prosedur tersebut. Secara keseluruhan, skor 3.5 untuk kepastian menunjukkan komitmen yang baik dari pihak penyedia layanan dalam menjalankan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Namun, seperti halnya aspek lain dari pelayanan, selalu ada peluang untuk perbaikan dan inovasi dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tenaga kependidikan.

5. Aspek "Nyata" atau "tangible" mengacu pada elemen-elemen fisik atau konkret yang bisa dilihat, dirasakan, atau diakses langsung oleh penerima layanan. Dalam konteks pelayanan, elemen-elemen ini mencakup fasilitas, perlengkapan, serta sumber daya yang mendukung penyampaian layanan. Berdasarkan data yang disajikan, berikut adalah penjelasan mendalam mengenai sub-kategori yang ada:

- Pengurusan Administrasi Keuangan: Skor 3.3 mengindikasikan bahwa proses administratif, khususnya yang berkaitan dengan keuangan, dinilai cukup baik oleh tenaga

kependidikan. Namun, nilai ini juga menunjukkan bahwa masih ada potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, atau kemudahan dalam proses administrasi.

- Prasarana: Skor 3.3 pada prasarana mencerminkan kepuasan moderat tenaga kependidikan terhadap kualitas dan ketersediaan infrastruktur pendidikan. Gedung, ruang kuliah, laboratorium, dan bengkel dinilai memadai, meskipun mungkin ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbarui.
- Sarana Pembelajaran: Skor 3.4 menunjukkan bahwa alat dan sumber daya pendidikan dianggap cukup memadai. Tenaga kependidikan merasa didukung dalam kegiatan belajar-mengajar dengan adanya referensi, alat pembelajaran, dan peralatan laboratorium/bengkel yang sesuai.
- Layanan Fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi: Di era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting. Skor 3.3 menunjukkan bahwa fasilitas TI yang disediakan memenuhi kebutuhan dasar tenaga kependidikan, namun mungkin ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan internet, akses ke perangkat lunak tertentu, atau dukungan teknis.
- Layanan Peningkatan Karir: Dengan skor 3.2, ini adalah salah satu area dengan penilaian paling rendah. Hal ini bisa menunjukkan adanya kekhawatiran atau ketidakpuasan terkait prospek karir, promosi, atau sistem penggajian. Mungkin diperlukan tindakan lebih lanjut untuk mengatasi ketidakpuasan ini dan meningkatkan motivasi serta retensi tenaga kependidikan.
- Layanan Peningkatan Kompetensi dan Kualifikasi: Skor 3.3 menunjukkan bahwa ada peluang untuk meningkatkan program pengembangan diri seperti seminar, pelatihan, atau pendidikan lanjut. Meskipun ada kepuasan moderat, mungkin ada kebutuhan untuk lebih banyak peluang atau kualitas program yang lebih baik.

Secara keseluruhan, aspek "Nyata" menggambarkan bagaimana tenaga kependidikan memandang sumber daya fisik dan layanan yang mendukung pekerjaan mereka. Meskipun ada beberapa area dengan penilaian positif, data ini menunjukkan pentingnya peningkatan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas layanan kepada tenaga kependidikan.

E. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Rerata keseluruhan dari survei ini adalah 3.4, yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memuaskan dengan manajemen sumber daya manusia saat ini, namun masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa area.

Berdasarkan hasil survey yang diberikan, ada beberapa tindak lanjut yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan:

1. Daya Tanggap (Responsiveness):

- Mengidentifikasi area mana dalam pelayanan yang memerlukan respons yang lebih cepat.
- Pelatihan kepada tenaga pendidikan untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani permintaan atau pertanyaan.
- Implementasi sistem digital untuk mempercepat proses pelayanan.

2. Kendalan (Reliability):

- Evaluasi proses internal untuk menemukan ketidaksesuaian atau kesalahan yang mungkin terjadi.
- Meningkatkan pelatihan untuk staf agar lebih konsisten dalam memberikan pelayanan.
- Membuat mekanisme umpan balik dari tenaga kependidikan untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi.

3. Keramahan (Empathy):

- Mengadakan workshop atau pelatihan tentang komunikasi yang efektif dan empati untuk staf pelayanan.
- Mengadakan sesi diskusi atau forum dengan tenaga kependidikan untuk mendengar masalah atau kebutuhan mereka secara langsung.

4. Kepastian (Assurance):

- Mengevaluasi dan memperbarui prosedur yang ada agar lebih jelas dan mudah diikuti.
- Mengedukasi tenaga kependidikan mengenai prosedur yang ada untuk mengurangi ketidakpastian.

5. Nyata (Tangible):

- Mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur atau fasilitas yang perlu ditingkatkan atau ditambahkan.
- Mengalokasikan dana untuk pembaruan atau penambahan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan kependidikan.
- Mengadakan workshop teknologi untuk memastikan tenaga kependidikan mampu memaksimalkan penggunaan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.
- Mengadakan sesi konsultasi atau diskusi mengenai peningkatan karir dan peluang pengembangan diri untuk mengetahui harapan dan kebutuhan tenaga kependidikan.

Rata-rata Skor: Dengan skor rata-rata 3.4, hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Komite atau tim yang bertanggung jawab perlu secara rutin mengadakan evaluasi untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, tindak lanjut yang diambil harus berfokus pada penggabungan umpan balik dari tenaga kependidikan dengan analisis internal untuk menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan memuaskan bagi tenaga kependidikan.