LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

GUGUS MUTU FAKULTAS

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

TAHUN AKADEMIK 2021/2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Akademik Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq telah dapat diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan untuk Tahun Akademik 2021/2022 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Gugus Mutu Fakultas .
2. Dekan dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Gugus Mutu Fakultas .
3. Para responden yaitu Tenaga Kependidikan dilingkungan Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jember, Mei 2022

Ketua Gugus Mutu Fakultas

1. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Gugus Mutu Fakultas (GMF) Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan managemen di Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas layanan manajemen, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember dalam memberikan layanan manajemen bagi Tenaga Kependidikan serta untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember dalam pelayanan manajemen bagi Tenaga Kependidikan. Survey kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Gugus Mutu Fakultas secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen di Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas pengelolaan dan pengembangan SDM, maka laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik dari Tenaga Kependidikan untuk memberikan gambaran terhadap perbaikan yang mungkin dapat dilakukan.

Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari Tenaga Kependidikan dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online,* dimulai dari tanggal 1 Mei sampai dengan 12 Mei 2022. Responden adalah seluruh Tenaga Kependidikan aktif pada Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember. Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengan skala 1-4. Data dari kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan prosedur statistik. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya dianalisis dengan teknik statistik *deskriptif* sederhana. Tahap selanjutnya dilakukan dengan melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai sesuai skala rata-rata yang diperoleh yaitu :

1. 1,00 – 1,49 Kurang memuaskan, perlu perbaikan segera
2. 1,5 0 – 2,49 Cukup
3. 2,50 – 3,49 Memuaskan
4. 3,50 – 4,00 Sangat memuaskan

2. Hasil Umpan Balik Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen

Responden yang telah mengisi angket kuesioner kepuasan dan pengelolaan SDM

berjumlah 14 orang. Setiap kuesioner mencakup 11 indikator pertanyaan yang terdiri dari :

1. Aspek Peningkatan Kompetensi 3 pertanyaan
2. Aspek Pengembangan Karir dan Jabatan 2 pertanyaa
3. Aspek Tugas Tambahan 2 pertanyaan
4. Aspek Suasana Kerja 4 pertanyaan.

Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaian yaitu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 3 jika responden cukup memuaskan dan skor 1 jika responden kurang memuaskan untuk setiap indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap ke lima aspek yang menunjukkan nilai 3,18 yang bermakna rata-rata tendik memberikan nilai memuaskan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek tugas tambahan tendik yaitu sebesar 3,26 responden memberikan nilai memuaskan dan diikuti oleh aspek peningkatan kompetensi sebesar 3,22 yang artinya bahwa dosen selaku responden merasa puas pada kedua aspek tersebut. Sebaran pada kelima aspek yang diukur ditunjukkan pada tabel hasil umpan balik yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Umpan Balik Tendik Terhadap Pengelolaan SDM

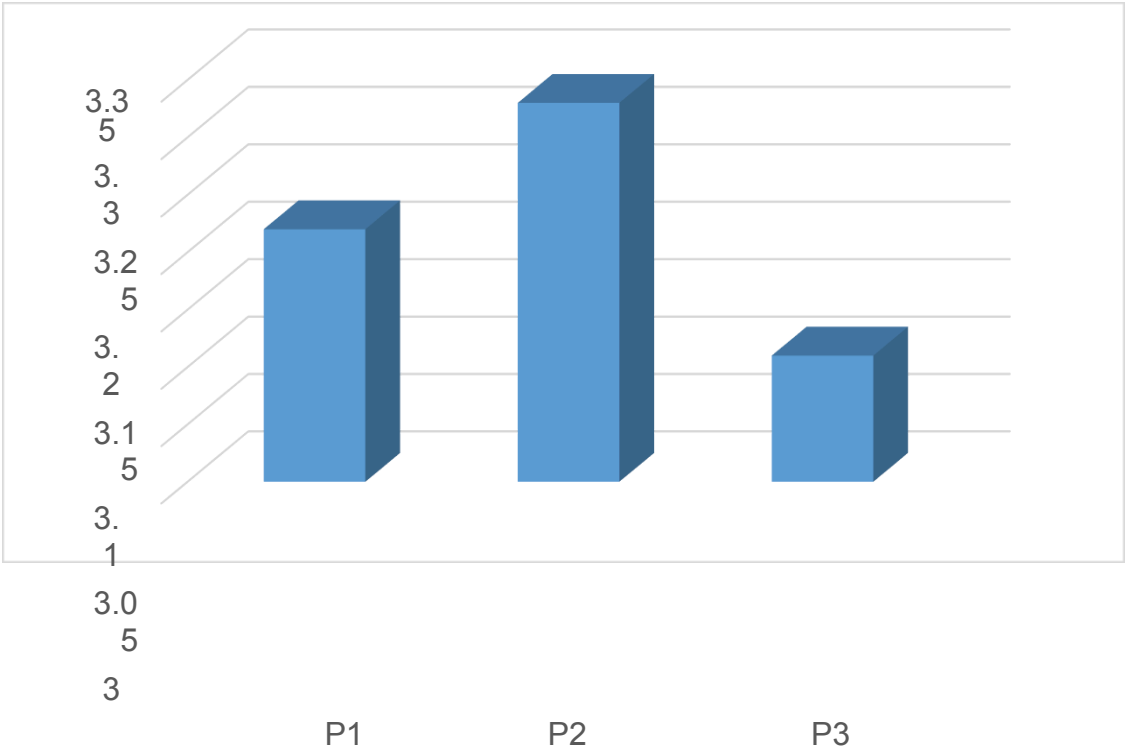
No	Aspek	Tendik
1	Peningkatan Kompetensi	3,22
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,11
3	Tugas Tambahan	3,26
4	Suasana Kerja	3,14
Rata - rata Tingkat Kepuasan		**3,18**

Hasil analisis untuk masing – masing aspek penilaian terhadap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

a. Aspek Peningkatan Kompetensi

Peningkatan kompetensi adalah kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan dan juga skill baik yang dilakukan secara individual dan atau yang difasilitasi oleh institusi tempat bekerja. Peningkatan kemampuan kompetensi tendik sebagai bagian dari sumber daya manusia adalah wajib dilakukan. Hal ini bertujuan untuk adanya perubahan dan peningkatan kapasitas diri yang pada akhirnya akan meningkatkan

mutu serta kualitas manajemen dan administrasi institusi secara keseluruhan. Hasil analisis umpan balik terhadap aspek peningkatan kompetensi Responden tendik memberikan nilai memuaskan untuk masing-masing indikator pertanyaan. Penilaian paling tinggi diberikan pada indikator kemudahan mengikuti pelatihan dan seminar yaitu dengan nilai rata – rata sebesar 3, 33. Sementara itu pada aspek indikator pertanyaan lainnya masing-masing berkisar antara 3,22 – 3,11 yang artinya ada tenddeik yang mendapatkan kesempatan untuk mengajukan studi lanjut (P1) juga kemudahan bagi tendik untuk mengikuti seminar dan workshop (P3). Secara keseluruhan 3,22 responden memberikan penilaian memuaskan terhadap indikator penilaian pada aspek Peningkatan Kompetensi. Hasil analisis tersebut di sajikan pada Gambar 1 berikut:



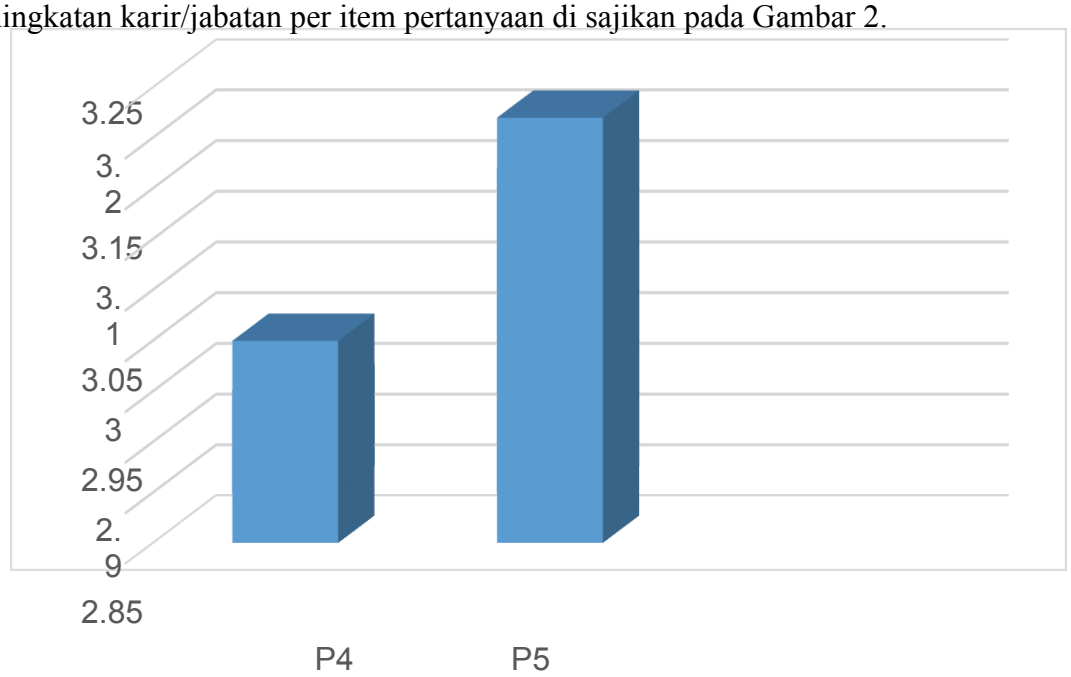
Gambar 1. Hasil analisis aspek peningkatan kompetensi per-item pertanyaan

b. Aspek Pengembangan Karir/Jabatan

Pengembangan karir dan jabatan pada sebuah institusi adalah yang biasa terjadi pada sebuah lingkungan kerja. Pada lingkungan kampus, pengembangan karir dan jabatan bermakna upaya yang dilakukan oleh kampus dalam merencanakan karir tendik yang meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan jenjang karir. Aspek pengembangan karir/jabatan dinilai dengan menggunakan dua indikator pertanyaan yaitu keterbukaan kesempatan untuk peningkatan jenjang karir (P4) dan

tersedianya informasi dan layanan kenaikan pangkat (P5).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden memberikan nilai umpan balik yang sebesar 3,22 terhadap informasi tentang kenaikan pangkat untuk indikator pertanyaan P5. Hal ini dapat diartikan bahwa selama tendik setuju bahwa di Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember adanya keterbukaan dan kesempatan peningkatan karir/jabatan yang memungkinkan para tenaga kependidikan untuk memiliki jenjang karir dan jabatan yang terencana dan terstruktur sedemikian rupa sesuai dengan alur penetapan karir/jabatan yang berlaku.Sedangkan pada indikator pertanyaan P4 menunjukkan hasil dibawah indikator 5 yaitu tentang keterbukaan informasi kenaikan pangkat dengan peneilain sebesar 3,00. Hasil analisis aspek peningkatan karir/jabatan per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2.

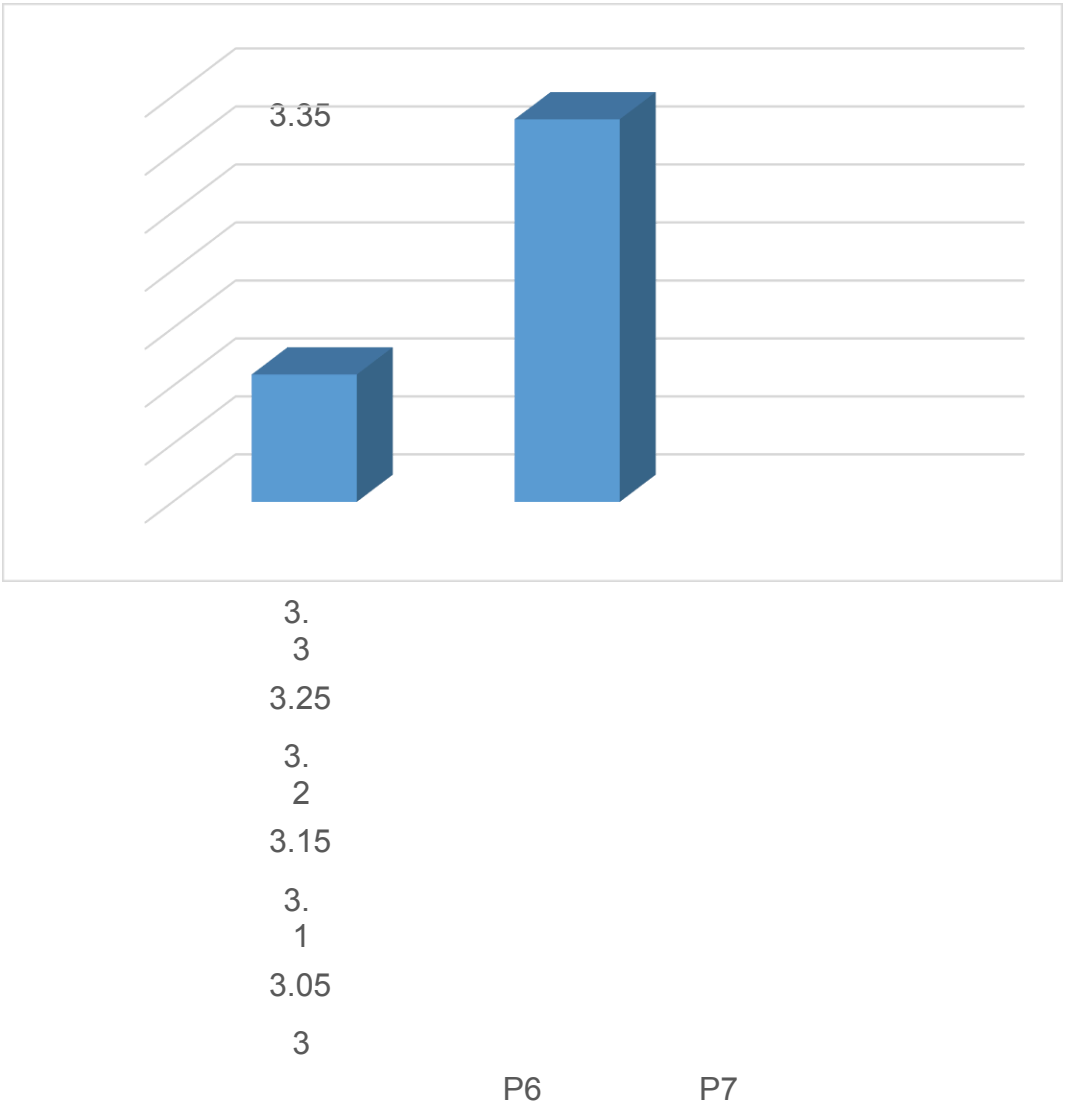


Gambar 2. Hasil analisis aspek peningkatan karir/jabatan per-item pertanyaan

c. Aspek Tugas Tambahan

Tugas tambahan dimaksudkan adanya keterlibatan dan keikutsertaan tendik pada kegiatan tertentu secara individu atau berkelompok baik dalam lingkungan kampus dan atau diluar kampus. Aspek tugas tambahan dinilai dengan menggunakan 2 indikator pertanyaan yaitu keterlibatan sebagai panitia universitas (P6), Kepanitiaan dan penugasan kegiatan luar kampus (P7). Hasil analisis terhadap aspek tugas tambahan menunjukkan bahwa responden tendik memberikan nilai sama terhadap kedua indikator pertanyaan yaitu sebesar 3, 22. Hal ini bermakna bahwa tendik setuju bahwa kampus memberikan kesempatan terhadap tugas tambahan misalnya menjadi panitia pada kegiatan fakultas/universitas dan penugasan keluar kampus.

Secara keseluruhan responden tenaga kependidikan memberikan penilaian memuaskan terhadap indikator penilaian aspek tugas tambahan yaitu sebesar 3,11. Hasil analisis aspek tugas tambahan per-item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3.



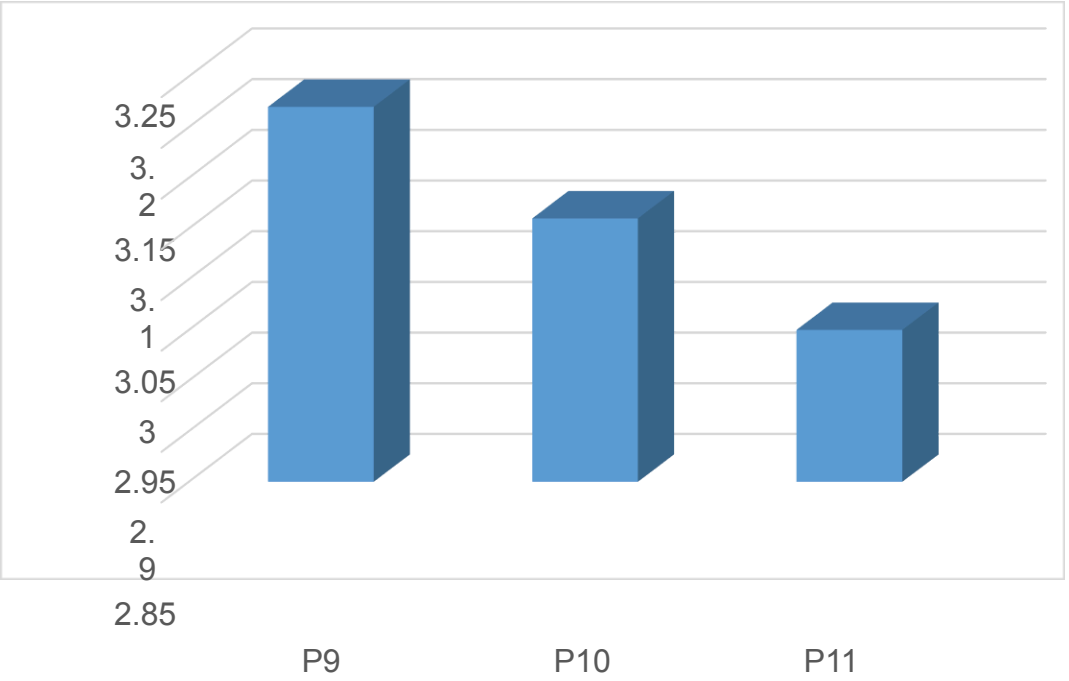
Gambar 3. Hasil analisis aspek tugas tambahan per-item pertanyaan

d. Aspek Suasana Kerja

Suasana kerja adalah adalah keadaan dimana pegawai dilingkungan tersebut memberikan kenyamanan dilingkungan dia bekerja yang secara langsung ataupun tidak dapat berpengaruh terhadap produktifitas dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan. Aspek suasana kerja dinilai dengan menggunakan 4 indikator pertanyaan yaitu Kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja (P8), Keharmonisan hubungan dengan atasan dan rekan kerja (P9), Kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan (P10) dan Ketersediaan akses jaringan internet (P11).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden setuju bahwa Universitas Abulyatama memberikan kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja dan merupakan tempat kerja yang memberikan keharmonisan hubungan diantara sesama rekan kerja yang ditunjukkan dengan dengan nilai rata – rata yang sama pada kedua indikator tersebut yaitu sebesar 3,22 dan 3,11. Sementara itu, pada kedua indikator

lainnya responden tendik juga memberikan penilaian yang kurang positif terhadap indikator pertanyaan P11 yaitu dengan rata-rata nilai 3,00. untuk pertanyaan P11 tendik mengungkapkan bahwa kurang lancarnya akses internet menjadi kendala dalam menyelesaikan pekerjaan. Secara keseluruhan 3,14 responden memberikan penilaian memuaskan terhadap indikator penilaian aspek suasana kerja. Hasil analisis per-item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil analisis aspek suasana kerja per-item pertanyaan

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM yang telah dilakukan maka diperoleh nilai ke lima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

1. Aspek peningkatan kompetensi : 3,22
2. Aspek pengembangan karir/jabatan : 3,11
3. Aspek tugas tambahan : 3,26
4. Aspek suasana kerja : 3,14

b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut :

1. Melakukan peningkatan jumlah kegiatan untuk peningkatan kompetensi dan pengembangan karir.
2. Meninjau kembali sistem tata kelola organisasi tingkat universitas dengan melaksanakan analisis Terkait pengembangan karir dan jabatan tendik serta memperbanyak pelatihan terkait manajemen dan administrasi kerja.