

# LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN TENDIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL

TAHUN AKADEMIK 2023/2024



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TUJUAN PENGUKURAN.....	1
III. METODOLOGI.....	1
IV. WAKTU PELAKSANAAN.....	2
V. INSTRUMEN PENILAIAN.....	2
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	4
6.1. Gambaran Umum Responden.....	4
6.2. Instrumen Pengukuran dan Pengujian Instrumen.....	5
6.3. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen.....	5
6.4. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Pengelolaan SDM.....	8
6.5. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Unit-unit.....	11
VII. PENUTUP.....	13
7.1. Kesimpulan.....	13
7.2. Upaya Tindaklanjut.....	15
REFERENSI.....	16

# **LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS ESA UNGGUL TA 2023/2024**

## **I. PENDAHULUAN**

Dalam melakukan evaluasi terhadap sistem manajemen mutu di lingkungan Universitas Esa Unggul diperlukan sebuah pengukuran kepuasan proses pendidikan yang dilakukan secara berkala, hal ini untuk menjaga keberlangsungan kualitas mutu system pendidikan dengan sesuai standar yang sudah ditetapkan dalam penyelenggaraan pendidikan. Sesuai dengan kebijakan mutu pendidikan dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia menerbitkan Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Dalam hal ini pengukuran kepuasan tenaga kependidikan merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu Universitas Esa Unggul untuk memonitoring informasi yang berhubungan dengan persepsi tenaga kependidikan akan harapan dan kinerja dari manajemen yang harus dilaksanakan secara rutin.

Hal tersebut merupakan bagian dari proses evaluasi yang pelaksanaan diatur oleh Kantor Penjaminan Mutu Universitas Esa Unggul. Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa tenaga kependidikan. Adapun hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar untuk melakukan monitoring, evaluasi dan pengendalian terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (Continuous Quality Improvement) dari tenaga kependidikan Universitas Esa Unggul.

## **II. TUJUAN PENGUKURAN**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan secara umum untuk menjaga standar keberlangsungan proses penerapan sistem standar mutu di Universitas Esa Unggul serta evaluasi pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga. Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan harus dilakukan secara kontinu dengan tujuan secara khusus yaitu, mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan Universitas Esa Unggul dan mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Universitas Esa Unggul dalam mengembangkan institusi terutama terkait dengan tenaga kependidikan.

## **III. METODOLOGI**

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey dan dalam melakukan survey proses pengisian kuesioner menggunakan secara daring. Metode hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam proses pelayanan berupa indeks kepuasan (1-4). Adapun metode dalam

penilaian survey yaitu:

1) Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik serta non akademik kepada tenaga kependidikan .

2) Tenaga Kependidikan sebagai responden diberikan kebebasan untuk memberikan penilaian dengan skala pengukuran jawaban mulai dari skala 1 sampai 4 dimana nilai 1 = tidak puas, nilai 2 = cukup puas, nilai 3 = puas, dan nilai 4 = sangat puas. Berdasarkan data tersebut, kemudian dihitung rata-rata dari setiap jawaban responden. Skala pengukuran menggunakan skala interval. Adapun interval kriteria dalam penilaian adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Interval dari Kriteria

Rentang			Kriteria Penilaian
1	-	1.75	Tidak Puas
1.76	-	2.50	Cukup Puas
2.51	-	3.25	Puas
3.26	-	4.00	Sangat Puas

#### IV. WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan dan waktu penyebaran kuesioner melalui web portal SIM Penjaminan Mutu dimulai pada tanggal 14 Juni 2024 sampai dengan tanggal 14 Juli 2024.

#### V. INSTRUMEN PENILAIAN

Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan tenaga kependidikan, Kantor Penjaminan Mutu menggunakan instrumen kepuasan tenaga kependidikan sebanyak 3 instrumen penilaian yang mempunyai 48 butir indikator yang digunakan sebagai pernyataan isi kuesioner. Ketiga aspek tersebut terdiri dari yaitu:

Tabel 5.1 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian
A	<b>Pengembangan Kompetensi</b>
1	Kebutuhan untuk studi lanjut
2	Pengembangan diri melalui seminar/workshop

3	Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi
4	Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri
<b>B</b>	<b>Pengembangan Karir/Jabatan</b>
5	Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir
6	Memperoleh kesempatan membangun jejaring
7	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan
8	Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural
<b>C</b>	<b>Pelayanan</b>
9	Ruang kerja yang bersih dan nyaman
10	Tempat parkir yang bersih dan nyaman
11	Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan
12	Suasana kerja yang kondusif
<b>D</b>	<b>Kepemimpinan</b>
13	Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan
14	Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tenaga kependidikan
15	Cara komunikasi pimpinan terhadap tenaga kependidikan

Tabel 5.2 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Rekrutmen dan Seleksi</b>
1	Para pelamar mendapatkan informasi yang memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan.
2	Para pelamar melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai
3	Saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja.
<b>B</b>	<b>Pengembangan</b>
4	Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan serta studi lanjut untuk meningkatkan kemampuan terkait pekerjaan saya.
5	Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya.
<b>C</b>	<b>Sistem Penilaian Kinerja</b>
6	UEU memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis.
7	Saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya.
8	Sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan di UEU dilakukan dengan objektif
<b>D</b>	<b>Promosi</b>
9	UEU memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis.
10	Promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.
11	Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja baik/berprestasi
<b>E</b>	<b>Kompensasi dan Fasilitas</b>
12	Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai
13	Gaji yang saya terima dari UEU telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya.

Tabel 5.3 Dimensi dan Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Unit –unit.

No	Kategori Penilaian
<b>A</b>	<b>Biro Pelaksana Anggaran</b>
1	Kesopanan dan keramahan petugas Biro Pelaksana Anggaran
2	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
3	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan
4	Ketepatan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan
<b>B</b>	<b>Biro Teknologi Informasi dan Komunikasi</b>
5	Kesopanan dan keramahan petugas BTIK
6	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7	Kemudahan menyampaikan permasalahan kepada petugas BTIK
8	Keandalan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung pekerjaan
<b>C</b>	<b>Biro Umum</b>
9	Kesopanan dan keramahan petugas Biro Umum
10	Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
11	Ketersediaan kendaraan operasional kantor untuk melakukan aktivitas di luar kantor
12	Pelayanan fotocopy dokumen oleh petugas
13	Ketersediaan alat tulis kantor (kertas, tinta, amplop, dan sebagainya)
14	Ketersediaan perlengkapan dan peralatan kantor (PC, Printer, dan sebagainya)
15	Kelengkapan dan kebersihan alat-alat makan/minum di ruangan
16	Kebersihan dan kenyamanan ruang kerja
<b>D</b>	<b>Biro Pengadaan</b>
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
18	Kualitas barang dan jasa yang diberikan
19	Kecepatan petugas dalam merespon permintaan pengadaan barang dan jasa
20	Kemudahan menghubungi petugas Biro Pengadaan

## VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan tenaga kependidikan dimana setiap aspek menggambarkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Esa Unggul. Berikut analisa deskriptif dalam pengukuran kepuasan tenaga kependidikan Universitas Esa Unggul TA. 2023/2024.

### 6.1. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil kuesioner TA 2023/2024 yang disebarakan melalui dari Sistem Informasi Manajemen Penjaminan Mutu Universitas Esa Unggul, didapatkan 62 orang tenaga kependidikan mengisi survei.

## 6.2. Instrumen Pengukuran dan Pengujian Instrumen

Instrumen pengukuran menggunakan kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert dengan metode penyebaran dilakukan secara online pada system informasi manajemen penjaminan mutu, yang dilakukan di akhir semester. Selanjutnya kuisisioner digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item kuesioner sebanyak 48 butir dinyatakan valid untuk digunakan.

## 6.3. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen kepada tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan sebagai berikut:

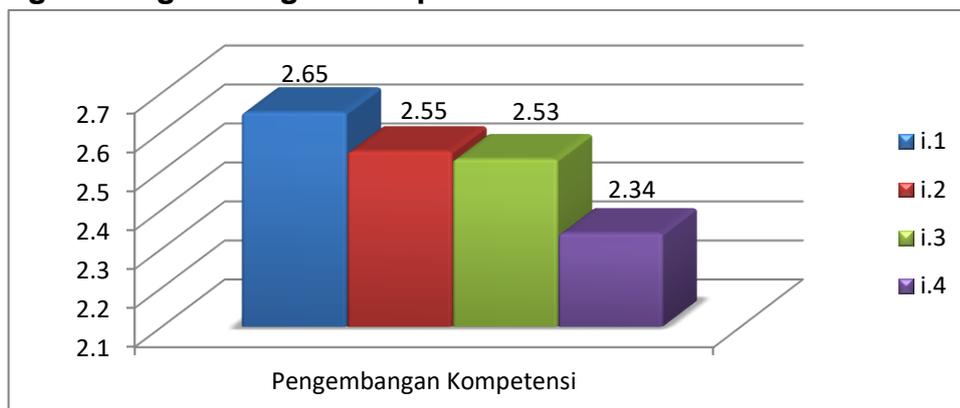
Tabel 6.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	2.52
2	Pengembangan Karir/Jabatan	2.57
3	Pelayanan	2.92
4	Kepemimpinan	2.98
Rata-rata		2,75

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 2,75 yang artinya termasuk pada kategori "Puas". Tabel 6.1 menunjukkan bahwa, kategori kepemimpinan memiliki nilai tertinggi sebesar 2,98. Sedangkan nilai yang terendah yaitu kategori pengembangan kompetensi dengan nilai 2,52 dimana tenaga kependidikan merasa belum puas terhadap kesempatan mengikuti kegiatan studi banding. Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

## Hasil Survei Pada Setiap Kategori

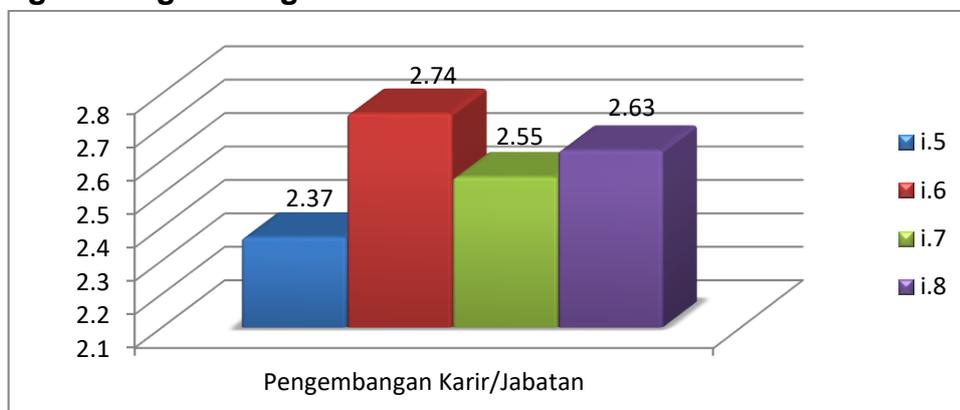
### 6.3.1. Kategori Pengembangan Kompetensi



Gambar 6.3.1 Diagram Hasil Penilaian Indikator Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kebutuhan untuk studi lanjut” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,65. Sedangkan pada i.4 yaitu indikator “Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,34. Indikator tersebut menunjukkan bahwa sebagian tenaga kependidikan belum memiliki kesempatan mengikuti studi banding.

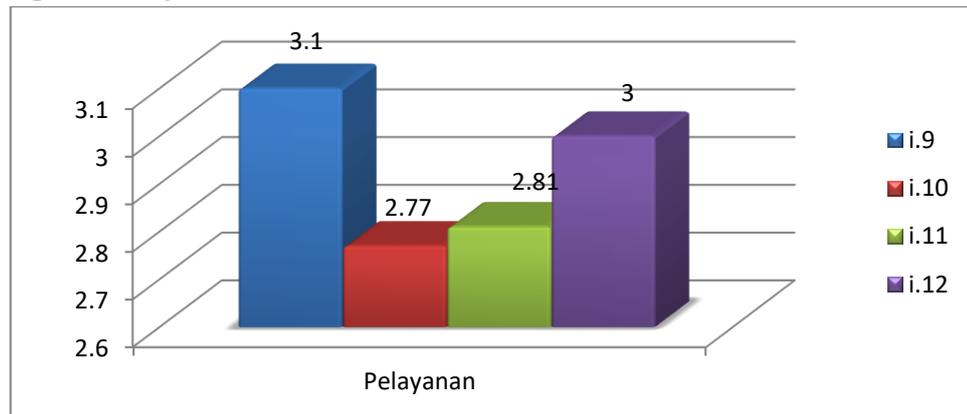
### 6.3.2. Kategori Pengembangan Karir/Jabatan



Gambar 6.3.2 Diagram Hasil Penilaian Indikator Pengembangan Karir/jabatan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.6 yaitu indikator “Memperoleh kesempatan membangun jejaring” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,74. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,37. Indikator tersebut menunjukkan bahwa sebagian tenaga kependidikan merasa kurangnya dalam mendapatkan informasi terkait jenjang karir.

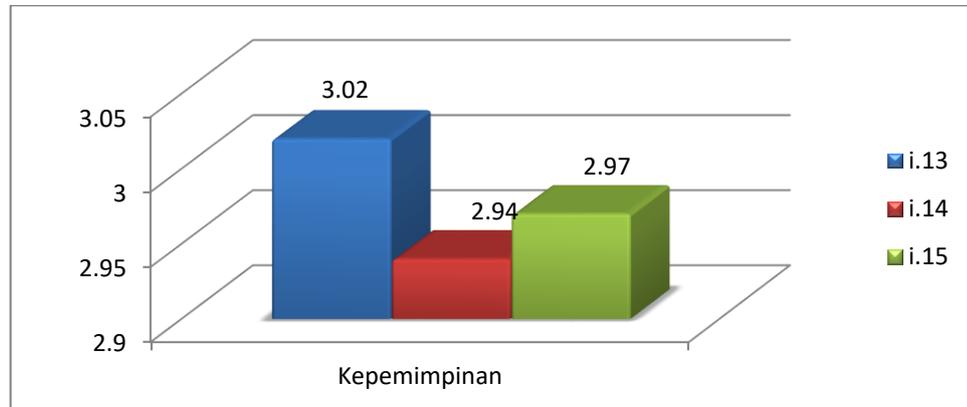
### 6.3.3. Kategori Pelayanan



Gambar 6.3.3 Diagram Hasil Penilaian Indikator Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.9 yaitu indikator “Ruang kerja yang bersih dan nyaman” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,10. Sedangkan pada i.10 yaitu indikator “Tempat parkir yang bersih dan nyaman” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,77. Indikator tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kesediaan tempat parkir yang bersih dan nyaman.

### 6.3.4. Kategori Kepemimpinan



Gambar 6.3.4 Diagram Hasil Penilaian Indikator Kepemimpinan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,02. Sedangkan pada i.14 yaitu indikator “Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur tenaga kependidikan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,94.

#### 6.4. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Pengelolaan SDM

Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan SDM. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SDM kepada tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

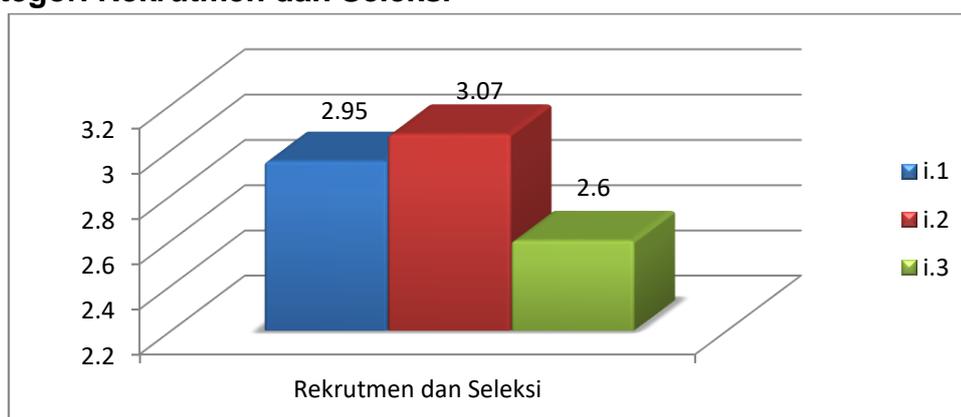
Tabel 6.2 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	2.87
2	Pengembangan	2.56
3	Sistem Penilaian Kerja	2.59
4	Promosi	2.69
5	Kompensasi dan Fasilitas	2.67
Rata-rata		2,68

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 2,68 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.2 menunjukkan bahwa, kategori rekrutmen dan seleksi memiliki nilai tertinggi sebesar 2,87 yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai. Sedangkan nilai yang terendah yaitu kategori pengembangan dengan nilai 2,56 dimana kurangnya pengembangan kompetensi untuk kebutuhan tendik. Adapun hasil dari tiap-tiap dimensi dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

#### Hasil Survei Pada Setiap Kategori

##### 6.4.1. Kategori Rekrutmen dan Seleksi

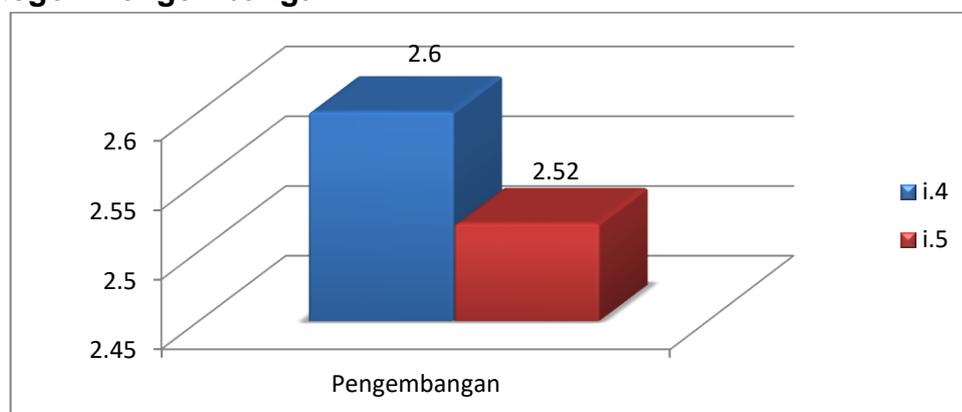


Gambar 6.4.1 Diagram Hasil Penilaian Indikator Rekrutmen dan Seleksi

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.2 yaitu indikator “Para pelamar melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,07.

Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “Saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,6.

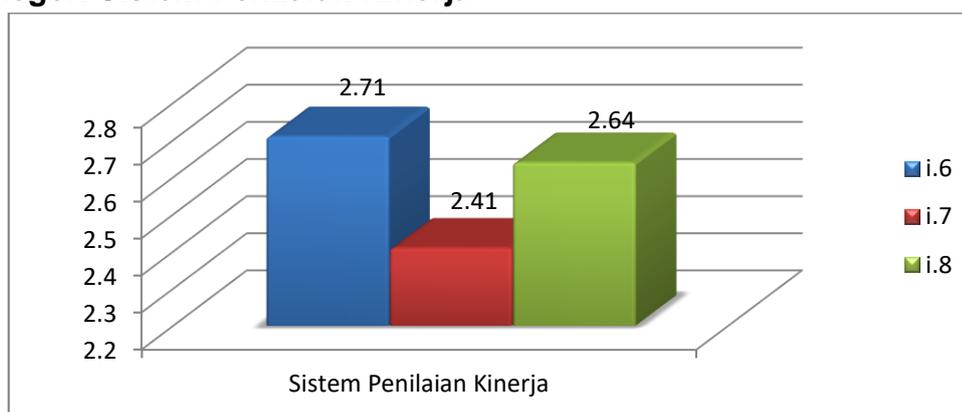
#### 6.4.2. Kategori Pengembangan



Gambar 6.4.2 Diagram Hasil Penilaian Indikator Pengembangan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.4 yaitu indikator “Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan serta studi lanjut untuk meningkatkan kemampuan terkait pekerjaan saya” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,6. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,52.

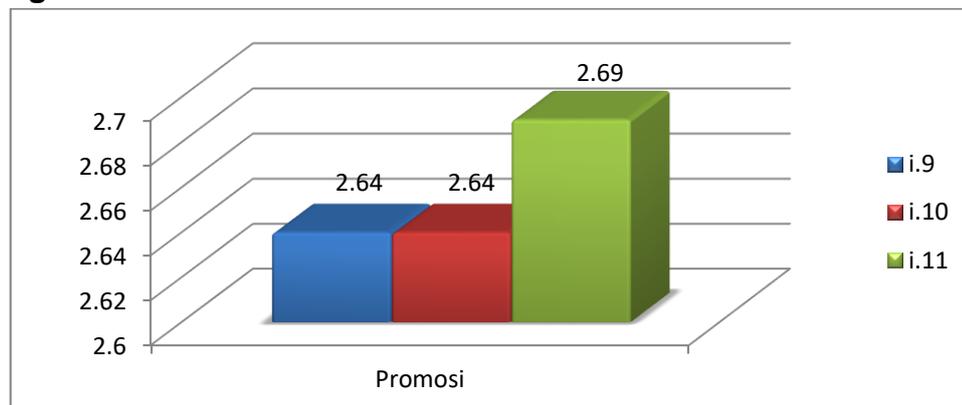
#### 6.4.3. Kategori Sistem Penilaian Kinerja



Gambar 6.4.3 Diagram Hasil Penilaian Indikator Sistem Penilaian Kinerja

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.6 yaitu indikator “UEU memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,71. Sedangkan pada i.7 yaitu indikator “Saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,41.

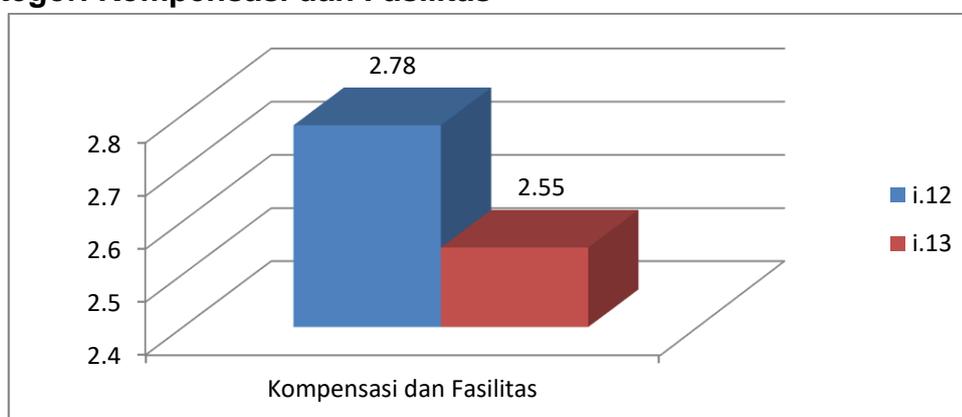
#### 6.4.4. Kategori Promosi



Gambar 6.4.4 Diagram Hasil Penilaian Indikator Promosi

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.11 yaitu indikator “Prioritas promosi diberika kepada pegawai yang berkinerja baik/berprestasi” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,69. Sedangkan pada i.9 dan i.10 yaitu indikator “UEU memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis serta promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,64.

#### 6.4.5. Kategori Kompensasi dan Fasilitas



Gambar 6.4.5 Diagram Hasil Penilaian Indikator Kompensasi dan Fasilitas

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.12 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,78. Sedangkan pada i.13 yaitu indikator “Gaji yang saya terima dari Universitas Esa Unggul telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,55.

## 6.5. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Unit-unit

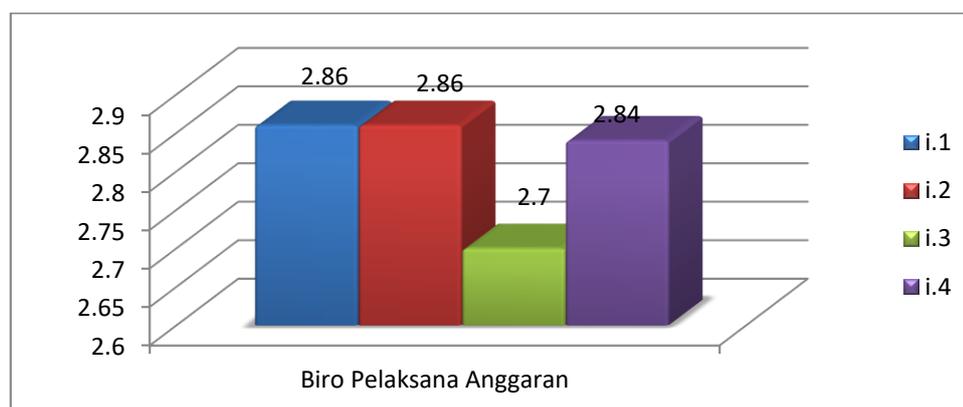
Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan unit-unit. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit kepada tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 6.3 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Unit-Unit

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Lembaga Penerbitan	2.82
2	Biro Teknologi Informasi dan Komunikasi	2.89
3	Biro Administrasi Pembelajaran	2.72
4	Biro Pengadaan	2.82
Rata-rata		2,81

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 2,81 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 6.3 menunjukkan bahwa, Biro BTIK memiliki nilai tertinggi sebesar 2,89. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Biro Umum dengan nilai 2,72. Adapun hasil dari tiap-tiap biro dijabarkan dan digambarkan sebagai berikut:

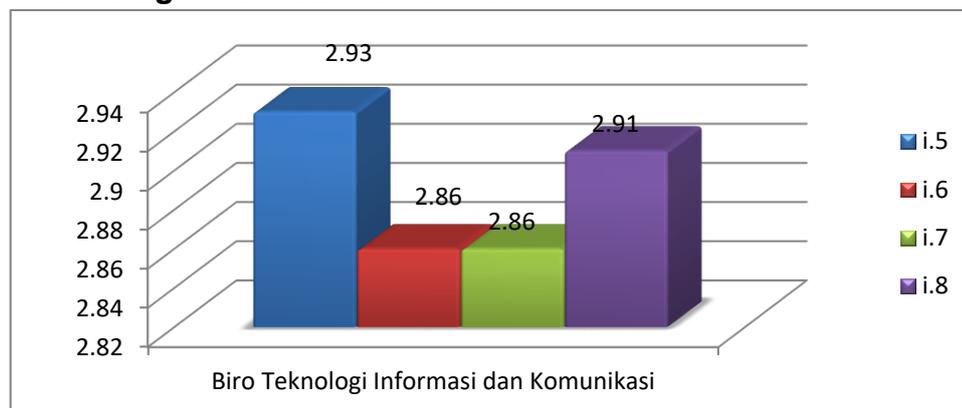
### Hasil Survei Pada Setiap Kategori 6.5.1. Biro Pelaksana Anggaran



Gambar 6.5.1 Diagram Hasil Penilaian Indikator Anggaran

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 dan i.2 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas Biro Pelaksana Anggaran dan Kecepatan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,86. Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,70.

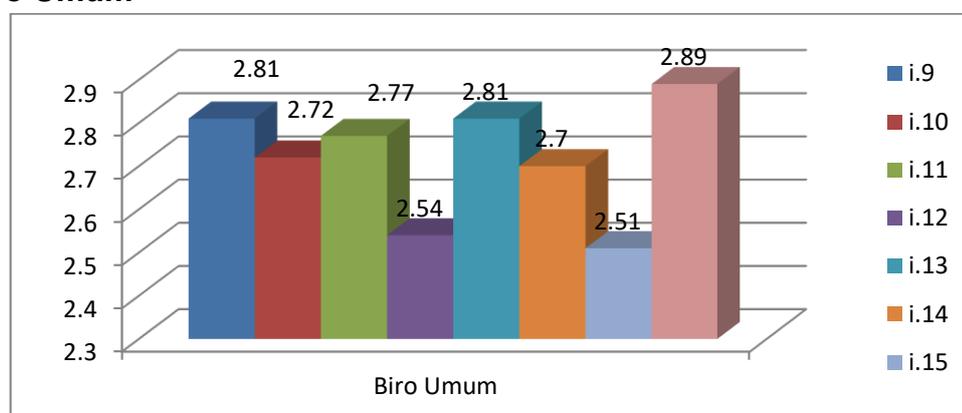
### 6.5.2. Biro Teknologi Informasi Komunikasi



Gambar 6.5.2 Diagram Hasil Penilaian Indikator Komunikasi

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.5 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas BTIK” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,93. Sedangkan pada i.7 yaitu indikator “Kemudahan menyampaikan permasalahan kepada petugas BTIK” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,86.

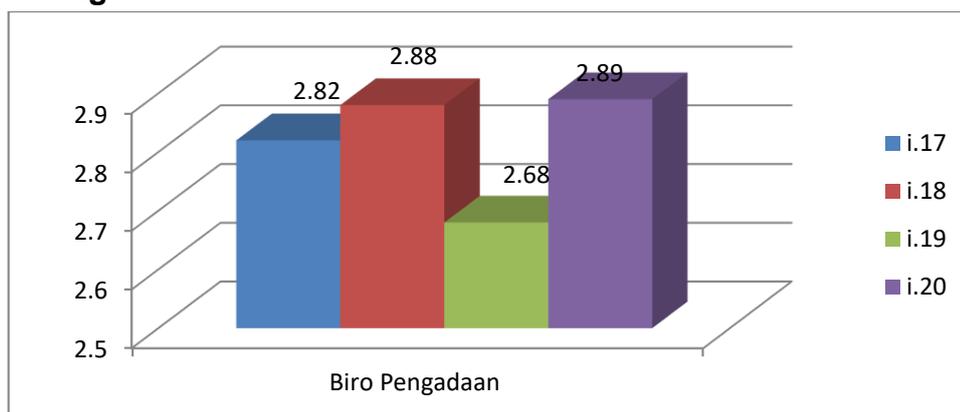
### 6.5.3. Biro Umum



Gambar 6.5.3 Diagram Hasil Penilaian Indikator Biro Umum

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.16 yaitu indikator “Kebersihan dan kenyamanan ruang kerja” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,89. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “Kelengkapan dan kebersihan alat-alat makan/minum di ruangan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,51.

#### 6.5.4. Biro Pengadaan



Gambar 6.5.4 Diagram Hasil Penilaian Indikator Pengadaan

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.20 yaitu indikator “Kemudahan menghubungi petugas Biro Pengadaan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 2,89. Sedangkan pada i.19 yaitu indikator “Kecepatan petugas dalam merespon permintaan pengadaan barang dan jasa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,68.

## VII. PENUTUP

### 7.1. Kesimpulan

Kegiatan survey kepuasan terhadap tenaga kependidikan ini merupakan upaya Universitas Esa Unggul untuk meningkatkan dan menjaga mutu pendidikan yang telah terselenggara. Hasil dan juga deskripsi survey telah disampaikan dan dijelaskan di atas, selanjutnya hasil tersebut digunakan untuk perbaikan indikator yang masih menjadi perhatian yaitu:

#### 7.1.1. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

- Pengembangan Kompetensi**  
Indikator perihal kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri merupakan indikator dengan nilai terendah.
- Pengembangan Karir/Jabatan**  
Indikator perihal perolehan informasi terkait kesempatan untuk mengikuti jenjang karir merupakan indikator dengan nilai terendah.
- Pelayanan**  
Indikator perihal kurangnya kesediaan tempat parkir yang bersih dan nyaman merupakan indikator dengan nilai terendah.
- Kepemimpinan**  
Indikator perihal pimpinan konsisten dalam penegakan aturan merupakan indikator dengan nilai terendah.

### **7.1.2. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM**

- a) Rekrutmen dan Seleksi  
Indikator perihal saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja merupakan indikator dengan nilai terendah.
- b) Pengembangan  
Indikator perihal Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya. Indikator tersebut menunjukkan bahwa sebagian tenaga kependidikan merasa kurang optimal dalam mendapatkan administrasi kepegawaian.
- c) Sistem Penilaian Kinerja  
Indikator perihal pemberian informasi mengenai hasil penilaian kinerja tenaga kependidikan merupakan indikator dengan nilai terendah.
- d) Promosi  
Indikator perihal UEU memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis serta promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.
- e) Kompensasi dan Fasilitas  
Indikator yang menyatakan bahwa “Gaji yang saya terima dari Universitas Esa Unggul telah sesuai dengan tugas dan tanggungjawab pekerjaan” merupakan indikator dengan nilai terendah.

### **7.1.3. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Unit-Unit**

- a) Biro Pelaksana Anggaran  
Indikator yang menyatakan bahwa kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan merupakan indikator dengan nilai terendah.
- b) Biro Teknologi Informasi dan Komunikasi  
Indikator perihal kemudahan menyampaikan permasalahan kepada petugas BTK merupakan indikator dengan nilai terendah.
- c) Biro Umum  
Indikator perihal Kelengkapan dan kebersihan alat-alat makan/minum di ruangan merupakan indikator dengan nilai terendah.
- d) Biro Pengadaan  
Indikator perihal kecepatan petugas dalam merespon permintaan pengadaan barang dan jasa merupakan indikator dengan nilai terendah.

## **7.2. Upaya Tindaklanjuti**

Berikut upaya tindaklanjuti yang akan dilakukan dalam mengatasi berbagai indikator yang masih menjadi perhatian:

### **7.2.1. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen**

- a) Pengembangan Kompetensi  
Dalam upaya benchmarking Universitas lain yang memiliki reputasi unggul, maka diagendakan dalam RKAT kegiatan studi banding bagi tenaga kependidikan struktural dan perwakilan tenaga kependidikan lainnya.
- b) Pengembangan Karir/Jabatan  
Menyediakan informasi yang lebih lengkap dan jelas terkait jalur pengembangan karir di kampus, termasuk kesempatan untuk menduduki posisi jabatan dalam struktur universitas.
- c) Pelayanan  
Memperbaiki kapasitas dan kenyamanan tempat parkir dengan menambah jumlah tempat parkir yang lebih luas dan terorganisir dengan baik.
- d) Kepemimpinan  
Peraturan atau kebijakan dilakukan sosialisasi ulang keseluruhan tenaga kependidikan melalui buku pedoman ataupun surat kebijakan.

### **7.2.2. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM**

- a) Rekrutmen dan Seleksi  
Menyusun program orientasi yang lebih komprehensif, termasuk pengenalan terhadap struktur organisasi, nilai-nilai universitas, dan prosedur operasional yang ada. Serta mengadakan sesi perkenalan dengan berbagai unit kerja untuk memudahkan pegawai baru beradaptasi dengan lingkungan kerja.
- b) Pengembangan  
Menyederhanakan proses administrasi kepegawaian, dengan memastikan bahwa dokumen-dokumen kepegawaian dapat diproses secara efisien dan tepat waktu.
- c) Sistem Penilaian Kinerja  
Menyusun sistem penilaian yang lebih berbasis pada kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dengan mengidentifikasi keterampilan yang jelas dan terukur. menggunakan metode penilaian 360 derajat (self-assessment, penilaian rekan kerja, dan penilaian atasan) untuk mendapatkan gambaran lebih objektif mengenai kinerja pegawai.
- d) Promosi.  
BPSDM membuat dan mensosialisasikan kebijakan promosi jabatan yang jelas, adil, dan transparan, yang mencakup kriteria yang harus dipenuhi oleh pegawai untuk dapat dipromosikan serta mengembangkan prosedur

yang memastikan bahwa promosi jabatan dilakukan secara adil, dengan mempertimbangkan kinerja, kompetensi, dan pengalaman kerja pegawai.

e) **Kompensasi dan Fasilitas**

Melakukan evaluasi terhadap struktur penggajian yang ada dengan mempertimbangkan kinerja, pengalaman, dan tanggung jawab masing-masing pegawai serta memberikan penjelasan yang jelas kepada tenaga kependidikan mengenai komponen-komponen penggajian dan fasilitas yang mereka terima.

### **7.2.3. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Unit-Unit**

a) **Biro Pelaksana Anggaran**

Melakukan evaluasi terhadap prosedur anggaran yang ada dan memastikan bahwa prosedur tersebut selaras dengan praktik pelaksanaan yang sebenarnya. Prosedur disosialisasikan agar lebih mudah dipahami dan diterapkan.

b) **Biro Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Menetapkan jam layanan dan waktu respons yang jelas untuk menangani permintaan atau permasalahan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan.

c) **Biro Umum**

Melakukan evaluasi pada petugas Biro Umum serta memberikan kebutuhan fasilitas dan kelengkapan pada alat – alat makan/minum pada ruangan.

d) **Biro Pengadaan**

Mengembangkan atau meningkatkan penggunaan sistem digital untuk pengajuan dan pelacakan pengadaan barang dan jasa, yang memungkinkan pengajuan dilakukan secara online dan mempermudah pemantauan status permintaan.

## **REFERENSI**

1. PP RI No. 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
2. Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
3. Statuta Universitas Esa Unggul.
4. Rencana Strategis Universitas Esa Unggul.
5. Instrumen Akreditasi Program Studi dan Institusi BAN-PT.