



**POLITEKNIK
STATISTIKA STIS**

Laporan

SURVEI KEPUASAN

TENAGA KEPENDIDIKAN

TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

TAHUN 2022



**SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK STATISTIKA STIS
TAHUN 2022**

TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Erni Tri Astuti, M. Math.
2. Prof. Setia Pramana, S.Si, M.Sc, Ph.D
3. Prof. Dr. Hardius Usman, M.Si.
4. Dr. Yunarso Anang Sulistyadi, M.Eng

Penanggung jawab:

Nucke Widowati Kusumo Projo, S.Si, M.Sc, Ph.D

Tim Penyusun:

1. Efri Diah Utami, SST, M.Stat
2. Lia Yuliana, S.Si, M.T
3. Krismanti Tri Wahyuni, SST, S.E, M.Si
4. Dr. Rindang Bangun Prasetyo, SST, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan anugerah-Nya, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun 2022. Hasil dari Survei Kepuasan yang diperoleh dari Tenaga Kependidikan yang menjadi responden ini diharapkan menjadi masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan manajemen di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

Kami sangat berharap laporan ini dapat membantu semua pihak terkait untuk mengetahui indikator apa saja yang masih perlu ditingkatkan dalam layanan manajemen. Laporan ini juga bisa dijadikan bahan referensi bagi pihak penyelenggara pendidikan dalam melakukan pelayanan. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan laporan yang telah kami buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun. Kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dipahami bagi siapapun yang membacanya. Tak lupa kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan kami memohon kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan laporan ini di waktu yang akan datang. Terima kasih.

Jakarta, November 2022
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan	2
1.4 Instrumen Survei	4
II. HASIL ANALISIS	5
2.1 Kepuasan Layanan Manajemen	5
Keandalan (<i>Reability</i>)	5
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	6
Kepastian (<i>Assurance</i>)	7
Empati (<i>Emphaty</i>)	8
2.2 Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	8
Transparan (<i>Tangible</i>).....	9
Keandalan (<i>Reability</i>)	10
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	11
Kepastian (<i>Assurance</i>)	12
2.3 Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	13
Transparan (<i>Tangible</i>).....	13
Empati (<i>Emphaty</i>)	14
Kepastian (<i>Assurance</i>)	15
III. KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator <i>Reliability</i>	6
Gambar 2.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator <i>Responsiveness</i>	7
Gambar 3.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator <i>Assurance</i>	7
Gambar 4.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator <i>Empathy</i>	8
Gambar 5.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Hal Kepegawaian dan Informasi pada Indikator <i>Tangible</i>	9
Gambar 6.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Hal Pendidikan dan Pelatihan pada Indikator <i>Tangible</i>	10
Gambar 7.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Indikator <i>Reliability</i>	11
Gambar 8.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Indikator <i>Responsiveness</i>	11
Gambar 9.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Indikator <i>Assurance</i>	12
Gambar 10.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana pada Indikator <i>Tangible</i>	14
Gambar 11.	Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana pada Indikator <i>Empathy</i>	15

Gambar 12. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap
Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana pada
Indikator *Assurance* 16

DAFTAR TABEL

Tabel 1a.	Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Manajemen Menurut Aspek dan Tingkat Kepentingan.....	18
Tabel 1b.	Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Manajemen Menurut Aspek dan Tingkat Kinerja	19
Tabel 2a.	Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Aspek dan Tingkat Kepentingan.....	20
Tabel 2b.	Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Aspek dan Tingkat Kinerja	21
Tabel 3a.	Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana Menurut Aspek dan Tingkat Kepentingan.....	22
Tabel 3b.	Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana Menurut Aspek dan Tingkat Kinerja	23

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Satuan Penjaminan Mutu bertugas melakukan proses penjaminan mutu dengan menggunakan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu bagian yang harus dilakukan dalam melaksanakan Evaluasi Mutu adalah tersedianya data mengenai kepuasan pemangku kepentingan dalam perguruan tinggi yaitu tenaga kependidikan.

Berdasarkan Permendikbudristek Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kualifikasi tenaga kependidikan ditentukan sesuai dengan standar guru dan tenaga kependidikan, dengan keahlian khusus yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya. Peranan tenaga kependidikan dalam melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk proses pendidikan tidak dapat dipandang sebelah mata. Bahkan secara lebih khusus lagi tenaga kependidikan juga merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Oleh karena itu tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi.

Perguruan tinggi perlu mengukur kepuasan layanan manajemen terhadap tenaga kependidikan secara rutin guna melakukan evaluasi penyelenggaraan proses pendidikan di Politeknik Statistika STIS. Dengan evaluasi yang baik, ada proses pengembangan layanan yang berkesinambungan sehingga diharapkan tenaga kependidikan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan optimal. Pengembangan akan berjalan dengan baik karena evaluasi dan perencanaan yang dilakukan dilakukan berdasarkan data yang valid dan akurat.

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS melakukan survei ini untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen yang terbagi tiga bagian penting dalam penilaian kepuasan layanan manajemen yaitu: (1) kepuasan layanan manajemen untuk mendukung kriteria tata pamong, tata kelola dan kerja sama; (2) kepuasan layanan pengelolaan pengembangan sumber daya manusia; dan (3) kepuasan layanan

keuangan maupun sarana prasarana untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Hasil dari survei kepuasan tenaga kependidikan ini akan menjadi pertimbangan dalam merancang kebijakan untuk pelayanan manajemen Politeknik Statistika STIS yang lebih baik.

1.2. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa tahun 2022 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen melalui empat indikator penilaian *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*;
2. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan pengembangan sumber daya manusia melalui empat indikator penilaian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*;
3. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana melalui tiga indikator penilaian *tangible*, *empathy*, dan *assurance*; dan
4. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan pada masa yang akan datang.

1.3. Target Populasi & Metode Pengumpulan

Survei kepuasan tenaga kependidikan tahun 2022 menargetkan seluruh tenaga kependidikan yang masih aktif bekerja pada periode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Direktur Politeknik Statistika STIS tentang pengisian survei kepuasan tenaga kependidikan dengan mencantumkan link google form. Survei dilakukan dalam rentang 5-9 September 2022.

Setiap indikator pada survei ditanyakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Pengisian kuesioner pada pertanyaan mengenai tingkat kepentingan menanyakan persepsi tenaga kependidikan tentang seberapa penting suatu indikator yang ditanyakan. Survei ini menggunakan dua skala sesuai dengan tujuan dari pertanyaan yang dimuat di dalamnya. Tingkat kepentingan menggunakan skala "Sangat Penting ; Penting ; Cukup Penting ; Kurang Penting" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden pada setiap indikatornya. Sedangkan pengisian kuesioner pada pertanyaan mengenai kinerja menanyakan persepsi tenaga kependidikan dalam menilai diri sendiri atau orang lain tentang kinerjanya yang berkaitan dengan indikator tertentu. Tingkat kinerja menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ;

Cukup Baik ; Kurang Baik" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden pada setiap indikatornya.

1.4. Instrumen Survei

Instrumen survei kepuasan layanan manajemen tenaga kependidikan Politeknik Statistika STIS pada tahun 2022 disebarakan melalui surat yang diemail kepada tenaga kependidikan. Survei ini dibagi ke dalam tiga bagian beserta dengan indikator-indikatornya sebagai berikut.

I. Instumen kepuasan layanan manajemen

Instrumen ini terdiri dari empat indikator, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*): kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*): kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik
- 3) Kepastian (*assurance*): kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan
- 4) Empati (*empathy*): kemudahan dalam mengajukan hak pegawai (cuti, ijin pegawai, dst)

II. Instumen kepuasan layanan pengelolaan pengembangan sumber daya manusia

- 1) Transparan (*tangible*): kemudahan dalam mendapatkan layanan kepegawaian serta informasi yang menunjang pekerjaan
- 2) Transparan (*tangible*): kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaan
- 3) Keandalan (*reliability*): ketersediaan standar pelayanan yang jelas terkait rekrutmen, penempatan pegawai, promosi/mutasi pegawai, pemeliharaan dan pemberhentian pegawai
- 4) Daya tanggap (*responsiveness*): kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pimpinan dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat, diklat, studi lanjut, kesejahteraan, dst)
- 5) Kepastian (*assurance*): kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai

III. Instumen kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana

- 1) Transparan (*tangible*): kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, toilet, ruang laktasi, tempat ibadah dan sebagainya)
- 2) Empati (*empathy*): partisipasi pegawai dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan
- 3) Kepastian (*assurance*): transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1. Kepuasan Layanan Manajemen

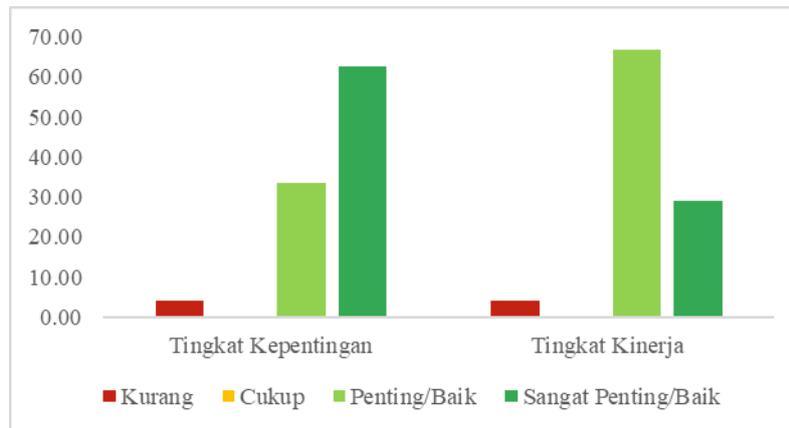
Tenaga kependidikan merupakan sumber daya manusia yang penting dalam universitas. Tugas dari tenaga kependidikan menurut UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah melakukan administrasi, pengembangan, pengawasan, pengelolaan, dan pelayanan teknis guna menunjang proses pendidikan. Persepsi mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sudah dilakukan akan menjadi masukan penting dalam perencanaan layanan manajemen ke depannya.

Kepuasan manajemen merupakan bagian dari penilaian pada kriteria 2 yaitu tata pamong, tata kelola, dan kerja sama. Penilaian ini difokuskan pada kinerja dan keefektifan kepemimpinan, tata pamong, sistem sumber daya manusia, sistem penjaminan mutu, sistem komunikasi dan teknologi informasi, program dan kegiatan yang diarahkan pada perwujudan visi dan penuntasan misi yang bermutu, serta terbangun dan terselenggaranya kerja sama dan kemitraan strategis dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, baik akademik maupun non akademik secara berkelanjutan pada tataran nasional, regional maupun internasional untuk meningkatkan daya saing program studi. Kepuasan manajemen dilihat dari empat indikator yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Indikator-indikator tersebut yang digunakan untuk mengukur persepsi tenaga kependidikan tentang seberapa penting suatu indikator tertentu dan persepsi menilai diri atau orang lain tentang kinerjanya yang berkaitan dengan indikator tertentu yang ditanyakan dalam survei ini.

Keandalan (*Realibility*)

Kecukupan kompetensi dari semua unsur penyelenggaraan pendidikan berperan dalam menentukan kualitas layanan perguruan tinggi. Kemampuan, keterampilan, dan keahlian dari pengelola perguruan tinggi menjadi penting untuk dievaluasi. Jika dilihat dari penilaian tenaga kependidikan, skor kinerja yang termasuk dalam kinerja yang baik dan sangat baik sudah mencapai 95,83 persen. Hal ini merupakan prestasi dari manajemen Politeknik Statistika STIS dalam memberikan pelayanan. Namun, tingkat kepentingan kecukupan kompetensi didominasi oleh skor sangat penting sebesar 62,5 persen, sedangkan kinerjanya masih didominasi oleh skor baik sebesar 66,67 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara persepsi tingkat kepentingan dan kinerja sehingga manajemen Politeknik

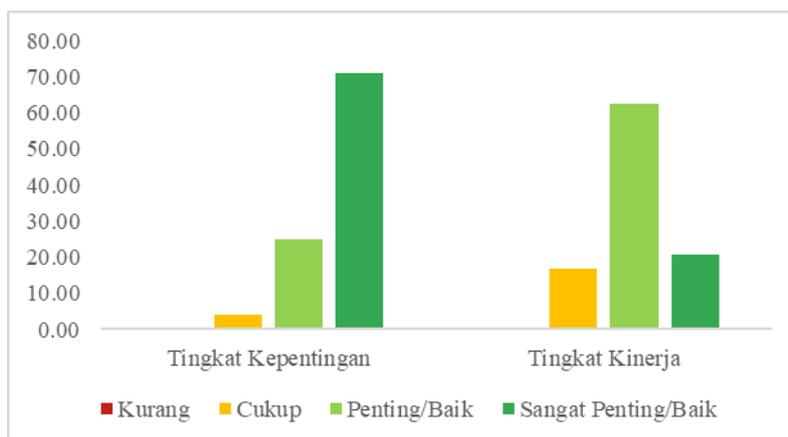
Statistika STIS masih perlu meningkatkan kinerja karena hal ini dianggap sangat penting.



Gambar 1. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator *Reliability*

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

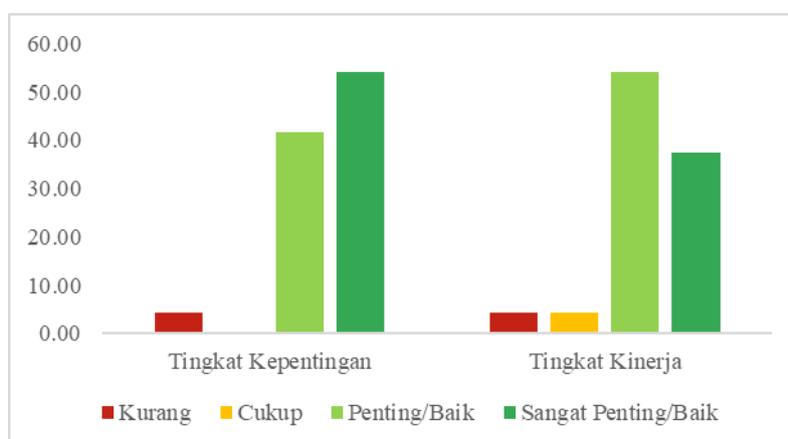
Tindak lanjut terhadap suatu permasalahan atau keluhan menjadi tolok ukur dalam untuk melihat daya tangkap sebuah layanan. Penyelenggara perguruan tinggi perlu memiliki kecepatan, ketepatan, dan kecermatan dalam merespon, menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tenaga kependidikan. Berdasarkan Gambar 2, persepsi tenaga kependidikan terhadap kinerja pengelola dalam hal kecepatan, ketepatan dan kecermatan yang baik dan sangat baik mencapai 83,33 persen dan yang memilih klasifikasi cukup sebanyak 16,67 persen. Penilaian kinerja pengelola sudah didominasi oleh nilai baik. Namun, jika dilihat dari sisi kepentingannya, sebagian besar tenaga kependidikan di Politeknik Statistika STIS menyatakan bahwa daya tanggap ini sangat penting (70,83 persen), sehingga masih ada kesenjangan antara persepsi tingkat kepentingan dan kinerja.



Gambar 2. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness*

Kepastian (*Assurance*)

Kepastian mengenai kebijakan layanan tenaga kependidikan di bidang kepegawaian dan keuangan menjadi penentu dalam kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen. Kejelasan peraturan dan SOP serta pelaksanaannya yang dirasakan oleh tenaga kependidikan perlu diukur dalam rangka menilai kepuasan mereka. Berdasarkan Gambar 3, kinerja layanan Politeknik Statistika STIS di bidang kepegawaian dan keuangan dinilai sudah baik dan sangat baik hingga mencapai 91,67 persen dan sebanyak 8,34 persen cukup baik. Hanya 4,17 persen tenaga kependidikan yang merasakan kurangnya kinerja layanan. Jika dilihat dari persepsi tenaga kependidikan terhadap tingkat kepentingan indikator kepastian ini, sebanyak 95,83 persen menyatakan bahwa hal ini penting dan sangat penting, hanya 4,17 persen yang menyatakan bahwa kepastian kebijakan layanan kurang penting.

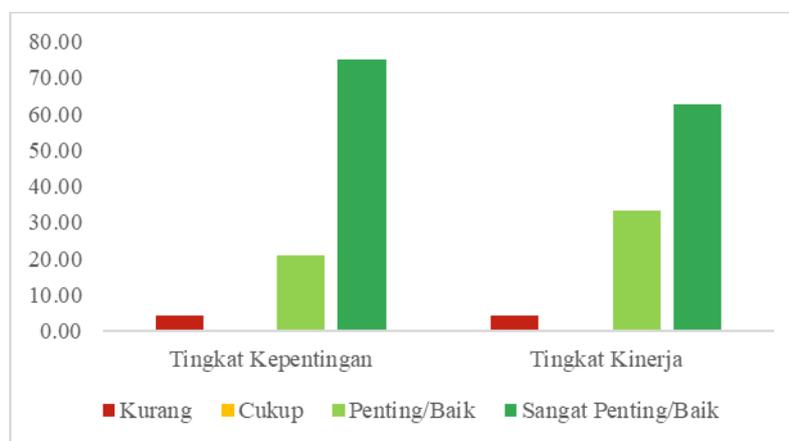


Gambar 3. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator *Assurance*

Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan, pikiran serta pengalaman orang lain. Empati dalam dunia kerja akan memperlancar proses adaptasi terhadap lingkungan dan rasa memiliki organisasi. Ketika penyelenggara perguruan tinggi mampu untuk memahami apa yang dirasakan, dipikirkan dan dialami oleh tenaga kependidikan, pelayanan akan semakin meningkat. *Soft skill* semacam ini menjadi *booster* keberhasilan perguruan tinggi. Empati penyelenggara perguruan tinggi antara lain dilihat dari kemudahan tenaga kependidikan dalam hal pengajuan hak tenaga kependidikan misalnya cuti, izin sesuai dengan peraturan, dan sebagainya.

Kesenjangan persepsi antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja penyelenggara dalam hal ini tidak terjadi, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati penyelenggara Politeknik Statistika STIS sudah sesuai dengan harapan. Hal ini dilihat dari jumlah persentase tingkat kepentingan pada skor penting dan penting sekali sudah sama dengan jumlah persentase tingkat kinerja baik dan baik sekali. Walaupun masih ada perbedaan pada komposisi tingkat kepentingan pada skor penting sekali yang lebih tinggi dibandingkan skor baik sekali pada tingkat kinerja, angka ini masih belum terlalu besar.



Gambar 4. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Manajemen pada Indikator *Empathy*

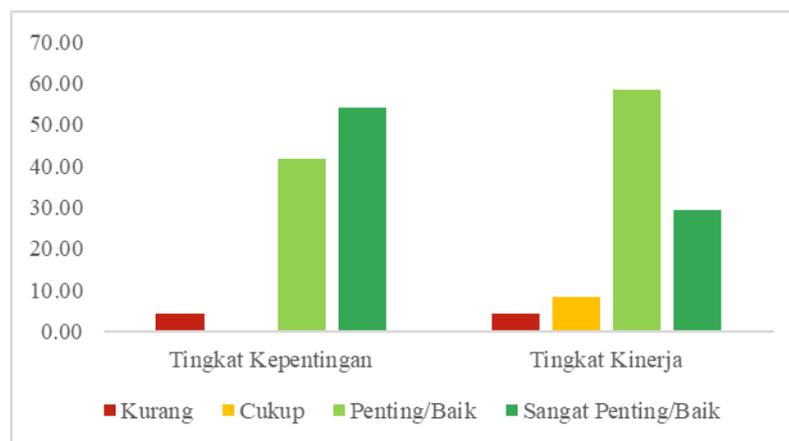
2.2. Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kepuasan pengelolaan pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian dari penilaian pada kriteria 4 yaitu sumber daya manusia. Penilaian ini difokuskan pada keefektifan sistem perekrutan, ketersediaan sumber daya dari segi jumlah, kualifikasi pendidikan dan

kompetensi, program pengembangan, penghargaan, sanksi dan pemutusan hubungan kerja, baik bagi dosen maupun tenaga kependidikan untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu. Kepuasan pengelolaan pengembangan sumber daya manusia ini dilihat dari empat indikator yaitu transparan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepastian (*assurance*). Indikator-indikator tersebut yang digunakan untuk mengukur persepsi tenaga kependidikan tentang seberapa penting suatu indikator tertentu dan persepsi menilai diri atau orang lain tentang kinerja yang sudah dilakukan di Politeknik Statistika STIS terkait dengan indikator tertentu yang ditanyakan dalam survei ini.

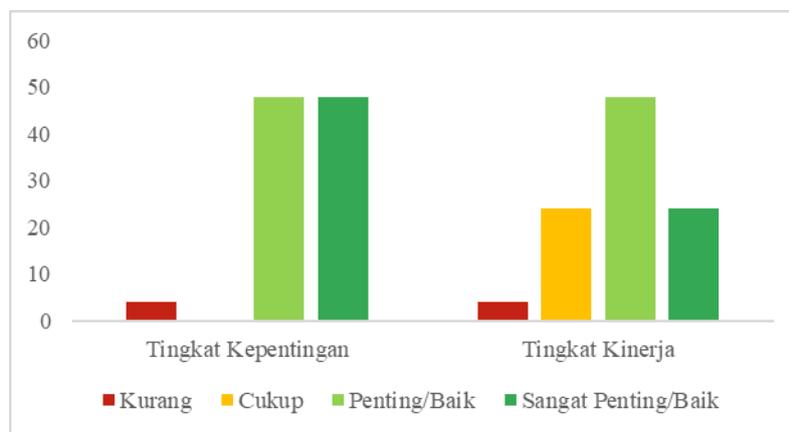
Transparan (*Tangible*)

Pengelolaan organisasi secara transparan pada era digital seperti sekarang ini adalah suatu keniscayaan ketika organisasi ingin bertumbuh dengan baik. Informasi yang *real time* dan terpercaya menjadi hal penting karena generasi sekarang selalu update berita dari berbagai media yang begitu banyak dan beragam. Kemudahan mendapatkan pelayanan kepegawaian serta informasi yang menunjang pekerjaan menempati urutan prioritas yang diinginkan oleh tenaga kependidikan di Politeknik Statistika STIS. Hal ini terbukti dengan skor tingkat kepentingan sangat penting sebesar 54,17 persen dan skor penting sebesar 41,67 persen. Dengan demikian, masih ada kesenjangan terhadap persepsi kinerja yang dinilai skor sangat baik sebesar 29,17 persen dan skor baik sebesar 58,33 persen.



Gambar 5. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Hal Kepegawaian dan Informasi pada Indikator *Tangible*

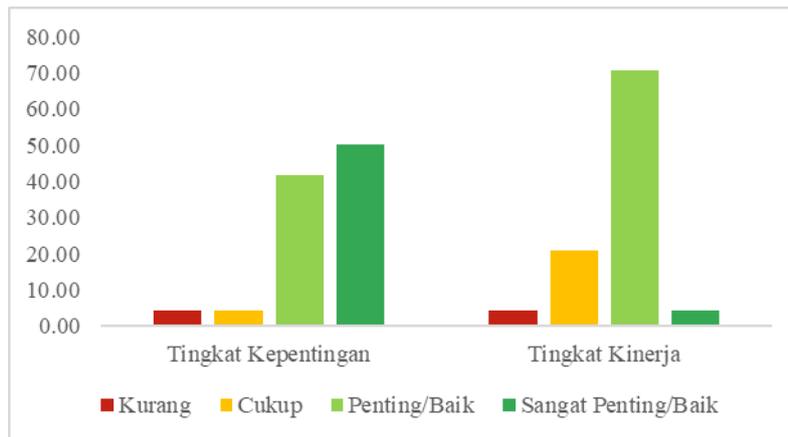
Kesenjangan pada indikator transparan ini juga dapat dilihat dari persepsi tenaga kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap kemudahan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaan. Untuk menunjang kompetensi pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, pengelola perlu memberikan kesempatan dan peluang kepada tenaga kependidikan melalui pendidikan formal dan pelatihan. Informasi terkait hal ini dianggap sangat penting sebanyak 37,50 persen dan dianggap penting sebanyak 58,33 persen pula. Namun, dari sisi kinerja, ternyata masih ada sebanyak 29,17 persen tenaga kependidikan yang menyatakan bahwa kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan ini cukup dan kurang mudah.



Gambar 6. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Hal Pendidikan dan Pelatihan pada Indikator *Tangible*

Keandalan (*Reliability*)

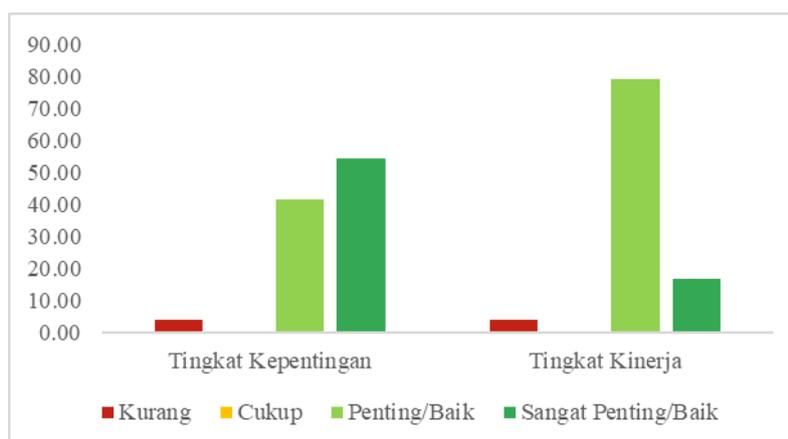
Standar pelayanan tidak hanya diperlukan pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat, namun juga kepada pegawai yang menjadi bagian dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan standar pelayanan yang jelas terkait rekrutmen, penempatan pegawai, promosi/mutasi pegawai, pemeliharaan dan pemberhentian pegawai menjadi arah bagi pegawai untuk merencanakan jenjang kariernya sehingga kinerjanya makin produktif. Berdasarkan penilaian tenaga kependidikan, sebagian besar menyatakan bahwa ketersediaan standar pelayanan untuk hal-hal tersebut sangat penting dengan persentase sebesar 50 persen. Namun dari sisi kinerja, tenaga kependidikan menilai bahwa kinerja yang sudah dilakukan masih didominasi oleh kinerja yang baik sebanyak 70,83 persen.



Gambar 7. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Indikator *Reliability*

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepuasan dan kesejahteraan merupakan bagian tak terpisahkan dalam bekerja, sebagai hak yang kemudian akan berdampak positif terhadap produktivitas kerja. Kecepatan, ketepatan, dan kecermatan respon pimpinan dalam memberikan pelayanan kepada tenaga kependidikan menjadi tolok ukur daya tanggap penyelenggara pendidikan dalam memberikan layanan kepegawaian, misalnya kenaikan pangkat, pendidikan dan pelatihan, studi lanjut, kesejahteraan dan lain-lain.



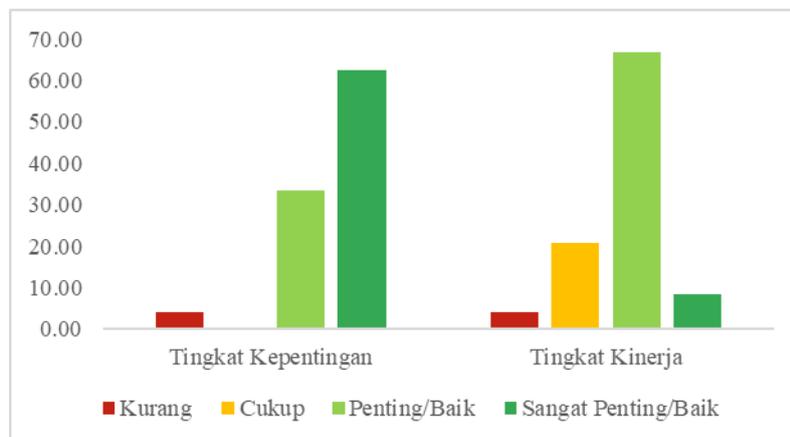
Gambar 8. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Indikator *Responsiveness*

Berdasarkan Gambar 8, persepsi tenaga kependidikan terhadap kinerja pengelola dalam

hal kecepatan, ketepatan dan kecermatan respon pimpinan dalam memberikan layanan yang termasuk pada skor yang baik dan sangat baik mencapai masing-masing 79,17 persen dan 16,67 persen. Jika dilihat dari sisi tingkat kepentingan, ternyata tenaga kependidikan Politeknik Statistika STIS berpendapat bahwa kecepatan, ketepatan dan kecermatan respon pimpinan dalam memberikan layanan kepada tenaga kependidikan merupakan hal yang sangat penting, ditunjukkan dengan skor sangat penting sebanyak 54,17 persen.

Kepastian (*Assurance*)

Kepastian mengenai kebijakan layanan tenaga kependidikan di pengembangan sumber daya manusia menjadi penentu dalam kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen. Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja yang dirasakan oleh tenaga kependidikan perlu diukur dalam rangka menilai kepuasan mereka. Berdasarkan Gambar 9, kinerja layanan Politeknik Statistika STIS di bidang pengembangan sumber daya manusia dinilai sudah baik dan sangat baik hingga dengan persentase masing-masing mencapai 66,67 persen dan sebanyak 8,33 persen. Jika dilihat dari persepsi tenaga kependidikan terhadap tingkat kepentingan indikator kepastian ini, sebanyak 95,83 persen menyatakan bahwa hal ini penting dan sangat penting, terdiri dari 33,33 persen menyatakan penting dan 62,50 persen menyatakan sangat penting.



Gambar 9. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Indikator *Assurance*

2.3. Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

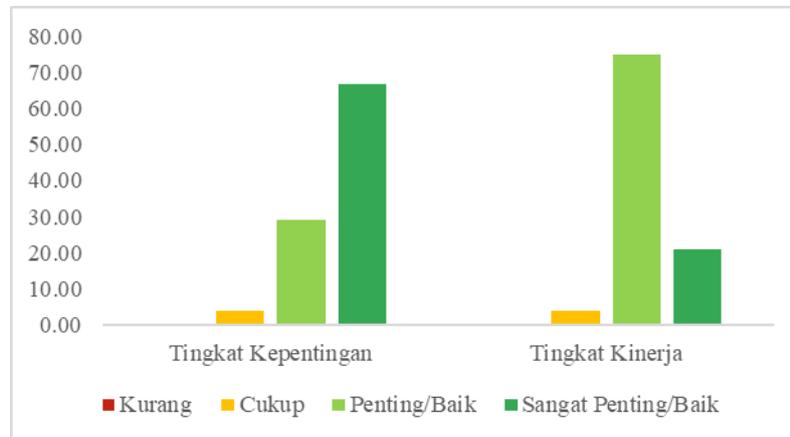
Kepuasan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana merupakan bagian dari penilaian pada kriteria 5 yaitu keuangan, sarana dan prasarana. Penilaian ini difokuskan pada kecukupan, keefektifan, efisiensi, dan akuntabilitas, serta keberlanjutan pembiayaan untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Penilaian sarana dan prasarana difokuskan pada pemenuhan ketersediaan (*availability*) sarana prasarana, akses civitas akademika terhadap sarana prasarana (*accessibility*), kegunaan atau pemanfaatan (*utility*) sarana prasarana oleh sivitas akademika, serta keamanan, keselamatan, kesehatan dan lingkungan dalam menunjang pelaksanaan tridarma perguruan tinggi. Kepuasan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana ini dilihat dari tiga indikator yaitu transparan (*tangible*), empati (*empathy*) dan kepastian (*assurance*). Indikator-indikator tersebut yang digunakan untuk mengukur persepsi tenaga kependidikan tentang seberapa penting suatu indikator tertentu dan persepsi menilai diri atau orang lain tentang kinerja yang sudah dilakukan di Politeknik Statistika STIS terkait dengan indikator tertentu yang ditanyakan dalam survei ini.

Transparan (*Tangible*)

Pengelolaan keuangan dan sarana prasarana organisasi merupakan hal mutlak dan harus dikelola secara transparan agar organisasi bertumbuh dengan baik. Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan tenaga kependidikan di suatu perguruan tinggi sangat berdampak pada kinerja yang diharapkan optimal. Tanpa pengelolaan yang baik, maka pekerjaan tenaga kependidikan tidak dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pendidikan, namun juga menentukan kepuasan pegawai. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan antara lain komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, toilet, ruang laktasi, tempat ibadah dan sebagainya.

Berdasarkan Gambar 10, tidak ada tenaga kependidikan yang menyatakan bahwa kecukupan sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan di Politeknik Statistika STIS kurang, baik dari sisi tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja. Namun, masih tetap ada kesenjangan persepsi antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tenaga kependidikan berpendapat bahwa tingkat kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan sudah baik sebesar 75persen dan sudah sangat baik sebesar 20,83 persen. Namun, dari sisi tingkat kepentingan, tenaga yang menyatakan penting sebesar 29,17 persen dan yang memberikan penekanan hal tersebut

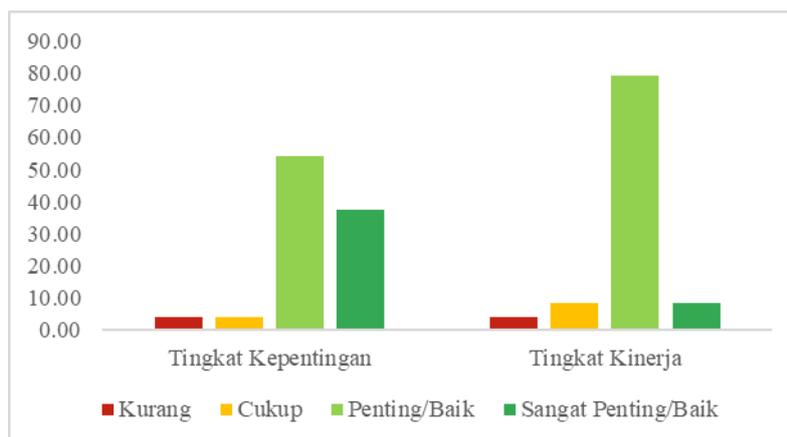
dengan mengatakan bahwa hal tersebut sangat penting sebesar 66,67 persen, melebihi persentase persepsi mereka tentang kinerja yang sudah dilakukan oleh penyelenggara pendidikan.



Gambar 10. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana pada Indikator *Tangible*

Empati (*Emphaty*)

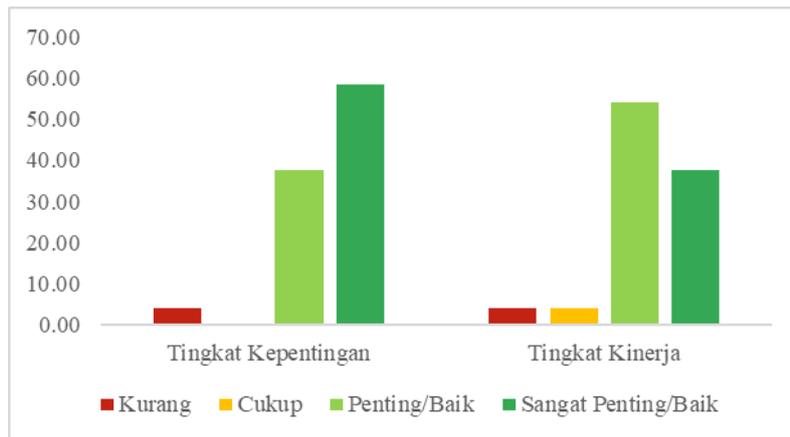
Empati dalam suatu organisasi memberikan kemampuan kepada seluruh pegawai untuk memahami ketersediaan fasilitas yang ada dan menggunakannya secara optimal. Partisipasi pegawai dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan dapat memberikan dampak penting dalam penyelenggaraan proses pendidikan. Tenaga kependidikan yang menyatakan bahwa partisipasi pegawai dalam proses kebijakan ini penting dan sangat penting masing-masing adalah 54,17 persen dan 37,50 persen. Berdasarkan Gambar 11, kinerja baik dan sangat baik yang memungkinkan tenaga kependidikan berpartisipasi dalam proses kebijakan masing-masing 79,17 persen dan 8,33 persen. Perbedaan komposisi ini masih menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Persepsi tenaga kependidikan mengenai indikator ini juga masih ada yang menyatakan bahwa partisipasi pegawai dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan masih kurang, baik dari sisi tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja.



Gambar 11. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana pada Indikator *Empathy*

Kepastian (*Assurance*)

Kepastian mengenai kebijakan layanan tenaga kependidikan di bidang kepegawaian dan keuangan penentu dalam kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen. Dalam indikator ini, tenaga kependidikan ditanyakan persepsi mereka tentang transparansi layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan. Berdasarkan Gambar 12, kinerja layanan Politeknik Statistika STIS di bidang kepegawaian dan keuangan dinilai sudah baik dan sangat baik hingga dengan persentase masing-masing mencapai 54,17 persen dan sebanyak 37,50 persen. Tenaga kependidikan yang berpendapat bahwa kinerja dalam hal ini masih kurang hanya 4,17 persen. Jika persepsi tenaga kependidikan dilihat dari sisi tingkat kepentingan, sebanyak 37,50 persen menyatakan bahwa hal ini penting dan sebanyak 58,33 persen yang menyatakan bahwa hal ini sangat penting. Kesenjangan yang terjadi antara persepsi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan oleh tenaga kependidikan di Politeknik Statistika STIS terjadi pada komposisi dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dianggap penting dan sangat penting jika dibandingkan dengan tingkat kinerja baik dan sangat baik.



Gambar 12. Persentase Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana pada Indikator *Assurance*

III. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, masih ada kesenjangan antara persepsi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari penyelenggara perguruan tinggi yang dirasakan oleh tenaga kependidikan di Politeknik Statistika STIS, yang ditunjukkan dari perbedaan komposisi persepsi tingkat kepentingan pada skor penting dan sangat penting, dibandingkan dengan komposisi tingkat kinerja pada skor baik dan sangat baik. Namun, pada umumnya tenaga kependidikan menyatakan bahwa tingkat kinerja manajemen Politeknik Statistika STIS sudah masuk pada kategori baik dan sangat baik dengan skor yang sangat tinggi, lebih dari 80 persen, bahkan pada kepuasan layanan manajemen serta kepuasan pengelolaan sarana dan prasarana sudah mencapai lebih dari 90 persen. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan sudah puas dengan kinerja manajemen di Politeknik Statistika STIS.

LAMPIRAN

Tabel 1a. Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Manajemen Menurut Aspek dan Tingkat Kepentingan

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepentingan				Total
		Kurang	Cukup	Penting	Sangat Penting	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	4,17	-	33,33	62,50	100,00
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik	-	4,17	25,00	70,83	100,00
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan	4,17	-	41,67	54,17	100,00
4	Empati (<i>empathy</i>): kemudahan dalam mengajukan hak pegawai (cuti, ijin pegawai, dst)	4,17	-	20,83	75,00	100,00
Rata-Rata		3,13	1,04	30,21	65,63	100,00

Tabel 1b. Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Manajemen Menurut Aspek dan Tingkat Kinerja

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kinerja				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	4,17	-	66,67	29,17	100,00
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik	-	16,67	62,50	20,83	100,00
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan	4,17	4,17	54,17	37,50	100,00
4	Empati (<i>empathy</i>): kemudahan dalam mengajukan hak pegawai (cuti, ijin pegawai, dst)	4,17	-	33,33	62,50	100,00
Rata-Rata		3,13	5,21	54,17	37,50	100,00

Tabel 2a. Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Aspek dan Tingkat Kepentingan

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepentingan				Total
		Kurang	Cukup	Penting	Sangat Penting	
1	2	3	4	5	6	7
1	Transparan (<i>tangible</i>): kemudahan dalam mendapatkan layanan kepegawaian serta informasi yang menunjang pekerjaan	4,17	-	41,67	54,17	100,00
2	Transparan (<i>tangible</i>): kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaan	4,17	-	58,33	37,50	100,00
3	Keandalan (<i>reliability</i>): ketersediaan standar pelayanan yang jelas terkait rekrutmen, penempatan pegawai, promosi/mutasi pegawai, pemeliharaan dan pemberhentian pegawai	4,17	4,17	41,67	50,00	100,00
4	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pimpinan dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat, diklat, studi lanjut, kesejahteraan, dst)	4,17	-	41,67	54,17	100,00
5	Kepastian (<i>assurance</i>): kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai	4,17	-	33,33	62,50	100,00
Rata-Rata		4,17	0,83	43,33	51,67	100,00

Tabel 2b. Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Aspek dan Tingkat Kinerja

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepentingan				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Transparan (<i>tangible</i>): kemudahan dalam mendapatkan layanan kepegawaian serta informasi yang menunjang pekerjaan	4,17	8,33	58,33	29,17	100,00
2	Transparan (<i>tangible</i>): kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaan	4,17	25,00	58,33	12,50	100,00
3	Keandalan (<i>reliability</i>): ketersediaan standar pelayanan yang jelas terkait rekrutmen, penempatan pegawai, promosi/mutasi pegawai, pemeliharaan dan pemberhentian pegawai	4,17	20,83	70,83	4,17	100,00
4	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pimpinan dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat, diklat, studi lanjut, kesejahteraan, dst)	4,17	-	79,17	16,67	100,00
5	Kepastian (<i>assurance</i>): kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai	4,17	20,83	66,67	8,33	100,00
Rata-Rata		4,17	15,00	66,67	14,17	100,00

Tabel 3a. Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana Menurut Aspek dan Tingkat Kepentingan

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepentingan				Total
		Kurang	Cukup	Penting	Sangat Penting	
1	2	3	4	5	6	7
1	Transparan (<i>tangible</i>): kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, toilet, ruang laktasi, tempat ibadah dan sebagainya)	-	4,17	29,17	66,67	100,00
2	Empati (<i>empathy</i>): partisipasi pegawai dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	4,17	4,17	54,17	37,50	100,00
3	Kepastian (<i>assurance</i>): transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	4,17	-	37,50	58,33	100,00
Rata-Rata		2,78	2,78	40,28	54,17	100,00

Tabel 3b. Persepsi Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana Menurut Aspek dan Tingkat Kinerja

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepentingan				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Transparan (<i>tangible</i>): kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta lingkungan yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, toilet, ruang laktasi, tempat ibadah dan sebagainya)	-	4,17	75,00	20,83	100,00
2	Empati (<i>empathy</i>): partisipasi pegawai dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	4,17	8,33	79,17	8,33	100,00
3	Kepastian (<i>assurance</i>): transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	4,17	4,17	54,17	37,50	100,00
Rata-Rata		2,78	5,56	69,44	22,22	100,00

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577