

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
SISTEM DAN PRAKTEK PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)  
TAHUN AKADEMIK 2017/2018 SEMESTER GANJIL**



**UNIVERSITAS PAMULANG  
TANGERANG SELATAN  
2018**

**SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
SISTEM DAN PRAKTEK PENGELOLAAN SDM  
TAHUN AKADEMIK 2017/2018 SEMESTER GANJIL**



**UNIVERSITAS PAMULANG  
TANGERANG SELATAN  
2018**

# LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan  
Terhadap Sistem dan Praktek pengelolaan Sumber Daya Manusia

Tangerang Selatan, 28 Februari 2018

Mengetahui

Warek II Universitas Pamulang



Dr. Subarto, M.Pd.

Ketua LPM Universitas Pamulang,



Dr. M. Wildan, S.S., M.A.

Rektor Universitas Pamulang



Dr. H. Dayat Hidayat, M.M.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah atas selesainya laporan “**Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sistem dan Praktek Pengelolaan Sumber Daya Manusia**” pada tahun akademik 2017/2018 semester ganjil. Semoga laporan ini memberikan sumbangsih kepada Universitas Pamulang guna meningkatkan kualitas kinerja tenaga kependidikan terhadap pelayanan Sumber daya manusia. Kami ucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Drs. H. Darsono selaku ketua Yayasan Sasmita Jaya
- 2) Dr. Dayat Hidayat, M.M. selaku rektor Universitas Pamulang.
- 3) Dr. Subarto, M.Pd. selaku warek 2 Universitas Pamulang
- 4) Dr. M. Wildan, M.A. selaku ketua LPM Universitas Pamulang.
- 5) Tim LPM Universitas Pamulang

Kami yakin dalam pelaporan ini banyak kekurangan baik dalam tulisan maupun isinya. Saran dan kritk yang membangun sehingga laporan ini menjadi lebih baik lagi. Sekian laporan servei kepuasan dosen terhadap pelayan sumber daya manusia. Semoga bermanfaat untuk kemajuan Universitas Pamulang.

Tangerang Selatan, Februari 2018

Penyusun

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA ENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
EXECUTIVE SUMMARY .....	v
A. PENDAHULUAN .....	1
B. TUJUAN SURVEI .....	1
C. TEMPAT DAN WAKTU SURVEI .....	2
D. POPULASI DAN SAMPEL.....	2
E. INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP SISTEM PENGELOLAAN SDM .....	2
F. HASIL SURVEI .....	3
G. KESIMPULAN.....	8
H. LAMPIRAN .....	9

## EXECUTIVE SUMMARY

Tujuan survei yaitu mengetahui rata-rata kepuasan tendik pada tahun akademik 2017/2018 ganjil dan mengetahui sebaran persentase survei tendik pda tahun tahun akademik 2017/2018 ganjil. Metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada tendik. Hasil survei diketahui rata-rata 3,52 terkategori puas, dan sebaran secara umum yaitu Kesejahteraan dan Sarana 87,64, Penghargaan dan Sanksi 87,50, dan Kesehatan dan Budaya Kerja 88,75. Tindak lanjut dari hasil survei yaitu memberikan penghargaan kepada tenaga kependidikan yang memiliki kinerja terbaik.

#### **D. PENDAHULUAN**

Survei kepuasan tenaga kependidikan hal sangat penting dalam pengendalian kualitas kinerja. Tenaga pendidikan terdiri dari Tenaga Administrasi, Laboran, Teknisi, dan Pustakawan. Mendapatkan data yang valid merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia bagi sebuah institusi Universitas Pamulang untuk mengambil sebuah keputusan dalam mengembangkan institusi. Survei ini dilaksanakan oleh LPM Universitas Pamulang dilaksanakan setiap akhir semester ganjil tahun akademik pada bulan Januari dan hasil akhir disahkan Februari akhir. Hasil survei ini dijadikan panduan dalam pengambilan keputusan guna pengembangan institusi untuk masa yang akan datang atau periode tahun yang akan datang. Survei ini dapat memberikan sumbangsih baik dalam kinerja dosen , tri dharma perguruan tinggi dalam bidang penelitian, pengabdian kepada masyarakat.

Hasil survei ini sangat bermanfaat guna peningkatan dalam hal kesejahteraan dan sarana, penghargaan dan sanksi, dan kesehatan dan budaya kerja. Survei ini dapat berimplikasi terhadap apa yang masih kurang dala sistem pengelolaan SDM. Sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas kinerja tenaga kependidikan. Sehingga layanan terhadap dosen dan mahasiswa semakin lebih prima.

#### **E. TUJUAN SURVEI**

Tujuan dari survei ini adalah

1. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM pada tahun tahun akademik 2017/2018 semester ganjil.
2. Mengetahui persentase kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM pada tahun tahun akademik 2017/2018 semester ganjil.

#### **F. TEMPAT DAN WAKTU SURVEI**

Tempat survei yaitu pada Universitas Pamulang pada bulan Januari 2018, dengan tempat Kampus Universitas Pamulang yang berada di Pusat, Witana Harja dan Kampus Viktor.

#### **G. POPULASI DAN SAMPEL SURVEI**

Populasi survei yaitu jumlah dosen Universitas Pamulang pada tahun akademik 2017/2018 semster ganjil yaitu berjumlah 125 tenaga kependidikan. Jumlah sampel yang diambil dengan metode sampel jenuh seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Rincian sampel untuk survei tenaga kependidikan dengan sebaran sebagai berikut.

Tabel 1. Rangkuman Tenaga Kependidikan

No.	Jenis Tenaga Kependidikan	Jumlah Tenaga Kependidikan dengan Pendidikan Terakhir								Jumlah
		S-3	S-2	S-1	D-4	D-3	D-2	D-1	SMA/SMK	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	Pustakawan*	0	2	3	0	0	0	0		5
2	Laboran/ Teknisi/ Analis/ Operator/ Programer	0	5	19	0	3	0	0	6	33
3	Administrasi	0	6	41	0	4	0	0	36	87
4	Lainnya : ...	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		0	13	63	0	7	0	0	42	125

Jumlah laboran yang mempunyai sertifikat kompetensi yaitu 27 laboran dan jumlah teknisi 6 teknisi.

#### H. INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP SISTEM PENGELOLAAN SDM

Instrumen survei terdiri dari 10 instrumen dengan terbagi dalam tiga bagian utama yaitu

- 1) Kesejahteraan dan sarana;
- 2) Penghargaan dan sanksi;
- 3) Kesehatan dan Budaya Kerja.

Penilaian instrumen menggunakan metode skala likert yaitu

- 1) Sangat tidak puas;
- 2) Tidak Puas;
- 3) Cukup puas;
- 4) Sangat Puas.

Instrumen telah divalidasi ahli yaitu Dr. Ir. Sarwani, M.M., M.T. dan telah diuji validasi dan reliabilitas. Rincian instrumen dan penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Rincian Instrumen

No.	Instrumen	Penjelasan
a.	Kesejahteraan dan Sarana	



	1) Kesejahteraan tenaga kependidikan	Transparansi dan ketepatan sistem penggajian.
	2) Jenjang karier	Transparansi jenjang karier dengan penilaian yang tepat.
	3) Kenyamanan tempat kerja	Memberikan kenyamanan, kesesuaian tempat bekerja, peralatan dan perlengkapan yang baik sesuai dengan kebutuhan kerja.
	4) Peralatan kerja	Memberikan kesesuaian alat kerja yaitu berupa komputer dengan space yang sesuai dengan bidang kerja.
	5) Seragam kerja	Memberikan seragam kerja berdasarkan kinerja tenaga kependidikan.
<b>b. Penghargaan dan Sanksi</b>		
	1) Adanya penghargaan untuk tenaga kependidikan	Transparansi penilaian untuk penghargaan tenaga kependidikan.
	2) Pemberian sanksi kepada tenaga kependidikan.	Transparansi pemberian sanksi kepada tenaga kependidikan yang disesuaikan dengan tahapan yang telah ditetapkan.
<b>c. Kesehatan dan Budaya Kerja</b>		
	1) Kesehatan	Kemudahan dalam pemberian layanan kesehatan kepada tenaga kependidikan
	2) Sikap Atasan	Berkomunikasi yang sesuai dengan standar kode etik yang berlaku
	3) Saran dan kritik	Unpam memberikan kebebasan dalam memberikan saran dan kritik membangun.

## I. HASIL SURVEI

Deskripsi Data Survei hasil penelitian baik terhadap pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi yaitu

### 1) Survei Kepuasan Pustakawan terhadap Sistem dan Praktek Pengelolaan SDM

Hasil survei berdasarkan pernyataan yang dijawab oleh pustakawan yang berjumlah 5 dengan hasil yang tersedia pada Tabel 3.

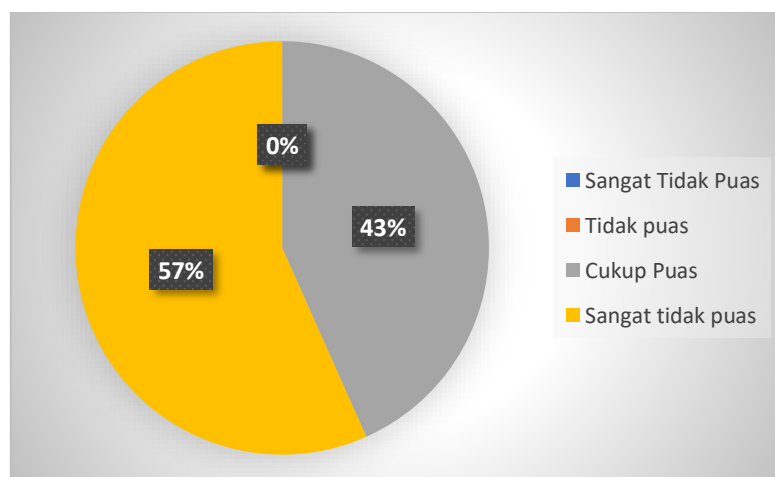
Tabel 3. Deskripsi Data Hasil Survei Pustakawan

NP	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	4	3	4	3	3	2	1	2	3
4	3	1	2	1	2	2	3	4	3	2

Tabel 4. Rata-rata Hasil Survei Pustakawan

NP	Rata-rata
p1	3.6
p2	3.2
p3	3.4
p4	3.2
p5	3.4
p6	3.4
p7	3.6
p8	3.8
p9	3.6
p10	3.4

Hasil rata-rata yang nilainya maksimum pada pernyataan ke-7 yaitu Unpam memberikan kebebasan dalam memberikan saran dan kritik membangun dan nilainya terendah ke-5 yaitu Memberikan seragam kerja berdasarkan kinerja tenaga kependidikan. Tindak lanjut dari survei ini yaitu memberikan seragam setiap periode dengan disesuaikan modelnya.



Gambar 1. Sebaran Survei Pustakawan

## 2) Survei Kepuasan Laboran terhadap Sistem dan Praktek Pengelolaan SDM

Hasil survei berdasarkan pernyataan yang dijawab oleh laboran dengan hasil yang tersedia pada Tabel 5.

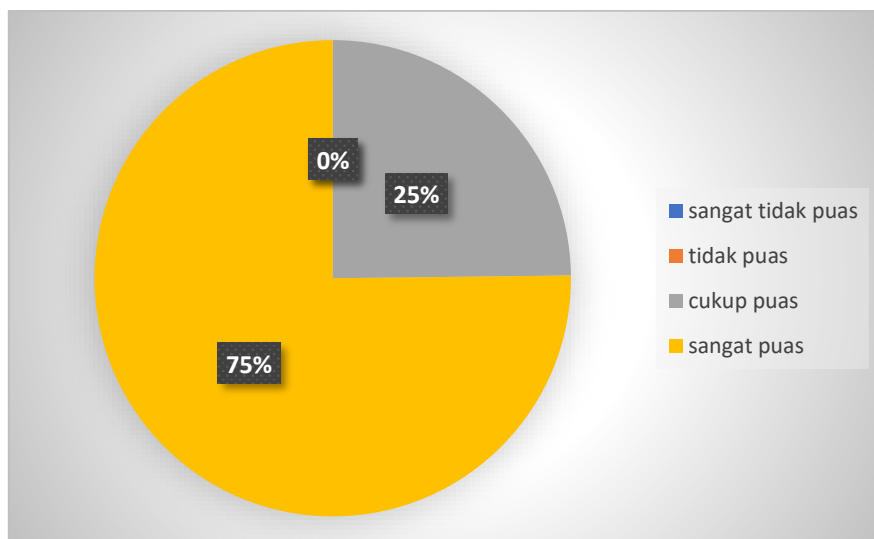
Tabel 5. Deskripsi Data hasil Survei Laboran

NP	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	14	9	9	8	9	11	9	10	5	4
4	13	18	18	19	18	16	18	17	22	23

Tabel 6. Hasil Survei Laboran

NP	Rata-rata
p1	3.481481
p2	3.666667
p3	3.666667
p4	3.703704
p5	3.666667
p6	3.592593
p7	3.666667
p8	3.62963
p9	3.814815
p10	3.851852

Hasil rata-rata yang nilainya maksimum pada pernyataan ke-10 yaitu Unpam memberikan kebebasan dalam memberikan saran dan kritik membangun dan nilainya terendah ke-6 yaitu Transparansi penilaian untuk penghargaan tenaga kependidikan. Tindak lanjut dari survei ini yaitu Membuat pelaporan secara daring nilai atasan.



Gambar 2. Sebaran Survei Laboran

### 3) Survei Kepuasan Teknisi terhadap Sistem dan Praktek Pengelolaan SDM

Hasil survei berdasarkan pernyataan yang dijawab oleh teknisi dengan hasil yang tersedia pada Tabel 7.

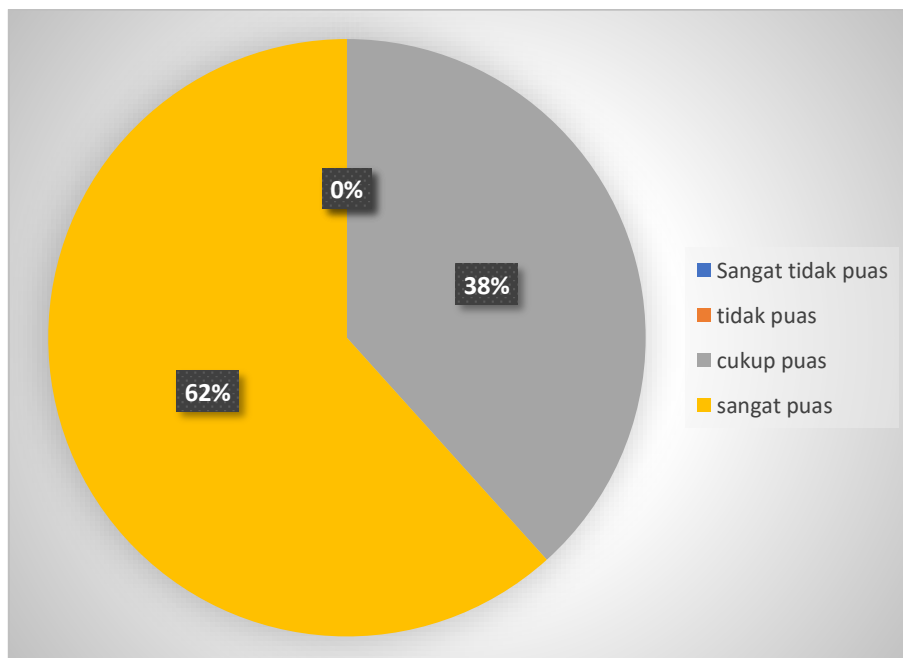
Tabel 7. Deskripsi Data Hasil Survei Teknisi

NP	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	5	3	1	3	1	4	3	2	5	4
4	1	3	5	3	5	2	3	4	1	2

Tabel 8. Hasil Survei Teknisi

NP	Rata-rata
p1	3.166667
p2	3.5
p3	3.833333
p4	3.5
p5	3.833333
p6	3.333333
p7	3.5
p8	3.666667
p9	3.166667
p10	3.333333

Hasil rata-rata yang nilainya maksimum pada pernyataan ke-8 yaitu Kemudahan dalam pemberian layanan kesehatan kepada tenaga kependidikan dan kritik membangun dan nilainya terendah ke-6 yaitu Transparansi penilaian untuk penghargaan tenaga kependidikan. Tindak lanjut dari survei ini yaitu Membuat pelaporan secara daring nilai atasan.



Gambar 3. Sebaran Survei Teknisi

#### 4) Survei Kepuasan Tenaga Administrasi terhadap Sistem dan Praktek Pengelolaan SDM

Hasil survei berdasarkan pernyataan yang dijawab oleh tenaga administrasi dengan hasil yang tersedia pada Tabel 9.

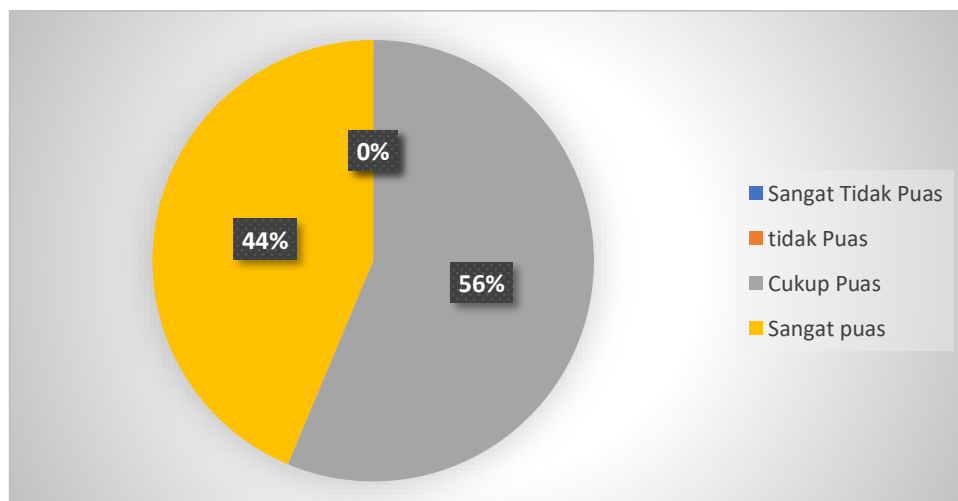
Tabel 9. Deskripsi Data hasil Survei Tenaga Administrasi

NP	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	53	45	53	43	49	48	47	59	48	55
4	34	42	34	44	38	39	40	28	39	32

Tabel 10. Hasil Survei Tenaga Administrasi

NP	Rata-rata
p1	3.390805
p2	3.482759
p3	3.390805
p4	3.505747
p5	3.436782
p6	3.448276
p7	3.45977
p8	3.321839
p9	3.448276
p10	3.367816

Hasil rata-rata yang nilainya maksimum pada pernyataan ke-4 yaitu Memberikan kesesuaian alat kerja yaitu berupa komputer dengan space yang sesuai dengan bidang kerja dan nilainya terendah ke-10 yaitu Unpam memberikan kebebasan dalam memberikan saran dan kritik membangun.. Tindak lanjut dari survei ini yaitu memberikan ruang konsuling dan kotak saran



Gambar 4. Sebaran Survei tenaga Administrasi

## J. KESIMPULAN

Data hasil survei dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan dosen terhadap pengelolaan sumber daya manusia dapat terkategori puas karena pada rata 3,52.
2. Kepuasan dosen secara persentase sebagai berikut

Tabel 11. Hasil Rata-Rata Skor Kepuasan Tendik Dalam Tahun 2016/2017 semester genap sampai degan 2017/2018 semester ganjil

NO	Pernyataan	Tahun	
		2016/2017 Genap	2017/2018 Ganjil
1	Kesejahteraan dan Sarana	80.47	87.53
2	Penghargaan dan Sanksi	81.80	87.50
3	Kesehatan dan Budaya Kerja	79.41	88.34
	Rata- Rata	80.56	87.79

## K. LAMPIRAN

### Lampiran 1 Data Survei

PUSTAKAWAN										
NP	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
LABORAN										
NP	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
11	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
17	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
18	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
20	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
23	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
24	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
27	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
TEKNISI										
NP	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3

4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
6	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
ADMINISTRASI										
NP	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
12	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
14	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
23	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
27	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
28	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
29	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
30	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
35	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
36	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
37	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3



41	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
64	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
65	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
66	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
67	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
68	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
69	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
71	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
72	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
73	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
74	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
75	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
76	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
79	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
80	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
82	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
83	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
84	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
85	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3

86	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
87	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4