



## Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen oleh Tenaga Kependidikan

Wenny Pebrianti<sup>1</sup> Oramahi<sup>2</sup> Elvy Rusmiyanyo<sup>3</sup> Yudha Arman<sup>4</sup> Erlinda  
Yurishintae<sup>5</sup> Maria Kalis<sup>6</sup> Evi Noviani<sup>7</sup> Pardi<sup>8</sup> Dwi Rianti<sup>9</sup> Agustina Arundina<sup>10</sup>  
Syaiful Muazir<sup>11</sup> Erwin<sup>12</sup> Fadjar Riyanto<sup>13</sup>  
Universitas Tanjungpura  
[wenny.pebrianti@ekonomi.untan.ac.id](mailto:wenny.pebrianti@ekonomi.untan.ac.id)

Direvisi: 6 Juni 2022	Diterima: 25 Juni 2022	Diterbitkan: 1 Juli 2022
-----------------------	------------------------	--------------------------

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan pelayanan terhadap pengguna. Hasil penilaian kepada 121 responden yang merupakan tenaga kependidikan baik PNS dan honor menunjukkan bahwa penilaian untuk aspek kepuasan pekerjaan dan sarana prasarana di dominasi oleh jawaban baik sebesar 43% dan sangat baik sebesar 26%. Penilaian untuk aspek kepuasan pimpinan di dominasi oleh jawaban baik sebesar 42% dan cukup sebesar 30%. Penilaian untuk aspek suasana kerja di dominasi oleh jawaban baik sebesar 45% dan sangat baik sebesar 34%. Penilaian untuk aspek kepuasan pengembangan karir di dominasi oleh jawaban baik sebesar 39% dan cukup sebesar 31% penilaian untuk aspek Hak Tenaga Kependidikan di dominasi oleh jawaban baik sebesar 38% dan cukup sebesar 28%.

**Kata kunci :** suasana kerja pekerjaan dan sarana prasarana, kepuasan pimpinan, suasana kerja dan pengembangan karir

**Abstract :** This study aims to measure the level of user satisfaction with services is an important factor in developing a service provision system that is responsive to user needs, costs and time, and maximizes service to users. The results of the assessment to 121 respondents who are education personnel, both civil servants and honorariums show that the assessment for job satisfaction and infrastructure is dominated by good answers by 43% and very good by 26%. The assessment for the leadership satisfaction aspect is dominated by good answers by 42% and sufficient by 30%. The assessment for the aspect of work atmosphere is dominated by good answers by 45% and very good by 34%. The assessment for the aspect of career development satisfaction above is a good answer of 39% and sufficient by 31% for the aspect of the Rights of Education Personnel dominated by good answers of 38% and sufficient 28%.

**Keywords:** work atmosphere, work and infrastructure, leadership satisfaction, work atmosphere and career development

## I. PENDAHULUAN

Tuntutan sistem manajemen mutu sesuai pedoman akreditasi BAN PT yang selaras dengan perkembangan ilmu pendidikan dan pengetahuan menjadi motivasi bagi perguruan tinggi untuk melakukan perbaikan kualitas proses pembelajaran dan secara kontinue melakukan pengukuran kepuasan terhadap layanan pendidikan. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan pelayanan terhadap pengguna.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi menurut Santoso (2018) antara lain dosen maupun tenaga kependidikan (TENDIK), pengelola kampus dan sistem informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus turut menunjang dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, *stakeholder*, atau

lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa bidang layanan yang ada di dalam kampus yaitu: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktural), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Setiap layanan yang ada seharusnya di lakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan. Upaya perbaikan telah banyak dilakukan baik dibidang akademik maupun dibidang non akademik pada Universitas Tanjungpura. Hal ini sejalan dengan era

globalisasi serta otonomi daerah. Adanya instrumen pengukuran kepuasan layanan manajemen oleh tenaga kependidikan (TENDIK) sebagai salah satu indikator kualitas mutu oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan TENDIK Untan terhadap tata kelola dan layanan yang sudah dijalankan. Dengan adanya

pengukuran kepuasan layanan manajemen, secara spesifik pada survey ini oleh TENDIK Untan maka diharapkan tim mutu LP3M Untan mendapatkan informasi mengenai kekurangan yang ada sehingga mampu menyusun evaluasi dan rencana strategi tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya sistem terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen,

Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

a. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang

dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk

mengembangkan layanan yang lebih baik.

b. *Strategy Formulation.*

Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.

c. *Education, Training, and Communication.* Pendidikan, pelatihan dan

komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

d. *Process Improvement.*

Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan

pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.

e. *Assessment, Measurement, and Feedback.* Penilaian, pengukuran dan

umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga

memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014). Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan, (Kotler (1997) dan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:

1. Berwujud atau terbukti nyata (tangible), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat diukur melalui indikator-indikator yang dapat

dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui system akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesiapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.

3. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesiapan karyawan

dalam melayani civitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.

4. Jaminan (*Assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai

adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran pimpinan

mulai dari jabatan Rektor beserta jajarannya, Dekan beserta jajarannya, ketua prodi dan sekretaris prodi, para pimpinan struktural, dan juga staf harus sesuai penempatannya dan benar-benar kompeten di bidangnya. Sehingga ketika ada keluhan yang muncul baik dari mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik, maka pihak kampus akan memberikan layanan terbaik dengan penuh tanggung jawab sehingga memberikan rasa aman segera menentukan solusi terbaik.

5. Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan.

Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun *e-mail*, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi

layanan harus penuh perhatian kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atautenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidika yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

## 2.2 Kualitas Layanan



Gambar 2.2 Model Proses Manajemen Kualitas

(Modifikasi dari Amin, 2017)

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di Perguruan Tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan

civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari

evaluasi kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

Pada prinsipnya kepuasan pengguna layanan dapat diukur dengan berbagai macam metode. Kotler (2012) menyebutkan ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran.  
Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian (*costumer oriented*).
2. Survei kepuasan pelanggan.  
Teknik ini bisa digunakan sesekali setelah beberapa tahun dilakukan pelayanan kepada civitas

akademika (mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik). Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh kepada mahasiswa, dosen dan/atau tenaga pendidik. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinandapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.

3. Ghost Shopping. Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.

4. Analisa pelanggan yang hilang. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni yang telah lulus lama



### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey. Menurut Sugiyono (2012:29) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Singarimbun (1982:3) dalam metode penelitian survey mengatakan bahwa penelitian survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 119). Populasi dalam penelitian ini adalah Tenaga Kependidikan (TENDIK) di Lingkungan Universitas Tanjungpura. Teknik pemilihan sampel *purposive sampling*. Teknik ini dipilih dengan tujuan sampel yang diambil dapat mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Untuk itu sampel yang diambil adalah TENDIK di Lingkungan Universitas Tanjungpura baik PNS maupun Non PNS (honorer). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel

tunggal yaitu persepsi kualitas layanan manajemen oleh TENDIK di lingkungan Universitas Tanjungpura. Analisis indeks jawaban per variabel ini bertujuan mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini.

#### 3.7. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur. Jika skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti, sebab tidak mengukupa yang seharusnya dilakukan.

Uji reliabilitas bertujuan menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas dari data berupa skor hasil persepsi suatu variabel, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Dengan demikian, reliabilitas meliputi stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran. Stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau

tidak rentan terhadap perubahan dalam situasi apapun.

reliabel atau tidak konsisten.

Menurut Sujarweni (2014)

adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Sementara, jika nilai *cronbach alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

**Tabel 1.1 Hasil Uji Validasi (Pekerjaan dan Sarana Prasarana Pekerjaan)**

No.	Pertanyaan	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1.	Penempatan tenaga kependidikan di UNTAN sesuai dengan kompetensi	0,782	Valid
2.	Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan latar belakang pendidikan	0,545	Valid
3.	Penempatan tenaga kependidikan oleh UNTAN berdasarkan kemampuan	0,766	Valid
4.	Penempatan tenaga kependidikan berdasarkan subjektivitas (ketidaksukaan)	0,461	Valid
5.	UNTAN menyediakan ruang kerja yang nyaman	0,553	Valid
6.	Tersedia kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan	0,382	Valid
7.	UNTAN menyediakan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) yang memadai.	0,606	Valid
8.	Tenaga kependidikan dapat menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah dengan baik	0,349	Tidak Valid
9.	Tenaga kependidikan mendapat jaminan keamanan tempat kerja di UNTAN	0,655	Valid
10.	Tenaga kependidikan mendapatkan keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi dalam bekerja	0,673	Valid

**Tabel 1.2 Hasil Uji Validasi (Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Pimpinan (UNTAN)**

No.	Pertanyaan	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1.	Pimpinan membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional	0,543	Valid
2.	Pimpinan memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan	0,720	Valid
3.	Pimpinan memberikan pengarahannya kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya	0,737	Valid
4.	Pimpinan memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan	0,706	Valid
5.	Pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja tenaga kependidikan	0,533	Valid
6.	Pimpinan memberikan penghargaan dan sanksi secara adil	0,749	Valid

**Tabel 1.3 Hasil Uji Validasi (Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Suasana Kerja)**

No.	Pertanyaan	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1.	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain	0,584	Valid
2.	Tenaga kependidikan saling memberikan bantuan apabila ada rekan kerja yang menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	0,460	Valid
3.	Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya	0,634	Valid

**Tabel 1.4 Hasil Uji Validasi (Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Pengembangan dan Promosi )**

No.	Pertanyaan	Nilai Korelansi	Kesimpulan
1.	UNTAN memberi kesempatan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut	0,564	Valid
2.	UNTAN mengembangkan tenaga kependidikan melalui pelatihan/ workshop	0,627	Valid
3.	UNTAN menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan jenjang karir/jabatan	0,855	Valid
4.	UNTAN menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi dan promosi	0,847	Valid
5.	UNTAN menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai	0,877	Valid

**Tabel 1.5 Hasil Uji Validasi (Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Pengembangan dan Promosi)**

1.	UNTAN menerapkan sistem penggajian tenaga kependidikan dan memberikan pendapatan lainnya yang memadai	0,862	Valid
2.	UNTAN memberikan jaminan kesehatan	0,732	Valid
3.	Tenaga kependidikan mendapatkan tunjangan hari raya yang memadai	0,782	Valid
4.	UNTAN memberikan cuti bagi tenaga kependidikan	0,544	Valid
5.	UNTAN menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan	0,409	Valid
6.	Tenaga kependidikan memperoleh layanan sarana prasarana olahraga	0,816	Valid
7.	Tenaga Kependidikan memperoleh informasi dan layanan kesehatan	0,850	Valid

**Tabel 1.6 Hasil Uji Validasi (Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Kepedulian)**

1.	Tenaga kependidikan mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja	0,600	Valid
2.	Tenaga kependidikan mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dan atau keluarga	0,745	Valid
3.	Tenaga kependidikan mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan	0,741	Valid

Syarat suatu pertanyaan dikatakan valid adalah ketika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dari tabel diketahui bahwa terdapat satu pertanyaan yang tidak valid karena nilai  $r$  hitung ( $0,349$ ) < nilai  $r$  tabel ( $0,361$ ). Sedangkan untuk pertanyaan lainnya valid, karena setiap nilai  $r$  hitung dari tiap pertanyaan lebih besar dari nilai  $r$  tabel yaitu  $0,361$  dengan derajat kepercayaan 95%. Pertanyaan

yang tidak valid, dihapus dari item pertanyaan.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,960 \geq 0,6$ . Hasil ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik atau dengan lain kuesioner tersebut reliabel

**Tabel 2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.960	34

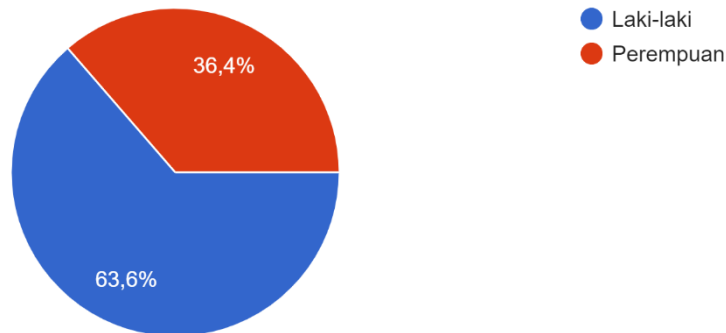
## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Responden

Responden berjumlah 121 orang baik tendik PNS maupun Non PNS yg tersebar

dari 97 prodi yang ada di Untan. Dari sisi jenis kelamin, 63.6 % responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 36.4% berjenis kelamin perempuan.

Jenis Kelamin  
121 jawaban

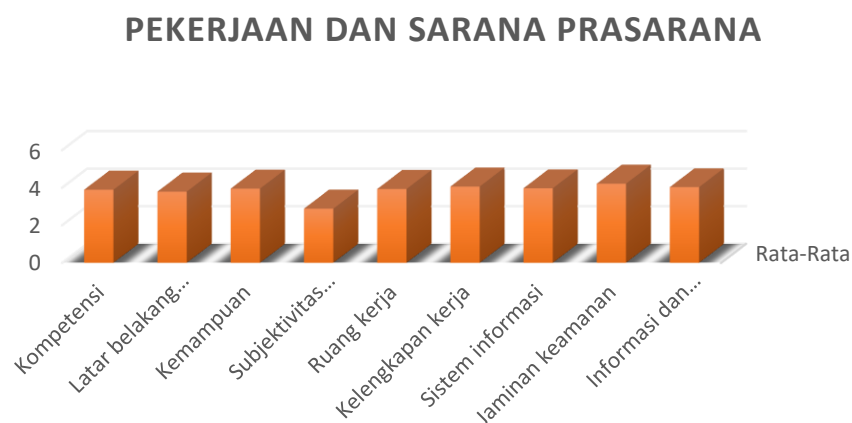


### 4.2 Pengukuran Statistik dan Sebaran

#### Data Tingkat Kepuasan

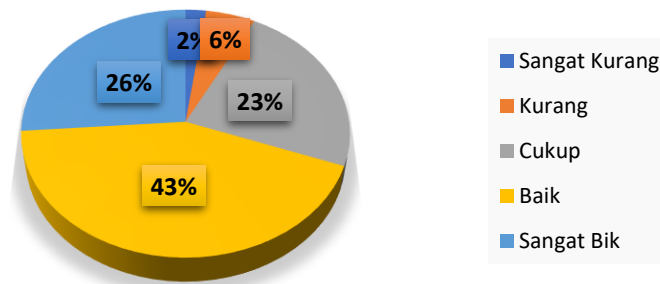
Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata dan persentase untuk tiap aspek kepuasan, yaitu Pekerjaan dan sarana

prasarana, Pemimpin, suasana kerja, pengembangan karir dan hak-hak tenaga kependidikan di masing-masing unit kerja dilingkungan Universitas Tanjungpura Pontianak. Hasil tersebut disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Grafik 1. Nilai Rata-rata Aspek Kepuasan Pekerjaan dan Sarana Prasarana

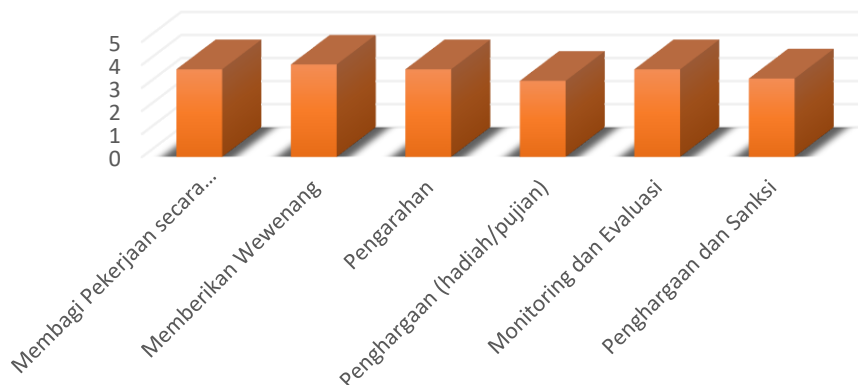
## Pekerjaan dan Sarana Prasarana



Dari 121 responden, penilaian untuk aspek kepuasan pekerjaan dan sarana prasarana didominasi oleh jawaban baik sebesar 43% dan sangat baik sebesar 26%

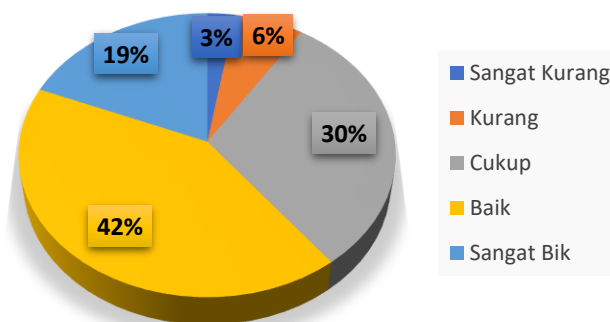
Grafik 2. Nilai Persentase Aspek Kepuasan Pekerjaan dan Sarana Prasarana

## PEMIMPIN



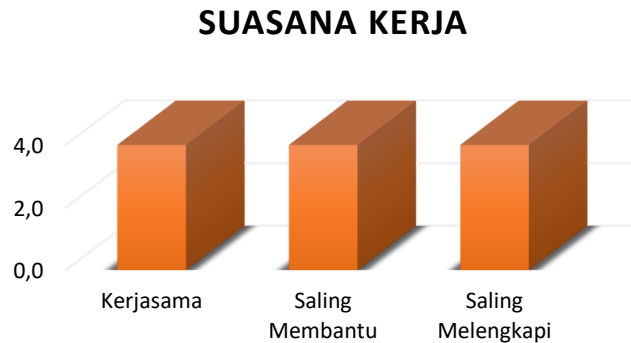
Grafik 3. Nilai Rata-Rata Aspek Kepuasan Pemimpin

## Pemimpin

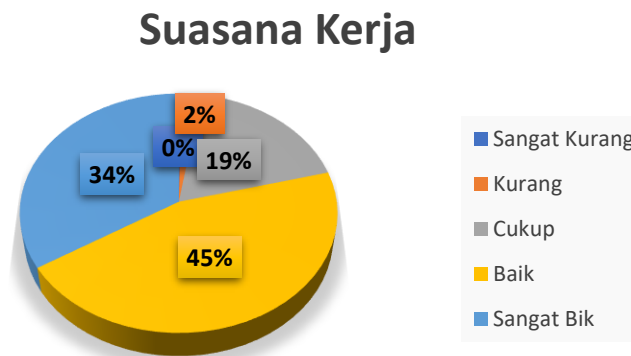


Grafik 4. Nilai Persentase Aspek Kepuasan Pemimpin

Dari 121 responden , penilaian untuk aspek kepuasan pimpinan di dominasi oleh jawaban baik sebesar 42% dan cukup sebesar 30%

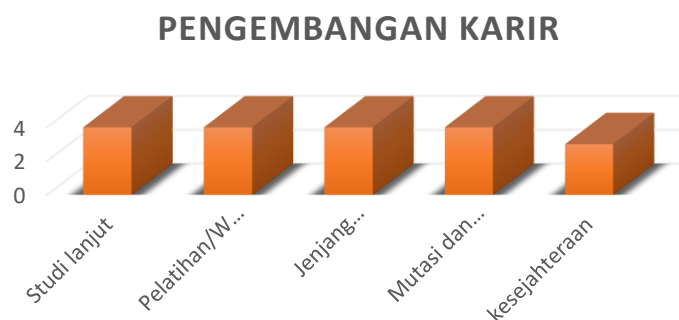


Grafik 5. Nilai Rata-Rata Aspek Suasana Kerja



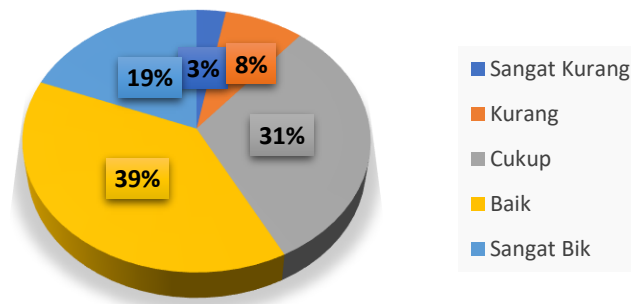
Grafik 6. Nilai Rata-Rata Aspek Suasana Kerja

Dari 121 responden , penilaian untuk aspek suasana kerja di dominasi oleh jawaban baik sebesar 45% dan sangat baik sebesar 34%



Grafik 7. Nilai Rata-Rata Aspek Pengembangan Karir

## Pengembangan Karir



Grafik 8. Nilai Persentase Aspek Pengembangan Karir

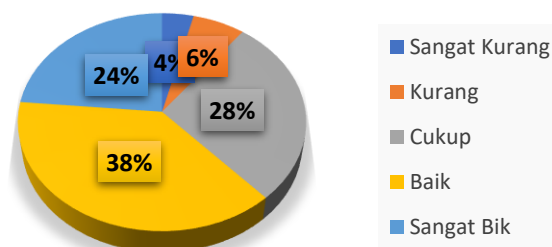
Dari 121 responden , penilaian untuk aspek kepuasan pengembangan karir di dominasi oleh jawaban baik sebesar 39% dan cukup sebesar 31%

## HAK-HAK



Grafik 9. Nilai Rata-Rata Aspek Hak-Hak Tenaga Kependidikan

## Hak-Hak



Grafik 10. Nilai Rata-Rata Aspek Tenaga Kependidikan

Dari 121 responden , penilaian untuk aspek Hak Tenaga Kependidikan di dominasi oleh jawaban baik sebesar 38% dan cukup sebesar 28%



### 4.3 Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan

#### 4.3.1 Tingkat Kepuasan Tenaga kependidikan terhadap pekerjaan dan sarana prasarana pekerjaan

**Tabel 4.1**

**Nilai Rata-Rata Kepuasan Tenaga pendidikan terhadap pekerjaan dan sarana prasarana pekerjaan**

Pekerjaan dan sarana prasarana	N	Skor Rata-Rata Kepuasan	Skor Max	Klasifikasi Skala Kepuasan	Kategori Klasifikasi
Kompetensi	121	3,9	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Latar Belakang Pendidikan	121	3,8	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Kemampuan	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Subjektifitas (Ketidaksukaan)	121	2,9	5	>2,6 s/d 3,4	Cukup
Ruang Kerja	121	3,9	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Kelengkapan Kerja	121	4,1	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Sistem Informasi	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Jaminana Keamanan	121	4,2	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Informasi dan Komunikasi	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,9</b>	<b>5</b>	<b>&gt;3,4 s/d 4,2</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa terdapat 9 pekerjaan dan sarana prasarana pekerjaan dengan skor rata-rata kepuasan yang berbeda-beda. Maka, rata-rata dari keseluruhan skor kepuasan terhadap

pekerjaan dan sarana prasarana pekerjaan di Universitas Tanjungpura Pontianak adalah 3,9 berada pada interval >3,4 s/d 4,2 yang artinya Baik.

**Tabel 4.2**

**Nilai Rata-Rata Kepuasan Tenaga pendidikan terhadap pemimpin**

Pekerjaan dan sarana prasarana	N	Skor Rata-Rata Kepuasan	Skor Max	Klasifikasi Skala Kepuasan	Kategori Klasifikasi
Membagi Pekerjaan secara proposional	121	3,8	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Memberikan Wewenang	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Pengarahan	121	3,8	5	>2,6 s/d 3,4	Cukup
Penghargaan (hadiah/pujian)	121	3,3	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Monitoring dan Evaluasi	121	3,8	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Penghargaan dan Sanksi	121	3,4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
<b>Total</b>		<b>3,7</b>	<b>5</b>	<b>&gt;3,4 s/d 4,2</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa terdapat 6 penilaian terhadap pemimpin dengan skor rata-rata kepuasan yang berbeda-beda. Maka, rata-rata dari keseluruhan skor kepuasan terhadap

pemimpin di Universitas Tanjungpura Pontianak adalah 3,7 berada pada interval >3,4 s/d 4,2 yang artinya Baik.

**Tabel 4.3**  
**Nilai Rata-Rata Kepuasan Tenaga Pendidikan terhadap Suasana Kerja**

Suasana Kerja	N	Skor Rata-Rata Kepuasan	Skor Max	Klasifikasi Skala Kepuasan	Kategori Klasifikasi
Kerjasama	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Saling Membantu	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Saling Melengkapi	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>&gt;3,4 s/d 4,2</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa terdapat 3 penilaian terhadap suasana kerja dengan skor rata-rata kepuasan yang berbeda-beda. Maka, rata-rata dari

keseluruhan skor kepuasan terhadap suasana kerja di Universitas Tanjungpura Pontianak adalah 4 berada pada interval >3,4 s/d 4,2 yang artinya Baik.

**Tabel 4.4**  
**Nilai Rata-Rata Kepuasan Tenaga Pendidikan terhadap Pengembangan karir**

Suasana Kerja	N	Skor Rata-Rata Kepuasan	Skor Max	Klasifikasi Skala Kepuasan	Kategori Klasifikasi
Studi lanjut	121	3,7	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Pelatihan/Workshop	121	3,7	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Jenjang Karir/Jabatan	121	3,6	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Mutasi dan Promosi	121	3,6	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Kesejahteraan	121	3,5	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,6</b>	<b>5</b>	<b>&gt;3,4 s/d 4,2</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa terdapat 3 penilaian terhadap pengembangan karir dengan skor rata-rata kepuasan yang berbeda-beda. Maka, rata-rata dari keseluruhan skor kepuasan

terhadap pengembangan karir di Universitas Tanjungpura Pontianak adalah 3,6 berada pada interval >3,4 s/d 4,2 yang artinya Baik.

**Tabel 4.6**  
**Nilai Rata-Rata Kepuasan Tenaga Pendidikan terhadap Hak-Hak Tenaga Kependidikan**

Hak-Hak	N	Skor Rata-Rata Kepuasan	Skor Max	Klasifikasi Skala Kepuasan	Katagori Klasifikasi
Sistem Penggajian	121	3,6	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Jaminan Kesehatan	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Tunjangan Hari Raya	121	3,9	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Cuti	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Fasilitas Koperasi	121	3,7	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Sarana dan Prasarana Olahraga	121	3,4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Informasi dan Layanan Kesehatan	121	3,9	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Mendapat Perlindungan	121	3,6	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Mendapatkan Bantuan	121	4	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
Mendapatkan Penyelesaian	121	3,7	5	>3,4 s/d 4,2	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,7</b>	<b>5</b>	<b>&gt;3,4 s/d 4,2</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa terdapat 3 penilaian terhadap hak-hak tenaga kependidikan dengan skor rata-rata kepuasan yang berbeda-beda. Maka, rata-rata dari keseluruhan skor kepuasan

terhadap hak-hak tenaga kependidikan di Universitas Tanjungpura Pontianak adalah 3,7 berada pada interval >3,4 s/d 4,2 yang artinya Baik.

## V. PENUTUP

Hasil penelitian kepada 121 Tenaga Kependidikan Universitas Tanjungpura menunjukan bahwa : penilaian untuk aspek kepuasan pekerjaan dan sarana prasarana di dominasi oleh jawaban baik sebesar 43% dan sangat baik sebesar 26%. Penilaian untuk aspek kepuasan pimpinan di dominasi oleh jawaban baik sebesar 42% dan cukup sebesar 30%. Penilaian untuk aspek suasana kerja di dominasi oleh jawaban baik sebesar 45% dan sangat

baik sebesar 34%. Penilaian untuk aspek kepuasan pengembangan karir di dominasi oleh jawaban baik sebesar 39% dan cukup sebesar 31%. Penilaian untuk aspek Hak Tenaga Kependidikan di dominasi oleh jawaban baik sebesar 38% dan cukup sebesar 28%. Saran responden terhadap perbaikan terhadap kepuasan tenaga kependidikan kedepan terkait hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pekerjaan diantaranya fasilitas internet yang stabil, aplikasi dan integrasi

sistem informasi untuk pelayanan, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi, jenjang karir, kebijakan mutasi dan promosi serta beban kerja antara pegawai honorer dan PNS

yang tidak seimbang. Saran secara lain diluar aspek kepuasan tendik seperti menghindari nepotisme, perhatian kepada tenaga honorer yang sudah mengabdikan puluhan tahun,

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S. 2014. Quality Function Deployment in Higher Education. Tersedia pada [https://www.researchgate.net/publication/286879808\\_QUALITY\\_FUNCTION\\_DEPLOYMENT\\_IN\\_HIGHER\\_EDUCATION](https://www.researchgate.net/publication/286879808_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENT_IN_HIGHER_EDUCATION)
- Arcaro, Jerome S. 2001. *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- , 2003. *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Gasparz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Manajemen in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta.