

# **KEPUASAN TENDIK 2022**

**TAHUN AKADEMIK:  
2021/2022**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU & AMI  
LPPM - PMP  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadlirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga pengukuran kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan akademik ini dapat terwujud. Tidak lupa shalawat dan salam juga senantiasa kita sanjungkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang membawa umat kepada alam yang terang benderang.

Survei ini dilakukan selain untuk menjalankan keputusan rektor tentang kebijakan mutu, survei ini juga penting untuk mengetahui sejauhmana kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh UTU. Tentu sangat mustahil untuk memuaskan semuanya, namun setidaknya dengan survei ini kita menjadi tahu dimana layanan yang penting untuk diperbaiki dan yang bisa diabaikan untuk sementara waktu. Mengingat semua program kegiatan dilakukan selain mengejar target kinerja juga memenuhi pelayanan.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan. Kami percaya bahwa umpan balik dari tendik adalah kunci untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, serta kepada tendik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan institusi dan peningkatan pengalaman belajar tendik di masa mendatang.

Meulaboh, September 2022  
Korpus Penjaminan Mutu

TTD

Triyanto, S.Sos., MA

LEMBAR PENGESAHAN



SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR

TA	<p><b>UNIVERSITAS TEUKU UMAR</b> Kampus Alue Peunyareng Meulaboh Aceh Barat Website: <a href="http://p2m.utu.ac.id">http://p2m.utu.ac.id</a></p>	Jenis Dokumen
2021/2022	<p><b>STANDAR MUTU PENDIDIKAN</b></p> <p>No. Standar</p>	A1

No.	Tahapan	Nama	Jabatan	Tandatangan
1	Perumusan	Anisah Nasution, M. Si	Tim Survei	
2	Pemeriksaan	Dony A. Triantoro, MA	Ketua Tim	
3	Pengesahan	Triyanto, S.Sos., MA	Korpus Penjaminan Mutu	

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
 BAB II. METODE.....	3
A. SASARAN .....	3
1) Populasi.....	3
2) Sampel.....	3
B. PENGUMPULAN DATA .....	4
1) Metode Pelaksanaan .....	4
2) Kuesioner .....	5
3) Tahapan Pelaksanaan .....	6
C. ANALISIS DATA .....	7
1) Statistik Deskriptif .....	7
2) <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	8
3) <i>Root Cause Analysis (RCA)</i> .....	9
A. HASIL .....	11
1) Statistik Deskriptif .....	12
2) <i>Importance Performance Analysis</i> .....	13
B. PEMBAHASAN.....	14
1) Statistik Deskriptif .....	14
2) <i>Importance Performance Analysis</i> .....	16
 BAB IV. PENUTUP .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi.....	21

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Jumlah Tendik Berdasarkan Status.....	3
Tabel 2. 2 Target Jumlah Sampel Masing-Masing Fakultas.....	4
Tabel 2. 3 Kategori Interval Nilai Statistik Deskriptif.....	8
Tabel 3. 1 Realisasi Jumlah Tendik Pengisi Kuesioner .....	11
Tabel 3. 2 Deskriptif Harapan dan Realita Kepuasan Tendik .....	12
Tabel 3. 3 Nilai Rata-Rata Untuk IPA Pada Kepuasan Tendik.....	13
Tabel 3. 4 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I.....	16
Tabel 3. 5 Indikator Layanan Akademik Dalam Kuadran II. ....	17
Tabel 3. 6 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran III.....	17
Tabel 3. 7 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran IV .....	18
Tabel 3. 8 Persentase Kepuasan Tendik Pada Diagram IPA.....	18

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Tampilan Depan Kuesioner Kepuasan Tendik .....	6
Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis .....	8
Gambar 3. 1 Sebaran Indikator Kepuasan Tendik .....	14

## BAB I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Survei kepuasan tenaga kependidikan menjadi sarana untuk memperkuat hubungan antara tendik dan pihak universitas. Dengan melibatkan tendik dalam proses evaluasi, tendik merasa dihargai dan diakui. Ini dapat meningkatkan keterlibatan tendik dan menciptakan ikatan yang lebih kuat dengan institusi.

Melalui analisis hasil survei, penjaminan mutu berharap dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus. Dengan fokus pada perbaikan, universitas dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tendik. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tendik, tetapi juga reputasi UTU secara keseluruhan.

Untuk itu, penjaminan mutu mengajak semua pihak untuk berpartisipasi dalam survei ini. Kami percaya bahwa suara tendik sangat berharga untuk masa depan universitas. Mari bersama-sama menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan semua pihak.

Penjaminan mutu berharap survei kepuasan tendik akan menjadi langkah awal untuk perubahan positif di Universitas Teuku Umar. Dengan komitmen bersama, kita dapat memastikan bahwa pendidikan yang diberikan tidak hanya berkualitas, tetapi juga relevan dan sesuai dengan kebutuhan tendik. Terima kasih atas dukungan semua pihak dalam upaya ini.

### B. Dasar Hukum

Kegiatan pengukuran kepuasan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Teuku Umar dilaksanakan berlandaskan pada:

- a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- c. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 156, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- f. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi Nomor 71 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Teuku Umar;
- g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- i. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Tahun Anggaran 2016;
- k. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi Perguruan Tinggi;
- l. Permendikbud nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- m. Permendikbud nomor 5 tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
- n. Surat Keputusan Rektor Nomor 0751/UN59/2022 tentang Buku Kebijakan Penjaminan Mutu Universitas Teuku Umar

## BAB II. METODE

### A. SASARAN

#### 1) Populasi

Sasaran dalam survei ini adalah layanan yang diberikan kepada tendik di seluruh unit kerja, yang ada di 6 fakultas, biro, lembaga, UPT dan Laboratorium terpadu di lingkup Universitas Teuku Umar. Pada tahun ajaran 2021/2022 ini jumlah tendik aktif total semuanya 320. Jumlah tendik aktif ini dapat dilihat seperti pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Jumlah Tendik Berdasarkan Status

No	Fakultas	Jumlah	Persentase
1	PNS	48	15.00%
2	PPPK	72	22.50%
3	NON ASN	200	62.50%
JUMLAH		320	100%

#### 2) Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Sugiyono, 2022). Penggunaan rumus ini karena populasi telah diketahui yakni sebesar 320. Adapun rumus Yamane sebagaimana disampaikan Sugiyono sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah Populasi

e : Tingkat kesalahan sampel / eror (5%)

Sumber: (Sugiyono, 2022)

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel dalam survei ini adalah:

$$n = \frac{320}{1 + 320(0,05)^2}$$

$$n = \frac{320}{1 + 320 (0,0025)}$$

$$n = \frac{320}{1 + 0,8} = 178$$

Berdasarkan jumlah sampel yang telah diperoleh dengan menggunakan rumus Taro Yamane di atas, maka kemudian ditetapkan jumlah tendik yang harus mengisi kuesioner sesuai dengan persentasenya. Secara rinci dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2. 2 Target Jumlah Sampel Masing-Masing Fakultas

No	Fakultas	Persentase Sampel	Jumlah
1	PNS	15.00%	27
2	PPPK	22.50%	40
3	NON ASN	62.50%	111
	Jumlah	100%	178

## B. PENGUMPULAN DATA

### 1) Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pengukuran kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Teuku Umar yaitu:

- a) Menetapkan rencana dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
- b) Penyusunan instrumen pengukuran kepuasan tendik.
- c) Koordinasi dengan LPPM-PMP, SPMF, dan TPMJ.
- d) Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (google form oleh tendik).
- e) Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan tendik.
- f) Pelaporan hasil pengukuran kepuasan tendik.

- g) Manajemen *review* atas laporan pengukuran tingkat kepuasan tendik.
- h) Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Teuku Umar.

## 2) Kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian, pertama mengenai identitas diri yaitu statusnya sebagai tendik di suatu fakultas dan tahun angkatan. Kedua, bagian mengenai harapan dan realita tendik dalam mendapatkan layanan dari dosen, dan ketiga, bagian harapan dan realita layanan akademik yang diterima oleh tendik. Pertanyaan pada bagian harapan dan realita layanan dari dosen sejumlah total 30, yaitu bagian harapan sejumlah 15 pertanyaan, dan 15 pada realita. Sedangkan pada bagian layanan akademik diberikan 16 pertanyaan harapan dan realita di kampus UTU.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner pada bagian harapan dan realita diberikan opsi jawaban menggunakan skala linkert dari angka 1 sampai dengan 4. Tendik dapat memilih angka yang tepat baik dalam harapan dan realita. Banyaknya angka diharapkan agar tendik memiliki opsi penilaian yang lebih baik sehingga penilaiannya diharapkan bisa detail dan tepat. Berikut adalah salah satu contoh tampilan kuesioner untuk tendik.

## KEPUASAN TENDIK UTU

Kuesioner ini bertujuan untuk melihat persepsi tenaga kependidikan terhadap kegiatan pelayanan di Universitas Teuku Umar. Persepsi yang dimaksud dalam kuesioner ini adalah pandangan saudara berkaitan dengan tingkat harapan yang diinginkan dan kenyataan yang dirasakan terhadap berbagai kegiatan pelayanan bagi tenaga kependidikan di lingkup Universitas Teuku Umar. Jawaban yang saudara berikan sangat penting dalam rangka meningkatkan mutu layanan dan penyusunan evaluasi diri Universitas untuk persiapan akreditasi institusi kampus UTU kita tercinta. Kami mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya.

Ada beberapa hal yang PERLU DIPERHATIKAN dalam pengisian kuesioner berikut:

- Kuesioner terdiri dari 2 bagian, pertama bagian HARAPAN, dan Bagian REALITA (yang dirasakan saat ini)
- . Tidak ada jawaban BENAR atau SALAH. Karena itu, isilah kuesioner ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang bapak/ibu/saudara(i) rasakan dan inginkan.
- Setiap jawaban akan sangat bermakna bagi kami. Dengan demikian, kami mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- Jawaban responden akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian.

Atas perhatian segala perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Gambar 2. 1 Tampilan Depan Kuesioner Kepuasan Tendik

### 3) Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan melalui mekanisme dan rancangan sebagai berikut:

#### a) Persiapan

Persiapan kegiatan dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak seperti pimpinan unit kerja, SPMF, & TPMJ dalam pengukuran kepuasan tendik maupun pelaksanaan serta pelaporan.

#### b) Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan pimpinan fakultas melalui SPMF dan TPMJ (GKM) membantu menginformasikan dan mengingatkan kepada tendik untuk mengisi kuesioner.

#### c) Pelaporan dan Evaluasi

Pelaporan dibuat setelah data dari kuesioner terkumpul dan telah memenuhi syarat kebutuhan analisis. Laporan disusun oleh

tim survei penjaminan mutu. Evaluasi dilaksanakan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan pengukuran, dan untuk perbaikan serta peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.

### C. ANALISIS DATA

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan *importance performance analysis*. Selain statistik deskriptif dan *importance performance analysis*, juga dilakukan *root cause analysis* untuk membahas indikator yang ada pada kuadran I.

#### 1) Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat kecenderungan persepsi responden terhadap kepuasan layanan di Universitas Teuku Umar. Data disajikan dalam bentuk tabel berupa nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Nilai rata-rata dari setiap indikator dikelompokkan dalam lima kategori dengan menggunakan rumus kelas. Kategori pertama adalah sangat rendah, kategori kedua adalah rendah, kategori ketiga adalah sedang, kategori keempat adalah tinggi dan kategori kelima adalah sangat tinggi. Sugiyono (2013) mengemukakan rumus yang digunakan untuk menentukan pengelompokan kelas nilai rata-rata (mean) sebagai berikut :

$$K = (a-b)/c$$

Keterangan :

K = Batas Kelas

a = Nilai tertinggi

b = Nilai Terendah

c = Jumlah Kelas

Sumber: (Sugiyono, 2013)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan formula di atas, maka batas kelas dalam penelitian ini adalah  $K=(7-1)/5 = 1,2$ . Adapun kategori nilai rata-rata (mean) berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata adalah sebagaimana pada Tabel 2.1 berikut ini.

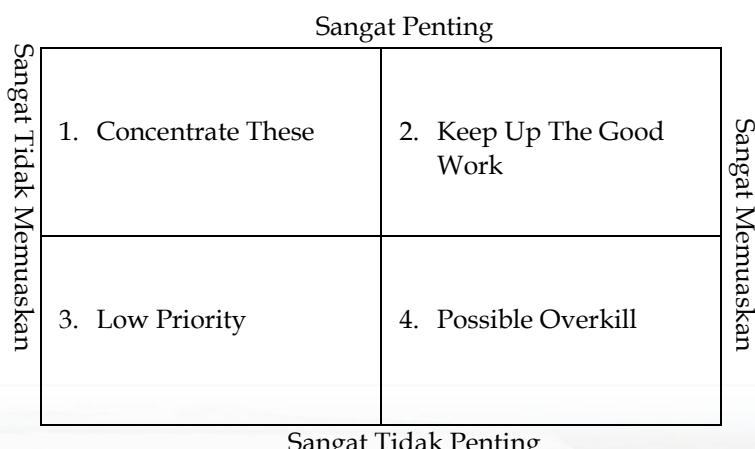
Tabel 2. 3 Kategori Interval Nilai Statistik Deskriptif

No	Kategori Interval	Nilai
1	Sangat Rendah	1,000 - 2,200
2	Rendah	2,201 - 3,400
3	Sedang	3,401 - 4,600
4	Tinggi	4,601 - 5,800
5	Sangat Tinggi	5,801 - 7,000

## 2) *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Metode *importance performance analysis* merupakan teknik statistika yang digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Zeithaml (1990) mengemukakan bahwa metode ini dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan atau suatu institusi untuk mengetahui tingkat kesesuaian ekspektasi dan realita yang dirasakan oleh penerima layanan jasa (Tim Peneliti UTU, 2019).

Informasi yang disajikan dapat bermanfaat bagi penyedia jasa/layanan dalam memperbaiki kualitas pelayanan di masa mendatang sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan oleh penerima layanan jasa. Metode *importance performance analysis* melalukan pemetaan setiap item indikator pengukuran kepuasan menjadi 4 kuadran dibatasi 2 garis antara X dan Y (Budiono, 2013). Bentuk kuadran tersebut adalah sebagaimana pada gambar 2.2 berikut ini.

Gambar 2. 2 Kuadran *Importance Performance Analysis*

Kuadran pertama (*concentrate these*) merupakan kudaran yang berisi tentang indikator pengukuran kepuasan yang ekspektasi para penerima jasa sangat tinggi karena mereka menganggap indikator tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam layanan yang mereka terima. Pada kenyataannya, tingkat layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan para pelanggan sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan mereka rendah. Indikator yang berada pada kuadran ini harus ditingkatkan kualitas layanannya oleh perusahaan/institusi penyedia layanan.

Kuadran kedua (*keep up the good work*) merupakan bagian yang berisi indikator pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan. Indikator kepuasan yang berada pada kuadran ini merupakan indikator kepuasan yang tinggi serta kualitas pelayanannya juga baik. Indikator kepuasan yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan sebagai keunggulan layanan serta menjaga kepuasan para pelanggan di masa mendatang.

Kuadran ketiga (*low priority*) merupakan bagian yang diisi oleh indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Sedangkan pada kenyataannya, kinerja pelayanan juga tidak terlalu istimewa. Peningkatan kualitas layanan pada indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena dampak peningkatan layanan yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Dengan demikian, perbaikan layanan pada indikator ini tidak menjadi prioritas utama.

Kuadran keempat (*possible overkill*) merupakan bagian yang berisi tentang indikator pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan karena kualitas layanan yang diberikan lebih tinggi dibandingkan ekspektasi para pelanggan. Indikator kepuasan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi jika perusahaan ingin melakukan penghematan kegiatan operasional.

### 3) Root Cause Analysis (RCA)

Analisis ini hanya dilakukan untuk data-data indikator yang berada di kuadran I. Dimana kuadran ini merupakan kuadran yang menempatkan indikator pada posisi yang harus dilakukan perbaikan

dengan skala prioritas yang tinggi. Dengan RCA maka akan didapatkan akar masalah yang ada sehingga benar-benar dapat mendukung pimpinan dan semua pihak yang akan melakukan perbaikan. Pada kuadran lainnya tidak dilakukan RCA, karena dianggap sudah cukup jelas dan baik dengan IPA.

RCA adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi akar dari suatu masalah, bukan hanya gejalanya. Dengan menemukan akar penyebab, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang lebih efektif untuk mengatasi masalah secara permanen. RCA sangat tepat untuk menagalisis proses tindakan yang diperlukan, dan sangat dibutuhkan dalam manajemen mutu (Robitaille, 2011).

Salah satu manfaat utama dari RCA adalah kemampuannya untuk mencegah masalah serupa terjadi di masa depan. Ketika surveyor hanya menangani gejala, masalah yang sama bisa muncul kembali, menghabiskan waktu dan sumber daya yang berharga. Dengan melakukan RCA, kita dapat menemukan dan menghilangkan faktor-faktor penyebab yang mendasari, sehingga menciptakan sistem yang lebih baik lagi. Pada sisi yang lain, RCA membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan data dan analisis yang mendalam, UTU dapat membuat keputusan yang lebih informatif dan strategis, bukan berdasarkan asumsi atau pengalaman yang terbatas. Hal ini juga meningkatkan akuntabilitas dalam organisasi, karena setiap langkah diambil berdasarkan pemahaman yang jelas tentang apa yang terjadi dan mengapa.

Dengan demikian, melakukan *root cause analysis* bukan sekadar langkah teknis, tetapi merupakan investasi jangka panjang dalam efisiensi, inovasi, dan pertumbuhan organisasi. UTU berkomitmen untuk memahami dan mengatasi akar penyebab, Universitas Teuku Umar juga membuka pintu menuju solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan, menciptakan masa depan yang lebih baik bagi semua sivitas akademika.

### BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL

Kuesioner yang disebarluaskan ke semua tendik direspon dan tendik memberikan penilaiannya atas harapan dan realita yang dialaminya. Umumnya pandangan tendik berbeda-beda baik penilaiannya tentang kepentingannya, sehingga pada harapan untuk indikator yang sama akan memberikan penilaian yang berbeda. Demikian juga mengenai realita yang dialami. Sebagian tendik memandang indikator tertentu sudah sangat baik sehingga memberikan nilai 4, namun bagi sebagian menganggap tidak bagus pada indikator layanan tersebut, sehingga memberikan penilaian yang bisa jadi berlawanan.

Hasil rekapitulasi data, terbaca sejauhmana dan seberapa banyak tendik memberikan penilaian yang positif maupun negatif. Data ini akan dihitung nilai rata-ratanya, sehingga semua tendik yang telah memberikan penilaian (mengisi kuesioner) tetap diperhatikan pendapatnya. Skor (nilai) rata-rata ini nanti yang akan dianalisis lebih lanjut sehingga akan memberikan data-data olahan yang dapat disimpulkan berdasarkan teknik analisisnya.

Tabel 3. 1 Realisasi Jumlah Tendik Pengisi Kuesioner

No	Fakultas	Jumlah Pengisi	Persentase Realisasi
1	PNS	13	19.40
2	PPPK	27	40.30
3	Non ASN	27	40.30
	<b>Jml</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berikut ini adalah indikator yang ditanyakan kepada para tendik untuk diketahui sejauhmana harapan dan realita yang telah dirasakan:

1. Ketersediaan sarana infocus di Universitas Teuku Umar.
2. Ketersediaan sarana di Universitas Teuku Umar berupa AC di ruangan kerja.
3. Ketersediaan sarana ATK di Universitas Teuku Umar.
4. Kenyamanan tempat / ruang kerja saudara.
5. Ketersediaan pedoman/SOP layanan.

6. Kecepatan dan akurasi layanan.
7. Prosedur kenaikan pangkat.
8. Ketersediaan Fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri tenaga kependidikan melalui kegiatan pelatihan, workshop dan kursus.
9. Kebijakan UTU memberi penghargaan dan sanksi terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan.

### 1) Statistik Deskriptif

Disini disajikan nilai rata-rata pada harapan yang dinginkan tendik, dan menyajikan nilai rata-rata pada realita dimana tendik merasakan langsung bagaimana layanan dari kampus UTU yang diterimanya. Indikator layanan sebagaimana telah diuraikan di atas yakni terdapat 23 (pada masing-masing harapan dan realita), dan 1 untuk penyampaian saran.

Selanjutnya dalam rekapitulasi data, indikator tadi diberikan label P1 – P23 (pertanyaan 1 – 23). Untuk pertanyaan 24 dipisahkan pembahasannya, karena P24 hanya merupakan saran yang diberikan oleh tendik. Adapun hasil rekap data yang telah dikumpulkan dalam kuesioner dan dilabelkan sesuai dengan tabel 2.2, maka data lengkap dapat dilihat dalam tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3. 2 Deskriptif Harapan dan Realita Kepuasan Tendik

Pertanyaan	Skor Harapan		Realita		Tingkat Capaian Harapan	Persentase Harapan Terhadap Ideal	Persentase Realita Terhadap Ideal
	Skor Rata-Rata	Ket.	Skor Rata-Rata	Ket.			
P1	6.22	Sangat Tinggi	5.96	Sangat Tinggi	95.68%	88.91%	85.07%
P2	6.52	Sangat Tinggi	6.46	Sangat Tinggi	99.08%	93.18%	92.32%
P3	6.69	Sangat Tinggi	6.19	Sangat Tinggi	92.63%	95.52%	88.49%
P4	6.67	Sangat Tinggi	6.03	Sangat Tinggi	90.38%	95.31%	86.14%
P5	6.57	Sangat Tinggi	5.61	Tinggi	85.45%	93.82%	80.17%
P6	6.55	Sangat Tinggi	5.66	Tinggi	86.33%	93.60%	80.81%

P7	6.40	Sangat Tinggi	5.24	Tinggi	81.82%	91.47%	74.84%
P8	6.64	Sangat Tinggi	5.49	Tinggi	82.70%	94.88%	78.46%
P9	6.28	Sangat Tinggi	5.27	Tinggi	83.85%	89.77%	75.27%

Pada tabel 3.2 tampak bahwa pada kolom harapan, berdasarkan skor rata-rata yang dikumpulkan tendik menempatkan 9 (sembilan) atau semua indikator kepuasan pada posisi yang "sangat tinggi". Sementara itu, pada realita sebagai capaian kinerja pemberi layanan kepada tendik, juga terdapat 4 indikator "sangat tinggi" dan 5 indikator dinyatakan mendapatkan skor tinggi.

## 2) Importance Performance Analysis

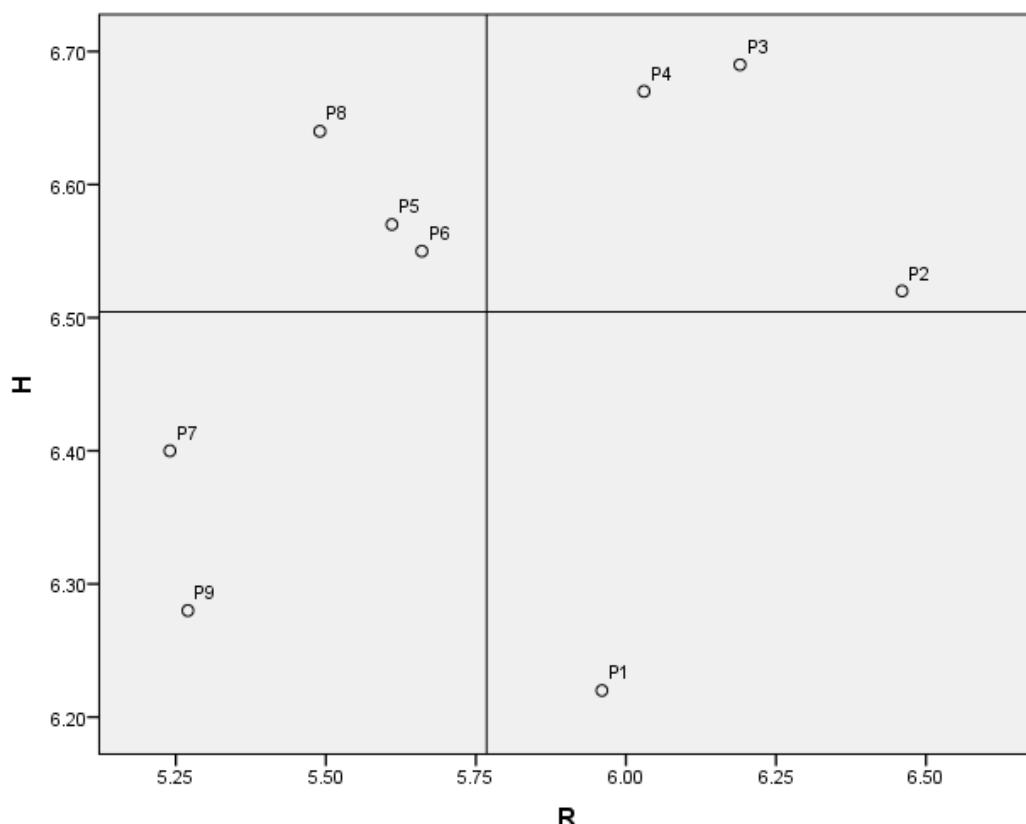
Hasil rekapitulasi data kuesioner, dapat diperoleh nilai rata-rata harapan dan nilai rata-rata realita. Selaras dengan tabel 3.1 maka nilai rata-rata harapan dan nilai rata-rata realita dari setiap indikator untuk *importance performance analysis* secara rinci dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini.

**Tabel 3.3 Nilai Rata-Rata Untuk IPA Pada Kepuasan Tendik**

No.	Pertanyaan (indikator)	Harapan	Realita
1	P1	6.22	5.96
2	P2	6.52	6.46
3	P3	6.69	6.19
4	P4	6.67	6.03
5	P5	6.57	5.61
6	P6	6.55	5.66
7	P7	6.40	5.24
8	P8	6.64	5.49
9	P9	6.28	5.27

Data dalam tabel 3.3 di atas diolah menjadi grafik atau diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan aplikasi SPSS, ini

juga dikenal sebagai diagram 4 kuadran. Hasil sebaran indikator dalam diagram dapat dilihat dalam gambar 3.1 berikut.



Gambar 3. 1 Sebaran Indikator Kepuasan Tendik

## B. PEMBAHASAN

### 1) Statistik Deskriptif

Dalam tabel 3.2 di atas menyatakan bahwa tingkat harapan tendik pada semua indikator menunjukkan nilai rata-rata "sangat tinggi", namun penilaian pada realitanya 5 indikator termasuk dalam kategori "tinggi" dan 4 indikator dalam kategori "sangat tinggi".

Indikator 5 – 9 dalam tabel 3.2 dinyatakan tinggi, jika dilihat lebih seksama, indikator 5 tentang ketersediaan SOP layanan / pedoman dalam melakukan layanan. Sedangkan indikator ke-6 adalah kecepatan dan akurasi layanan. Sesungguhnya pada unit kerja di level universitas seperti Biro AKPK dan Biro UK, serta Lembaga sudah memiliki SOP yang telah disusun pada tahun 2019. Fakta bahwa

masih terdapat penilaian yang hanya tinggi ini mengindikasikan adanya ketidaktahuan tenaga kependidikan mengenai keberadaan SOP ini. Kondisi terburuk adalah SOP yang sudah ada tidak dijalankan dengan oleh semua orang. Namun ini bukan satu-satunya faktor, karena tendik terbanyak berada di unit kerja di level fakultas. Hal ini dimungkinkan unit kerja di level fakultas tidak memiliki atau tidak menggunakan SOP yang dilaksanakan oleh para tenaga kependidikan (tendik) dalam memberikan layanan. Sehingga diduga tendik memberikan layanan hanya mengalir begitu saja “yang penting dikerjakan dan diselesaikan”.

Indikator ke-7 mengenai prosedur kenaikan pangkat mendapatkan penilaian yang hanya “tinggi” saja. Sedangkan dalam harapan tendik indikator ini mendapatkan penilaian yang “sangat tinggi”, artinya kenaikan pangkat ini menjadi sesuatu yang sangat diharapkan. Terlebih, kenaikan pangkat selalu berhubungan erat dengan kesejahteraan pegawai, dan bentuk apresiasi lembaga kepada pegawai. Penilaian pada komponen realita yang lebih rendah dari yang diharapkan, hal ini mengindikasikan bahwa kenaikan pangkat tendik Universitas Teuku Umar masih belum lancar. Bisa jadi juga tidak jelas bagaimana prosesnya sehingga hanya orang-orang tertentu yang bisa naik pangkatnya.

Indikator ke-8 tentang fasilitas pengembangan kapasitas diri baik melalui pelatihan, workshop, dan kursus sebenarnya sudah dilakukan, dan sudah dipetakan bagaimana masing-masing tendik diberikan kesempatan dalam pengembangan diri. Namun, banyaknya jumlah tendik dan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki Universitas Teuku Umar menyebabkan tidak semua segera mendapatkan kesempatan.

Sedangkan pada indikator ke-9 tentang kebijakan Universitas Teuku Umar dalam memberikan penghargaan dan sanksi kepada tendik juga hanya mendapatkan nilai “tinggi” saja. Universitas Teuku Umar telah menjalankan sistem rewards dan punishment. Pada saat dies natalis tahun 2021 telah diserahkan penghargaan kepada dosen dan tendik disaksikan senat universitas dan seluruh tamu undangan. Namun demikian, penilaian realita masih dibawah harapan. Hal ini diasumsikan rewards dan punishment belum mencakup semua lini dimana tendik berada, sedangkan rewards yang sudah dilakukan

ditengarai hanya tendik di level universitas saja. Sampai saat ini tidak ada evaluasi dan penilaian yang pasti untuk dijadikan bahan tendik berprestasi sehingga bisa diberikan penghargaan, meskipun penghargaan tidak harus berbentuk uang pembinaan.

## 2) *Importance Performance Analysis*

Gambar 3.1 di atas menunjukkan sebaran indikator kepuasan layanan yang dianalisis melalui *Importance Performance Analysis* atau diagram 4 kuadran. Dari gambar ini tampak indikator mana saja yang harus ditingkatkan kualitas layanannya dan indikator mana yang harus dipertahankan. Lebih rinci sebaran data tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Pada kuadran I, terdapat 3 (tiga) indikator layanan yang diterima oleh tendik yang belum memuaskan. Indikator-indikator ini memerlukan **perbaikan secara serius** dan mendapatkan **prioritas yang sangat tinggi**. Indikator ini sangat diharapkan dan dianggap sangat penting bagi para tendik, namun realita yang dirasakan tendik cukup memprihatinkan. Oleh karenanya tendik hanya memberikan skor yang rendah. Adapun indikator dalam kuadran ini adalah:

Tabel 3. 4 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I

No.	Indikator Layanan
P5	Ketersediaan pedoman/SOP layanan
P6	Kecepatan dan akurasi layanan
P8	Ketersediaan Fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri tenaga kependidikan melalui kegiatan pelatihan, workshop dan kursus.

Pada Kuadran II, dimana indikator ini merupakan layanan yang sudah sangat memuaskan bagi para tendik. Semua indikator dalam kuadran ini sejumlah 3 (tiga) layanan. Indikator yang sudah memuaskan ini sangat penting untuk terus **dipertahankan**. Indikator layanan akademik ini sangat penting bagi tendik dan realitanya tendik telah mendapatkan layanan yang sangat baik. Oleh karenanya tendik memberikan skor sangat tinggi. Adapun indikator layanan tersebut dapat dilihat dalam tabel 3.5 berikut.

Tabel 3. 5 Indikator Layanan Akademik Dalam Kuadran II.

No.	Indikator Layanan
P2	Ketersediaan sarana di Universitas Teuku Umar berupa AC di ruangan kerja
P3	Ketersediaan sarana ATK di Universitas Teuku Umar
P4	Kenyamanan tempat / ruang kerja saudara

Pada kuadran III, terdapat 2 (dua) indikator layanan akademik sebagai indikator kepuasan tendik. Semua indikator dalam kuadran ini dianggap tidak begitu penting bagi tendik, namun realita yang diterima tendik juga tidak begitu baik, sehingga para tendik hanya memberikan skor yang kecil juga. Indikator di area ini bisa ditingkatkan dan mendapatkan **skala prioritas yang rendah** saja. Adapun indikator di kuadran III ini secara rinci dapat dilihat dalam tabel 3.6 berikut ini.

Tabel 3. 6 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran III

No.	Indikator Layanan
P7	Prosedur kenaikan pangkat
P9	Kebijakan UTU memberi penghargaan dan sanksi terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan.

Sedangkan pada kuadran IV, terdapat 1 (satu) indikator layanan akademik. Layanan di kuadran ini dapat dikatakan capaian yang **berlebihan**, karena indikator ini tidak dianggap penting bagi para dosen namun dalam layanan yang dirasakan dosen sangat baik, sehingga para dosen memberikan skor tinggi. Jika layanan ini membutuhkan dana, maka layanan ini menjadi perihal yang membuktikan adanya **pemborosan** anggaran. Adapun indikator layanan pada kuadran ini dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut ini.

Tabel 3. 7 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran IV

No.	Indikator Layanan
P1	Ketersediaan sarana infocus di Universitas Teuku Umar.

Berdasarkan diagram gambar 3.1 di atas, dan indikator layanan akademik yang tersebar ke dalam beberapa tabel, maka dapat diketahui berapa persen indikator layanan yang sudah memuaskan dan belum memuaskan. Simpulan secara rinci dapat dilihat dalam tabel 3.9 berikut ini.

Tabel 3. 8 Persentase Kepuasan Tendik Pada Diagram IPA

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase
1.	Kuadran I (perbaikan dengan skala prioritas tinggi)	3	33.33
2.	Kuadran II (sangat memuaskan, dan perlu dipertahankan)	3	33.33
3.	Kuadran III (perbaikan dengan skala prioritas rendah)	2	22.22
4.	Kuadran IV (kinerja yang berlebihan)	1	11.11

Dengan demikian maka kepuasan tendik mengenai layanan akademik yang diterima sampai dengan saat ini sebesar 33.33% saja. Sedangkan 33.33% lagi harus dilakukan perbaikan dengan skala prioritas yang tinggi. Perbaikan skala rendah sebesar 22.22%, dan layanan berlebihan sebesar 11.11%.

### 3) Root Cause Analysis pada Kuadran I:

Ketersediaan pedoman atau SOP layanan sudah dimiliki oleh lembaga di tingkat universitas seperti Biro AKPK , Biro UK, Lembaga, dan UPT perpustakaan serta lab terpadu. Namun belum bisa dipastikan keberadaan SOP di unit kerja pada level fakultas atau prodi. Jika SOP di level fakultas, prodi atau laboratorium belum ada, maka sangat wajar jika hasil olahan data menggunakan *importance*

*performance analysis*, menunjukkan indikator ini membutuhkan perbaikan dengan skala prioritas tinggi.

Pada sisi yang lain, jika SOP sudah ada di level fakultas dan prodi atau unit kerja lainnya seperti laboratorium yang dimiliki prodi, namun para tendik masih belum merasakan keberadaan SOP. Artinya SOP tersebut belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini juga dapat terjadi pada unit kerja yang lebih tinggi seperti biro atau lembaga dan UPT. Jika SOP sudah ada pada level tersebut, namun penilaian tendik realitanya masih rendah ini menunjukkan SOP belum dilaksanakan dengan baik.

SOP yang tidak dilaksanakan dengan baik biasanya disebabkan oleh karena tendik sendiri yang tidak mau ribet dengan aturannya. Umumnya, tendik mengerjakan satu urusan dari awal sampai akhir. Sementara dalam SOP, ada tahapan-tahapan dan melibatkan orang lainnya. Sehingga dalam keterbatasan SDM SOP sering dipotong prosesnya menjadi urusannya salah satu orang saja. Sehingga hal ini yang dirasakan bahwa tidak ada SOP.

Mengenai kecepatan dan akurasi layanan, juga membutuhkan perbaikan dengan skala prioritas yang tinggi, karena layanan yang diterima tendik kecepatannya masih belum memuaskan terbukti indikator ini ada di kuadran I. Kecepatan dan akurasi layanan diberikan nilai kurang dan harus ditingkatkan dengan skala prioritas tinggi, karena selama ini layanan yang tendik rasakan masih belum cepat dan akurat. Karena dalam beberapa urusan masih banyak dijumpai keterlambatan dan tidak tepat. Pengurusan surat menyurat yang membutuhkan tanda tangan pimpinan masih harus menunggu pimpinan kembali dari tugas dinas luar. Hal seperti ini sering menjadi penyebab lambatnya layanan surat menyurat. Umumnya, pimpinan ketika meninggalkan kantor dan berdinass di luar harus memberikan penugasan kepada bawahan yang ditunjuk melaksanakan urusan seperti penandatanganan surat menyurat yang dibutuhkan. Sehingga, layanan seperti surat menyurat ini tidak dibutukan waktu yang lama.

Indikator ini memang sangat relevan dengan ketersediaan indikator pedoman/SOP layanan di atas. Kecepatan layanan akan dapat dipenuhi jika SOP dapat dilaksanakan dengan baik, karena dalam SOP setiap tahapnya memiliki target waktu yang ditetapkan.

Selain itu, akurasi juga akan dipenuhi jika pelaksanaan SOP sangat baik.

Sedangkan menganai ketersediaan fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri tendik, juga perlu ditingkatkan dengan skala prioritas yang tinggi. Hal ini ditengarai karena tenaga kependidikan yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan, workshop, dan kursus masih sangat terbatas. Data kepegawaian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan yang mengikuti pelajaran sangat sedikit, hal ini ternyata terkait dengan kemampuan universitas dalam membiayai tenaga kependidikan tersebut untuk mengikuti pelatihan dan workshop yang ditujukan kepada tenaga kependidikan.

Dengan evaluasi ini semoga UTU bisa lebih meningkatkan kemampuannya baik dalam pembiayaan maupun penugasan tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kapasitasnya, sehingga tenaga kependidikan mampu menjalankan tugas dengan lebih baik lagi. Kemampuan pembiayaan dapat dilakukan dengan meningkatkan alokasi pendanaan untuk peningkatan kapasitas diri tendik. Dengan meningkatnya kemampuan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan dan akhirnya juga mutu dari pendidikan UTU.

## BAB IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis pada bab III, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga (3) atau 13,04% indikator layanan kepada tendik perlu dilakukan perbaikan dengan skala **prioritas tinggi**. Jumlah indikator yang harus ditingkatkan ini, sama persis dengan jumlah indikator layanan yang sudah memuaskan bagi tendik. Namun, angka ini sepertiga dari jumlah keseluruhan indikator yang ditanyakan, dan tidak melebihi dari jumlah layanan kepada tendik yang harus diperbaiki.
2. Terdapat tiga (3) indikator layanan yang harus dipertahankan karena sudah sangat memuaskan para tendik. Jumlah ini memang sama dengan jumlah indikator yang harus ditingkatkan dengan skala prioritas tinggi. Jumlah ini juga lebih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah indikator yang harus dilakukan perbaikan atau layanan perlu ditingkatkan baik dengan skala prioritas tinggi dan rendah, yaitu sebesar 55,55%. Tentu capaian memuaskan sebesar 33,33% ini belum memenuhi target sebesar minimal 51% secara normatif.

### B. Rekomendasi

Hasil *importance performance analysis*, diketahui bahwa masih terdapat indikator layanan akademik yang belum memuaskan para tendik. Indikator-indikator ini membutuhkan perhatian pimpinan, sehingga harus dilakukan perbaikan yang signifikan. Karena layanan ini bagi tendik sangat penting khususnya dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di UTU. Indikator harus diperbaiki/ditingkatkan layanannya dengan skala **prioritas tinggi** adalah:

1. Ketersediaan pedoman/SOP layanan (P5)
2. Kecepatan dan akurasi layanan (P6), dan

3. Ketersediaan Fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri tenaga kependidikan melalui kegiatan pelatihan, workshop dan kursus (P8)

**Layanan harus ditingkatkan dengan skala prioritas rendah:**

4. Prosedur kenaiakan pangkat (P7), dan
5. Kebijakan UTU memberi penghargaan dan sanksi terhadap pencapaian kinerja tenaga kependidikan (P9).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Apandi, I. (2016) *Hakikat Pendidikan yang Terdistorsi Konten ini telah tayang di Kompasiana.com dengan judul "Hakikat Pendidikan yang Terdistorsi", Klik untuk baca: <https://www.kompasiana.com/idrisapandi/57e939b79993734317fca318/hakikat-pendidikan-yang-terdistorsi>* Kreator:, Kompasiana.com. Tersedia pada: <https://www.kompasiana.com/idrisapandi/57e939b79993734317fca318/hakikat-pendidikan-yang-terdistorsi>.
- Budiono, F. L. (2013) "Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta," *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(2), hal. 93. doi: 10.17933/bpostel.2013.110201.
- Robitaille, D. (2011) *Root Cause Analysis: Basic Tools and Techniques*. Diedit oleh F. Kraemer. Chico, California: Paton Professional.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan ke. Diedit oleh Setiyawami. Bandung: Alfabeta.
- Tim Peneliti UTU (2019) *Tingkat Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan Pelayanan, dan Tendik Terhadap Manajerial, Bidang Administratif dan Umar, di Universitas Teuku Meulaboh*.