



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN
TENAGA PENDIDIK DAN
KEPENDIDIKAN TAHUN 2023

POLITEKNIK TRANSPORTASI
DARAT INDONESIA - STTD

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga pendidik adalah komponen civitas akaemika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari tenaga pendidik, sehingga dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh politeknik kepada dosen maupun tenaga pengajar adalah sebagai bentuk retensi yang meliputi layanan kompetensi, layanan karir, layanan fasilitas sarana prasarana, layanan penelitian dan pengabdian masyarakat, layanan tata kelola, layanan manajemen, dan layanan program studi.

Tenaga kependidikan merupakan *supporting system* dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumber daya manusia berupa pengembangan layanan kompetensi, layanan karir, layanan fasilitas sarana prasarana, dan layanan tata kelola.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD (PTDI-STTD) ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu PTDI-STTD merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka unit Satuan Penjamin Mutu PTDI-STTD melakukan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Tenaga Pendidik dan Kependidikan terhadap Layanan Institusi tahun 2023, yang digunakan untuk menilai pelayanan dari :

1. Layanan Kompetensi
2. Layanan Karir
3. Layanan Fasilitas Sarana Prasarana
4. Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
5. Layanan Tata Kelola
6. Layanan Manajemen
7. Layanan Program Studi

B. Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini bertujuan untuk :

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh PTDI-STTD;
2. Mengukur kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan sebagai pengguna layanan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

C. Manfaat

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat :

1. Mendorong partisipasi tenaga pendidik dan kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk tenaga pendidik dan kependidikan;
3. Mendorong institusi dan unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

D. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Monev Kepuasan Tenaga Pendidik dan Kependidikan Terhadap Layanan Institusi Tahun 2023 dilaksanakan selama satu bulan, yaitu Desember 2023.

E. Aspek Penilaian

Tingkat kepuasan tenaga pendidik didistribusikan kepada fungsional dosen PTDI-STTD dan tenaga pengajar non fungsional yang diukur melalui aspek berikut ini :

Tabel 1. Aspek Penilaian Tenaga Pendidik

No.	Fungsional Dosen	Tenaga Pengajar Non Fungsional
1	Pengembangan Kompetensi	Pengembangan Kompetensi
2	Jenjang Karir	Fasilitas Sarana Prasarana
3	Fasilitas Sarana Prasarana	Layanan Program Studi
4	Penelitian & Pengabdian Masyarakat	
5	Tata Kelola	
6	Layanan Manajemen	
7	Layanan Program Studi	

Sedangkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan diukur melalui aspek pengembangan kompetensi, jenjang karir, fasilitas ruang kerja, sarana publik, dan layanan tata kelola.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Instrumen

1. Instrumen Kepuasan Fungsional Dosen Terhadap Layanan Institusi
 - 1) Layanan Pengembangan Kompetensi
 - a. Suasana Akademik Sebagai Dosen
 - b. Hubungan Kerja di Kelompok Rumpun Keahlian
 - c. Hubungan Kerja dengan Bagian Program Studi
 - d. Kesesuaian Beban Mengajar
 - e. Pemahaman Taruna Terhadap Materi Pembelajaran
 - f. Pengawasan Ujian Taruna
 - g. Pelaksanaan Jadwal Perkuliahan
 - h. Layanan Informasi Proses Belajar Mengajar
 - i. Kejelasan Prosedur Proses Belajar Mengajar
 - j. Kesempatan Mengajar Sesuai Bidang Keahlian
 - k. Kesempatan Studi Lebih Lanjut
 - l. Layanan Informasi Tugas Tambahan
 - 2) Layanan Jenjang Karir
 - a. Pengembangan Diri Mengikuti Pelatihan
 - b. Kesempatan Studi Banding
 - c. Layanan Informasi Jenjang Karir
 - d. Pelatihan Persiapan Masa Pensiun
 - 3) Layanan Fasilitas Sarana Prasarana
 - a. Fasilitas Pembelajaran di Kelas
 - b. Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Kelas
 - c. Kecepatan Akses Internet
 - d. Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Dosen
 - e. Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Tunggu Dosen
 - 4) Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
 - a. Kolaborasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dosen Prodi yang Sama
 - b. Kolaborasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dosen Antar Prodi
 - c. Kecukupan Pelatihan Publikasi Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
 - d. Layanan Informasi Administrasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
 - e. Layanan Informasi Program Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
 - f. Layanan Publikasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
 - g. Ketersediaan Sarana Prasarana Pendukung Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
 - 5) Layanan Tata Kelola
 - a. Kesempatan Dialog Dengan Pimpinan
 - b. Kejelasan Administrasi & Pendanaan Kegiatan

- c. Respon Manajemen Terhadap Evaluasi Kegiatan
 - d. Respon Manajemen Terhadap Kemajuan Akademik
 - e. Kejelasan Sistem BLU & Remunerasi
- 6) Layanan Manajemen
- a. Sub Bagian Kepegawaian, Tata Usaha & Rumah Tangga
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Administrasi Akademik
 - d. Sub Bagian Administrasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan
 - e. Sub Bagian Kerjasama Pendidikan & Praktek Kerja Nyata
 - f. Unit Satuan Penjaminan Mutu
- 7) Layanan Program Studi
- a. Layanan Informasi Jadwal Perkuliahan
 - b. Layanan Persiapan Kebutuhan Sarana & Prasarana Pembelajaran
 - c. Evaluasi & Koordinasi Penyusunan Kurikulum, Silabi, RPS, dan Bahan Ajar
 - d. Koordinasi Penyusunan Modul Pengajaran
 - e. Monitoring Program Pendidikan dan Pengajaran
 - f. Layanan Informasi Jadwal Kegiatan Kokurikuler
 - g. Layanan Informasi Kriteria Dosen Penguji PKL dan Tugas Akhir
 - h. Layanan Informasi Jadwal Seminar
 - i. Evaluasi Hasil Belajar Taruna
 - j. Evaluasi Prestasi Akademik Taruna
 - k. Evaluasi Kehadiran & Kinerja Dosen
 - l. Evaluasi Dosen Pengampu Mata Kuliah
 - m. Layanan Informasi Evaluasi Kegiatan Belajar Mengajar
2. Instrumen Kepuasan Tenaga Pengajar Non Fungsional Terhadap Layanan Institusi
- 1) Layanan Pengembangan Kompetensi
- a. Suasana Akademik Sebagai Dosen
 - b. Hubungan Kerja di Kelompok Rumpun Keahlian
 - c. Hubungan Kerja dengan Bagian Program Studi
 - d. Kesesuaian Beban Mengajar
 - e. Pemahaman Taruna Terhadap Materi Pembelajaran
 - f. Pengawasan Ujian Taruna
 - g. Pelaksanaan Jadwal Perkuliahan
 - h. Layanan Informasi Proses Belajar Mengajar
 - i. Kejelasan Prosedur Proses Belajar Mengajar
 - j. Kesempatan Mengajar Sesuai Bidang Keahlian
 - k. Kesempatan Studi Lebih Lanjut
 - l. Layanan Informasi Tugas Tambahan
- 2) Layanan Fasilitas Sarana Prasarana
- a. Fasilitas Pembelajaran di Kelas
 - b. Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Kelas
 - c. Kecepatan Akses Internet
 - d. Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Dosen
 - e. Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Tunggu Dosen

- 3) Layanan Program Studi
 - a. Layanan Informasi Jadwal Perkuliahan
 - b. Layanan Persiapan Kebutuhan Sarana & Prasarana Pembelajaran
 - c. Evaluasi & Koordinasi Penyusunan Kurikulum, Silabi, RPS, dan Bahan Ajar
 - d. Koordinasi Penyusunan Modul Pengajaran
 - e. Monitoring Program Pendidikan dan Pengajaran
 - f. Layanan Informasi Jadwal Kegiatan Kokurikuler
 - g. Layanan Informasi Kriteria Dosen Penguji PKL dan Tugas Akhir
 - h. Layanan Informasi Jadwal Seminar
 - i. Evaluasi Hasil Belajar Taruna
 - j. Evaluasi Prestasi Akademik Taruna
 - k. Evaluasi Kehadiran & Kinerja Dosen
 - l. Evaluasi Dosen Pengampu Mata Kuliah
 - m. Layanan Informasi Evaluasi Kegiatan Belajar Mengajar

3. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi
 - 1) Layanan Kompetensi
 - a. Suasana Akademik Sebagai Tenaga Kependidikan
 - b. Hubungan Kerja di Unit Kerja
 - c. Hubungan Kerja Lintas Unit Kerja
 - d. Kesesuaian Beban Kerja
 - e. Kecukupan Jumlah Personil
 - f. Kejelasan Prosedur Pelaksanaan Tugas
 - g. Layanan Informasi Pelatihan Teknis Sesuai Jabatan
 - h. Layanan Informasi Pelatihan Manajerial Sesuai Jabatan
 - i. Layanan Informasi Pelatihan Komunikasi dengan Civitas Akademika
 - j. Layanan Informasi Pelatihan Kolaborasi Lintas Unit Kerja

 - 2) Layanan Jenjang Karir
 - a. Layanan Informasi Kenaikan Jenjang Karir
 - b. Kesempatan Studi Banding
 - c. Pengembangan Diri Untuk Mengikuti Pelatihan
 - d. Pelatihan Persiapan Masa Pensiun

 - 3) Layanan Fasilitas Ruang Kerja
 - a. Kecukupan Ruang Kerja
 - b. Pencahayaan dan Sirkulasi
 - c. Kecepatan Akses Internet
 - d. Kecukupan Meja dan Kursi Kerja
 - e. Fasilitas Pendingin Ruangan
 - f. Kecukupan Komputer / Laptop
 - g. Kecukupan Printer
 - h. Kecukupan Scanner
 - i. Kecukupan Mesin Fotocopy
 - j. Kecukupan Peralatan Tulis
 - k. Kecukupan Ruang Meeting
 - l. Kecukupan Fasilitas Dispenser dan Alat Minum

- 4) Layanan Fasilitas Sarana Publik
 - a. Kecukupan dan Kondisi Toilet
 - b. Kecukupan dan Kondisi Tempat Ibadah
 - c. Kondisi Kantin
 - d. Kapasitas Parkir

- 5) Layanan Tata Kelola
 - a. Kesempatan Dialog Dengan Pimpinan
 - b. Kejelasan Administrasi & Pendanaan Kegiatan
 - c. Respon Manajemen Terhadap Evaluasi Kegiatan
 - d. Respon Manajemen Terhadap Kemajuan Akademik
 - e. Kejelasan Sistem BLU & Remunerasi

B. Metode Pengumpulan Data

Instrumen kuesioner yang telah disusun oleh Unit Satuan Penjamin Mutu tentang kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan disebarkan kepada para responden melalui masing-masing unit pelayanan, dengan jangka waktu pengisian selama dua minggu, dimulai tanggal 01 Desember dan ditutup 14 Desember 2023.

Kuesioner yang sudah terisi akan terekam melalui *spreadsheet google drive* SPM PTDI-STTD dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft Excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan bantuan Statistical Product and Service Solutions (SPSS) sehingga dapat dianalisa lebih lanjut.

C. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam monev kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan tahun 2023 dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai r -hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r -tabel.

Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60.

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Deskriptif frekuensi akan menggambarkan respon kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas dan juga akan didukung dengan presentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas layanan institusi di PTDI-STTD dengan menggunakan **Skala Likert** yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2. Skala Likert Pengukuran Kepuasan

Nilai / Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat diperoleh tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan dengan rentang skor (*range*) berikut :

Tabel 3. Skala Likert Hasil Pengukuran Kepuasan

Nilai / Bobot	Kriteria
≤ 1,00	Sangat Tidak Puas
1,1 – 2,0	Tidak Puas
2,1 – 3,0	Cukup Puas
3,1 – 4,0	Puas
≥ 4,1	Sangat Puas

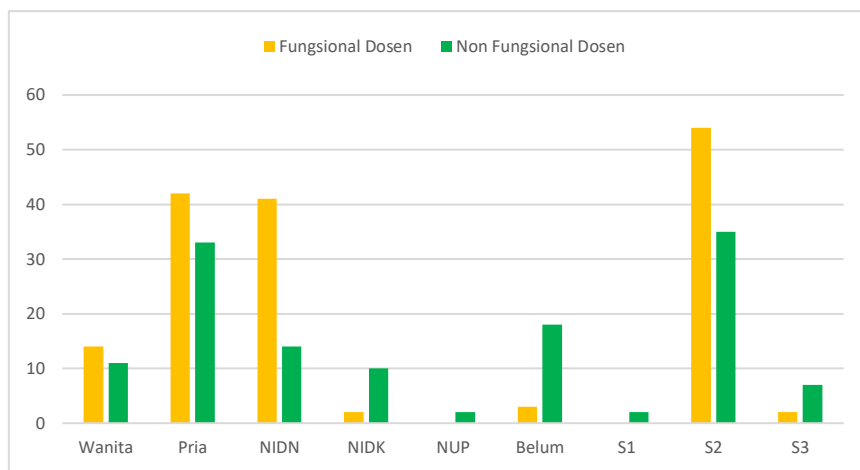
Analisis data menggunakan statistik deskriptif berupa grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam grafik untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur, sehingga diperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Selain itu dapat mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah rencana tindak lanjut, yang kemudian akan direkomendasikan oleh Satuan Penjamin Mutu kepada unit layanan terkait.

BAB III DESKRIPSI HASIL

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Kepuasan Tenaga Pendidik

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan tenaga pendidik baik fungsional dosen maupun non fungsional dosen terhadap layanan institusi. Data dalam monitoring evaluasi ini dikumpulkan dari partisipan fungsional dosen seluruh program studi sebanyak 56 orang yang didominasi oleh tenaga pendidik dengan rentang usia 36 s/d 40 tahun sebesar 30%. Sedangkan partisipan non fungsional dosen sebanyak 44 orang yang didominasi oleh tenaga pendidik dengan rentang usia diatas 65 tahun sebanyak 25%.



Gambar 1. Grafik Sampel Tenaga Pendidik

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui partisipan tenaga pendidik masih ada yang belum memiliki NIDN/NIDK/NUP sebanyak 21 orang. Sedangkan dari latar belakang pendidikan sebagian besar sudah memenuhi persyaratan dengan kualifikasi pendidikan minimum yaitu magister sebesar 89%, namun masih terdapat tenaga pendidik yang memiliki riwayat pendidikan terakhir sarjana sebanyak 2 orang.

Untuk uji validitas, berdasarkan hasil r tabel dengan $df = n-2$ dengan jumlah $n = 100$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah $\alpha = 0.05$, diketahui sebesar **0.1966**. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan institusi PTDI-STTD Tahun 2023 ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Tenaga Pendidik

Aspek Penilaian		Corrected Item Total Correlation	R Tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aspek	Komponen				
Layanan Kompetensi	Komponen 1	0.778	0.1966	0.938	Valid
	Komponen 2	0.544		0.942	Valid
	Komponen 3	0.584		0.941	Valid
	Komponen 4	0.626		0.941	Valid
	Komponen 5	0.564		0.942	Valid

Aspek Penilaian		Corrected Item Total Correlation	R Tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aspek	Komponen				
	Komponen 6	0.733		0.938	Valid
	Komponen 7	0.729		0.938	Valid
	Komponen 8	0.782		0.937	Valid
	Komponen 9	0.740		0.938	Valid
	Komponen 10	0.594		0.941	Valid
	Komponen 11	0.685		0.939	Valid
	Komponen 12	0.736		0.939	Valid
Layanan Fasilitas Sarana Prasarana	Komponen 1	0.761		0.938	Valid
	Komponen 2	0.699		0.939	Valid
	Komponen 3	0.636		0.941	Valid
	Komponen 4	0.736		0.938	Valid
	Komponen 5	0.733		0.938	Valid
Layanan Karir	Komponen 1	0.697		0.974	Valid
	Komponen 2	0.708		0.974	Valid
	Komponen 3	0.711		0.974	Valid
	Komponen 4	0.759		0.974	Valid
Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Komponen 1	0.681		0.974	Valid
	Komponen 2	0.692		0.974	Valid
	Komponen 3	0.603		0.974	Valid
	Komponen 4	0.613		0.974	Valid
	Komponen 5	0.591		0.974	Valid
	Komponen 6	0.639	0.974	Valid	
	Komponen 7	0.696	0.974	Valid	
Layanan Tata Kelola	Komponen 1	0.673	0.974	Valid	
	Komponen 2	0.807	0.973	Valid	
	Komponen 3	0.842	0.973	Valid	
	Komponen 4	0.862	0.973	Valid	
	Komponen 5	0.814	0.973	Valid	
Layanan Manajemen	Komponen 1	0.826	0.973	Valid	
	Komponen 2	0.831	0.973	Valid	
	Komponen 3	0.721	0.974	Valid	
	Komponen 4	0.768	0.974	Valid	
	Komponen 5	0.747	0.974	Valid	
	Komponen 6	0.782	0.974	Valid	
	Komponen 7	0.740	0.974	Valid	
	Komponen 8	0.734	0.974	Valid	
	Komponen 9	0.679	0.974	Valid	
	Komponen 10	0.616	0.974	Valid	
	Komponen 11	0.700	0.974	Valid	
	Komponen 12	0.684	0.974	Valid	
	Komponen 13	0.549	0.974	Valid	
	Komponen 14	0.601	0.974	Valid	
	Komponen 15	0.448	0.975	Valid	
	Komponen 16	0.635	0.974	Valid	
	Komponen 17	0.447	0.975	Valid	
	Komponen 18	0.415	0.975	Valid	
	Komponen 19	0.638	0.974	Valid	
	Komponen 20	0.815	0.973	Valid	
	Komponen 21	0.842	0.973	Valid	
	Komponen 22	0.578	0.974	Valid	
	Komponen 23	0.669	0.974	Valid	
	Komponen 24	0.669	0.974	Valid	
Layanan Program Studi	Komponen 1	0.787	0.974	Valid	
	Komponen 2	0.772	0.974	Valid	
	Komponen 3	0.798	0.974	Valid	
	Komponen 4	0.888	0.972	Valid	
	Komponen 5	0.851	0.972	Valid	
	Komponen 6	0.845	0.973	Valid	
	Komponen 7	0.863	0.972	Valid	

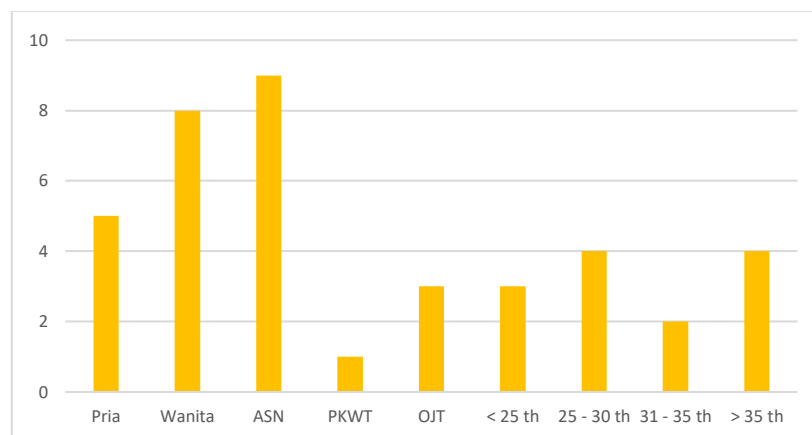
Aspek Penilaian		Corrected Item Total Correlation	R Tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aspek	Komponen				
	Komponen 8	0.829		0.973	Valid
	Komponen 9	0.815		0.973	Valid
	Komponen 10	0.894		0.972	Valid
	Komponen 11	0.900		0.972	Valid
	Komponen 12	0.857		0.972	Valid
	Komponen 13	0.867		0.972	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan tenaga pendidik menunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,415 sedangkan nilai yang paling tinggi yaitu 0,9. Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan r-tabel (0,1966), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan institusi tahun 2023 bersifat **valid**. Hasil Cronbach's Alpha yang paling rendah yaitu 0,938, hal ini dinyatakan **reliabel** karena koefisien Cronbach Alpha > 0,60.

b. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan tenaga pendidik baik fungsional dosen maupun non fungsional dosen terhadap layanan institusi. Data dalam monev ini dikumpulkan dari partisipan tenaga kependidikan sebanyak 13 orang.



Gambar 2. Grafik Sampel Tenaga Kependidikan

Untuk uji validitas, berdasarkan hasil r tabel dengan $df = n-2$ dengan jumlah $n = 11$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah $\alpha = 0,05$, diketahui sebesar **0,5529**. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi PTDI-STTD Tahun 2023 ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Tenaga Kependidikan

Aspek Penilaian		Corrected Item Total Correlation	R Tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aspek	Komponen				
Layanan Kompetensi	Komponen 1	0.550	0.5529	0.904	Tidak Valid

Aspek Penilaian		Corrected Item	R Tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aspek	Komponen	Total Correlation			
	Komponen 2	0.569		0.904	Valid
	Komponen 3	0.499		0.905	Tidak Valid
	Komponen 4	0.797		0.900	Valid
	Komponen 5	0.163		0.910	Tidak Valid
	Komponen 6	0.738		0.902	Valid
	Komponen 7	0.552		0.903	Valid
	Komponen 8	0.463		0.905	Tidak Valid
	Komponen 9	0.463		0.905	Tidak Valid
	Komponen 10	0.530		0.904	Valid
	Layanan Karir	Komponen 1		0.544	0.904
Komponen 2		0.101	0.909	Tidak Valid	
Komponen 3		0.447	0.905	Tidak Valid	
Komponen 4		0.399	0.906	Tidak Valid	
Layanan Fasilitas Sarana Prasarana	Komponen 1	0.548	0.904	Valid	
	Komponen 2	0.748	0.901	Valid	
	Komponen 3	0.441	0.905	Tidak Valid	
	Komponen 4	0.410	0.906	Tidak Valid	
	Komponen 5	0.606	0.902	Valid	
	Komponen 6	0.516	0.904	Tidak Valid	
	Komponen 7	0.463	0.905	Tidak Valid	
	Komponen 8	-0.041	0.914	Tidak Valid	
	Komponen 9	0.527	0.904	Valid	
	Komponen 10	0.614	0.903	Valid	
	Komponen 11	0.314	0.907	Tidak Valid	
	Komponen 12	0.534	0.904	Valid	
	Komponen 13	0.229	0.909	Tidak Valid	
	Komponen 14	0.227	0.909	Tidak Valid	
	Komponen 15	0.204	0.909	Tidak Valid	
	Komponen 16	0.477	0.904	Tidak Valid	
Layanan Tata Kelola	Komponen 1	0.431	0.905	Tidak Valid	
	Komponen 2	0.312	0.907	Tidak Valid	
	Komponen 3	0.574	0.903	Valid	
	Komponen 4	0.532	0.904	Valid	
	Komponen 5	0.629	0.902	Valid	

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan tenaga pendidik menunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item Total Correlation*) lebih besar jika dibandingkan dengan r-tabel (0,5529) sebanyak 15 dari 35 pertanyaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan institusi tahun 2023 bersifat **valid** sebesar 43%, hal ini dipengaruhi dari jumlah sampel responden yang masih terbatas. Hasil Cronbach's Alpha yang paling rendah yaitu 0,901, hal ini dinyatakan **reliabel** karena koefisien Cronbach Alpha > 0,60.

B. Hasil Penilaian

a. Tingkat Kepuasan Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik di PTDI-STTD yang terdiri dari fungsional dosen dan non fungsional merupakan salah satu civitas akademika yang memperoleh pelayanan institusi di lingkungan PTDI-STTD. Monitoring dan evaluasi layanan institusi ini akan mengamati persepsi tenaga pendidik terkait layanan institusi yang meliputi 7 unsur aspek yaitu : Kompetensi, Jenjang Karir, Fasilitas Sarana Prasarana, Penelitian & Pengabdian Masyarakat, Tata Kelola, Layanan Manajemen, dan Layanan Program Studi.

Tabel 6. Aspek Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Institusi

Aspek Kepuasan	Fungsional Dosen	Kriteria	Non Fungsional	Kriteria
Pengembangan Kompetensi	3,5	Puas	3,9	Puas
Jenjang Karir	3,1	Puas	-	-
Fasilitas Sarana Prasarana	2,7	Cukup Puas	3,2	Puas
Penelitian & Pengabdian Masyarakat	3,2	Puas	-	-
Tata Kelola	2,9	Cukup Puas	-	-
Layanan Manajemen	3,2	Puas	-	-
Layanan Program Studi	3,5	Puas	3,6	Puas
Rata - Rata	3,2	Puas	3,6	Puas

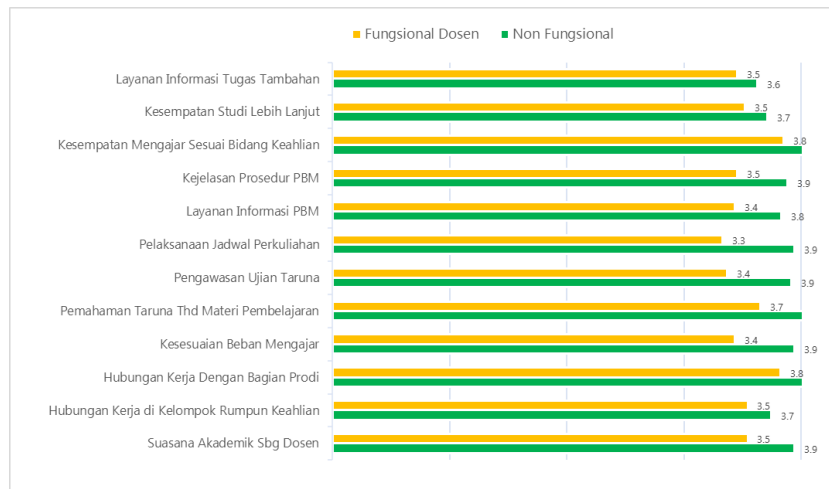
Sumber : Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan institusi PTDI-STTD adalah pada nilai 3,2 untuk fungsional dosen dan nilai 3,6 bagi non fungsional, dimana nilai-nilai tersebut berada pada kategori **Puas**. Meskipun dalam rentang penilaian **Puas**, namun penilaian tenaga pendidik terhadap aspek-aspek tersebut masih minim, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan. Secara rinci pembahasan masing-masing aspek dalam penilaian persepsi kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan institusi di PTDI-STTD tahun 2023 adalah sebagai berikut :

➤ **Berdasarkan Layanan Pengembangan Kompetensi**

Perguruan Tinggi yang berkualitas adalah perguruan tinggi yang memiliki sumber daya manusia (tenaga pendidik) dengan kompetensi profesional yang mumpuni, agar mahasiswanya memahami secara benar suatu bidang pengetahuan, maka dosen harus profesional yakni memiliki pengetahuan yang benar dan mendalam mengenai bidang yang diajarkannya.

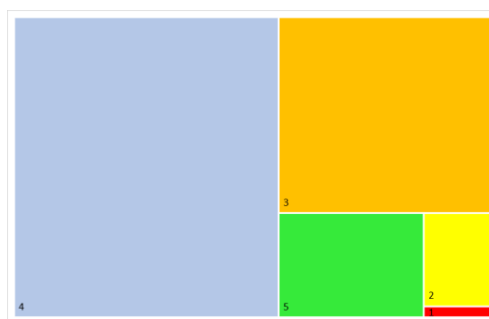
Keberhasilan program pendidikan sangat dipengaruhi oleh kompetensi profesionalisme personel tenaga pendidik. Tanpa personel yang cakap dan efektif, program pendidikan tidak dapat berhasil. Pengembangan kompetensi tenaga pendidik di perguruan tinggi merujuk pada proses peningkatan kualitas maupun kemampuan para tenaga pendidik yang dilakukan oleh pengelola SDM. Persepsi tenaga pendidik terkait dengan layanan pengembangan kompetensi di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 3. Grafik Persepsi Tenaga Pendidik Terhadap Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa pelaksanaan jadwal perkuliahan memiliki nilai paling rendah sebesar 3,3 menurut persepsi fungsional dosen. Hal ini disebabkan belum optimalnya sinkronisasi jadwal perkuliahan dengan kalender akademik dan kegiatan insidentil dari instansi diluar kampus. Selain itu, untuk unsur pengawasan ujian taruna dan kesesuaian beban mengajar juga termasuk dalam pada penilaian 3 terbawah. Pengawasan ujian taruna masih kurang optimal, hal ini dikarenakan penerapan prosedur yang tidak sesuai SOP, jumlah ruang ujian yang tidak sesuai dengan jumlah taruna yang sedang melaksanakan ujian, serta jumlah personel pengawas ujian yang masih terbatas.

Sedangkan bagi non fungsional pada unsur layanan informasi tugas tambahan memiliki nilai yang paling rendah yaitu sebesar 3,6. Hal ini disebabkan belum adanya kejelasan prosedur bagi non fungsional dalam pelaksanaan tugas rutin dan tugas tambahan sebagai tenaga pendidik. Secara umum persentase kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan pengembangan kompetensi di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



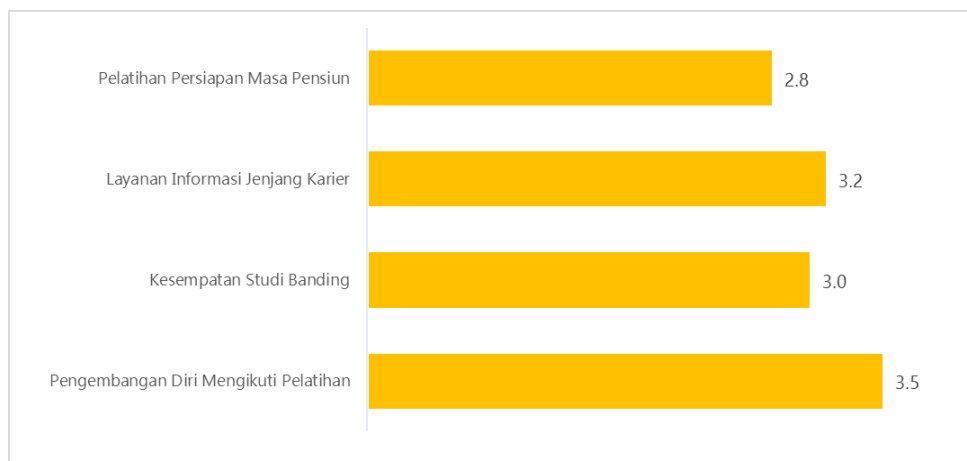
Gambar 4. Mapping Penilaian Tenaga Pendidik Terhadap Pengembangan Kompetensi

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 10%, **Puas** (4) sebanyak 55%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 29%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 5%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 1%. Meskipun sebagian besar partisipan memberikan nilai Puas, namun terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan pengembangan kompetensi tenaga pendidik, diantaranya :

- 1) Perlu dilakukan review kurikulum silabus dan diskusi dosen serumpun
- 2) Pelaksanaan kegiatan harus lebih difokuskan untuk kemajuan akademik, bukan terfokus pada administrasi manajemen
- 3) Evaluasi rasio jumlah dosen, taruna dan sarana prasarana
- 4) Evaluasi jadwal perkuliahan yang saat ini berlangsung agar tidak melebihi jadwal seharusnya
- 5) Evaluasi kalender akademik agar lengkap beserta penjadwalan yang baik sehingga tidak terjadi kembali perubahan mendadak untuk kegiatan akademik yang saling tumpang tindih
- 6) Evaluasi kegiatan kokurikuler taruna yang menyebabkan adanya dispensasi perkuliahan
- 7) Penyampaian hasil evaluasi pembelajaran taruna disampaikan ke dosen
- 8) Perlu dibuat kriteria dosen pembimbing PKL maupun tugas akhir
- 9) Evaluasi terhadap dosen pengampu mata kuliah

➤ **Berdasarkan Layanan Jenjang Karir**

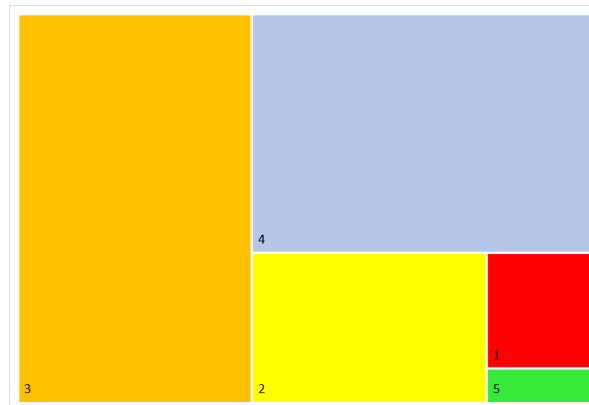
Dosen mendapatkan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir baik dalam jabatan struktural maupun informasi mengenai jabatan akademik. Informasi dan layanan terkait karir dari hasil monitoring dan evaluasi persepsi tenaga pendidik ditunjukkan pada grafik berikut ini.



Gambar 5. Grafik Persepsi Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Jenjang Karir

Diketahui bahwa dari 4 unsur yang berkaitan dengan layanan jenjang karir fungsional dosen di PTDI-STTD, secara keseluruhan memperoleh nilai dalam rentang **Puas**. Unsur yang dirasa paling rendah berdasarkan hasil survey yaitu terkait pelatihan persiapan masa pensiun dengan nilai 2.8 termasuk kategori Cukup Puas. Fungsional dosen yang memasuki masa purnabakti belum diberikan pelatihan persiapan masa pensiun secara optimal. Selain itu mengenai kesempatan studi banding ke universitas maupun lokasi percontohan lainnya masih terbatas, dikarenakan belum adanya penjadwalan studi banding dosen di kalender akademik. Layanan informasi jenjang karir juga dirasa belum optimal, dikarenakan masih banyak dosen yang belum jelas terkait tahapan dan persyaratan yang dibutuhkan pada jabatan akademik yang menjadi sasaran jenjang selanjutnya. Pengembangan diri mengikuti pelatihan juga masih bersifat sesuai kebutuhan secara personal, belum secara optimal dijadwalkan oleh

pengelola SDM sesuai dengan peningkatan kebutuhan masing-masing dosen. Secara umum persentase kepuasan fungsional dosen terhadap layanan jenjang karir di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



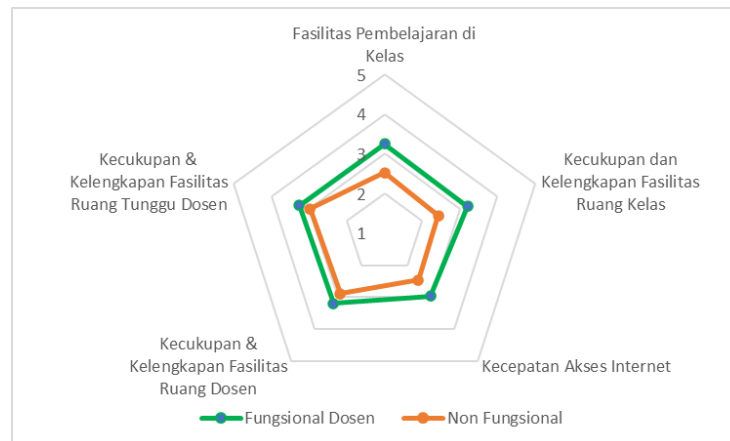
Gambar 6. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Layanan Jenjang Karir

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 2%, **Puas** (4) sebanyak 36%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 41%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 16%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 5%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Cukup Puas, terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan jenjang karir, diantaranya :

- 1) Adanya usulan program diklat pengembangan diri untuk dosen
- 2) Perlu adanya informasi dan pendampingan yang intensif terkait tahapan jenjang karir dosen dan persyaratan yang harus dipenuhi, bagi dosen yang akan naik ke jenjang berikutnya
- 3) Bimtek dan sosialisasi terkait jenjang karir dosen secara berkala, terutama bagi pemula
- 4) Bimtek kenaikan pangkat dan akselerasi kenaikan jabatan fungsional dosen
- 5) Penilaian kinerja harus jelas dan disertai reward and punishment yang dimuat dalam peraturan
- 6) Pembagian dosen berdasarkan *homebased* dihitung secara proporsional
- 7) Manajemen perlu transparan dan objektif terhadap kesempatan pengembangan karir dosen
- 8) Perlunya penjadwalan studi banding dosen berdasarkan kuota secara bertahap

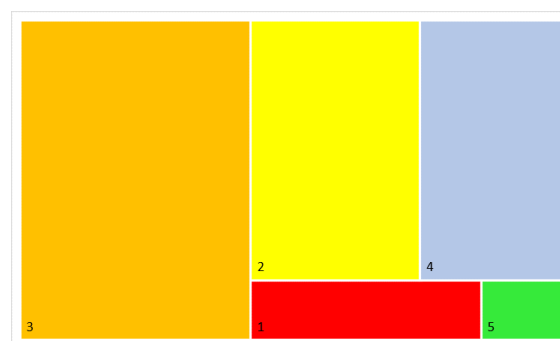
➤ **Layanan Fasilitas Sarana dan Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana yang layak sangatlah menunjang agar terciptanya interaksi akademik antara civitas akademika dalam proses pembelajaran yang intensif. Sarana dan prasarana perkuliahan seharusnya dilakukan pemeliharaan dan perbaikan secara berkala dan berkelanjutan. Informasi dan layanan terkait sarana dan prasarana penunjang perkuliahan dari hasil monitoring dan evaluasi persepsi tenaga pendidik ditunjukkan pada grafik berikut ini.



Gambar 7. Grafik Persepsi Tenaga Pendidik Terhadap Sarana dan Prasarana

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa layanan sarana prasarana perkuliahan rata-rata memperoleh nilai 3 dari persepsi dosen, dan mendapatkan nilai 3,3 dari persepsi non fungsional. Hal ini memang sesuai dengan kondisi di lapangan bahwasanya sarana perkuliahan banyak tidak tersedia dan dalam kondisi rusak yang berdampak pada terhambatnya proses pembelajaran. Selain itu prasarana pembelajaran, khususnya ruang kelas dan ruangan tenaga pendidik masih belum sesuai baik secara kualitas maupun kuantitas untuk menunjang proses pembelajaran yang layak dan berkelanjutan. Akses internet juga seringkali mengalami kendala, bahkan tidak belum menjangkau secara optimal pada ruang kelas di setiap program studi. Secara umum persentase kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan sarana dan prasarana perkuliahan di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



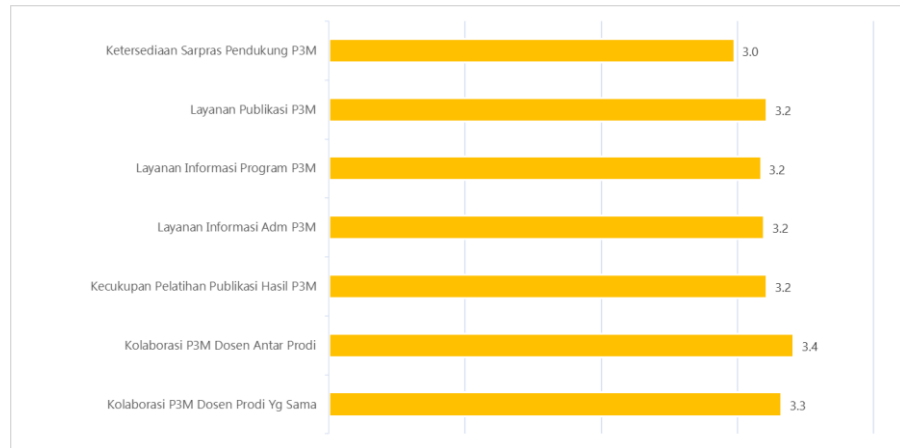
Gambar 8. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Sarana dan Prasarana

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 3%, **Puas** (4) sebanyak 22%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 42%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 25%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 8%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Cukup Puas, terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan sarana prasarana perkuliahan, diantaranya :

- 1) Peningkatan prasarana kelas dan jaringan internet
- 2) Perlu dilakukan standarisasi ruangan perkuliahan dan ruangan dosen
- 3) Peralatan laboratorium dan pemeliharaan sarana prasarana
- 4) Ruangannya diperbaiki, sehingga memudahkan saat bimbingan maupun perkuliahan daring, tidak ada benturan suara dengan dosen lain

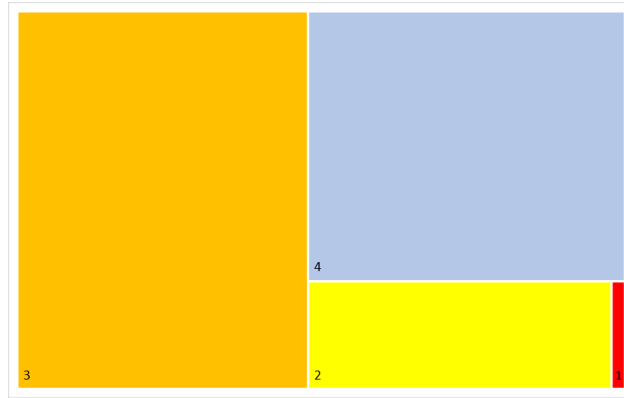
➤ **Layanan Penelitian & Pengabdian Masyarakat (P2M)**

Penelitian dan Pengabdian Masyarakat merupakan bagian dari pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang wajib dilakukan oleh dosen. Dosen wajib melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat serta publikasi dari karya ilmiah dari penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan. Layanan pada aspek ini yang diberikan oleh PTDI-STTD dinilai berdasarkan 7 unsur yang dijabarkan pada hasil monitoring dan evaluasi persepsi dosen terhadap layanan penelitian dan pengabdian masyarakat, yang ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 9. Grafik Persepsi Dosen Terhadap Layanan P2M

Diketahui bahwa dari 7 unsur penilaian yang berkaitan dengan layanan penelitian dan pengabdian masyarakat di PTDI-STTD, secara keseluruhan memperoleh nilai dalam rentang **Puas**. Unsur yang dirasa paling rendah berdasarkan hasil survey yaitu terkait ketersediaan sarana prasarana pendukung P2M dengan nilai 3. Sarana prasarana untuk mendukung pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat yang dipat dilaksanakan dalam lingkungan kampus masih sangat terbatas, sehingga menghambat dosen untuk melakukan dharma P2M disaat kondisi jadwal yang sering berbenturan dengan kalender akademik. Jika didukung sarana dan prasarana yang layak, maka dirasa permasalahan dari sisi waktu pelaksanaan bisa menjadi salah satu alternatif peningkatan pelaksanaan dharma P2M oleh dosen. Selain itu masih minimnya informasi yang dimiliki oleh dosen terkait tahapan dan tata cara publikasi hasil penelitian maupun pengabdian. Secara umum persentase kepuasan fungsional dosen terhadap layanan P2M di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



Gambar 10. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Layanan P2M

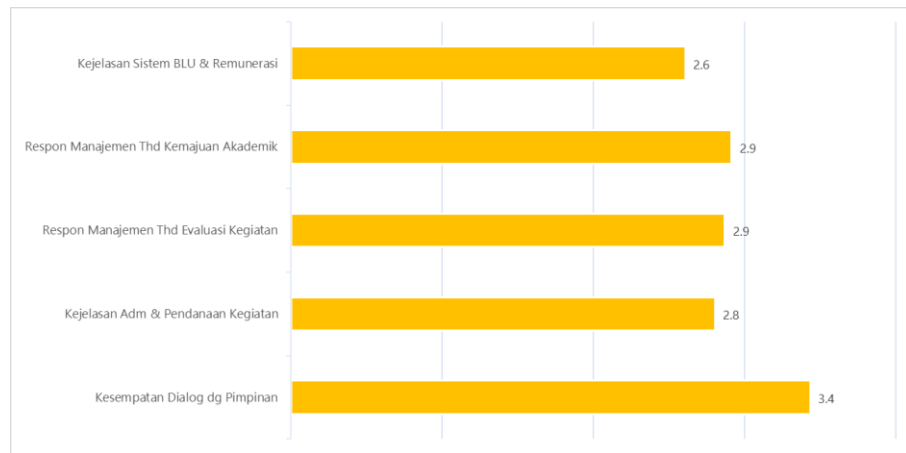
Partisipan yang memberikan nilai **Puas** (4) sebanyak 37%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 48%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 14%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 1%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Cukup Puas, terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan penelitian dan pengabdian masyarakat, diantaranya :

- 1) Perlu diselenggarakan sosialisasi jurnal atau workshop untuk luaran P2M secara intensif atau pendampingan agar maksimal
- 2) Penelitian dengan dana internal dari PTDI-STTD diharapkan mekanisme penyalurannya lebih optimal
- 3) Berikan panduan penelitian dan pengabdian mandiri di luar hibah maupun internal
- 4) Penambahan berlangganan jurnal terindeks
- 5) Pemberian penggantian biaya publikasi 100%
- 6) Perlunya peningkatan fasilitas pengabdian mandiri yang terkonsep dan sesuai program
- 7) Bantuan informasi jurnal dan kemudahan dalam submit dan publish, dengan adanya kerjasama dengan pengelola jurnal
- 8) Pelatihan penulisan jurnal pengabdian masyarakat karena masih terbatas
- 9) Dana pengabdian tidak dipersulit jika memang relevansi dengan kegiatan

➤ **Layanan Tata Kelola**

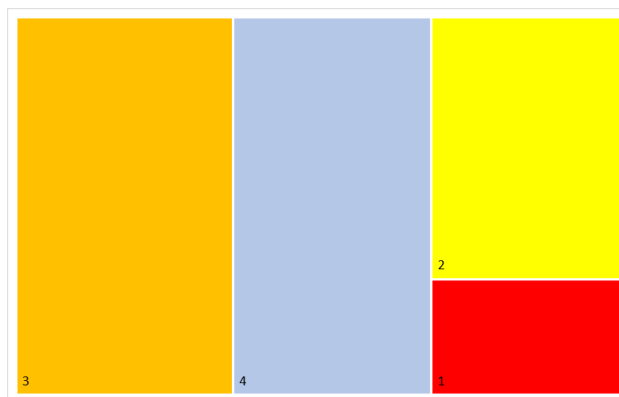
Dosen mengemban amanah sebagai pendidik dan fasilitator pengetahuan di perguruan tinggi merupakan sesuatu yang mulia, namun tidak menutup kemungkinan tugas yang diemban itu tidak hanya sebagai pendidik. Salah satunya ketika dipercaya oleh perguruan tinggi untuk mengampu tugas tambahan.

Selain itu, dosen yang memegang peran dalam menjalankan tridharma perlu ditingkatkan kualitasnya. Kebijakan yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas dosen dapat dilakukan dengan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dosen termasuk tingkat kesejahteraan dosen harus diperhatikan. Hasil monitoring dan evaluasi persepsi dosen terhadap layanan tata kelola di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 11. Grafik Persepsi Dosen Terhadap Layanan Tata Kelola

Diketahui bahwa dari 5 unsur penilaian yang berkaitan dengan layanan tata kelola di PTDI-STTD, secara keseluruhan memperoleh nilai dalam rentang **Cukup Puas**. Unsur yang dirasa paling rendah berdasarkan hasil survey yaitu kejelasan sistem BLU dan Remunerasi dengan perolehan nilai sebesar 2,6. Tidak adanya penjelasan yang transparan dan akuntabel mengenai sistem remunerasi, banyak dosen yang merasa dirugikan dengan sistem BLU dari sisi kesejahteraan. Padahal klaim dengan adanya BLU yaitu *take home pay* pegawai minimal setara dengan sistem sebelumnya, namun kenyataannya mengalami penurunan yang cukup signifikan. Selain itu dari sisi administrasi dan pendanaan kegiatan untuk akademik prosesnya lama dan tidak sesuai prosedur, sehingga menimbulkan kesan kurangnya dukungan manajemen terkait kemajuan akademik. Hasil evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan tidak direspon dengan sigap, sehingga titik permasalahan yang berkaitan dengan administrasi dan pendanaan selalu berulang setiap tahun, tidak diketahui apakah permasalahannya ada di bagian SDM, prosedur, penjadwalan, perencanaan, atau koordinasi yang lemah. Secara umum persentase kepuasan fungsional dosen terhadap layanan tata kelola di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



Gambar 12. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Layanan Tata Kelola

Partisipan yang memberikan nilai **Puas** (4) sebanyak 33%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 36%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 22%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 10%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Cukup Puas, namun perlu diperhatikan jumlah partisipan yang menyatakan Tidak Puas terhadap tata

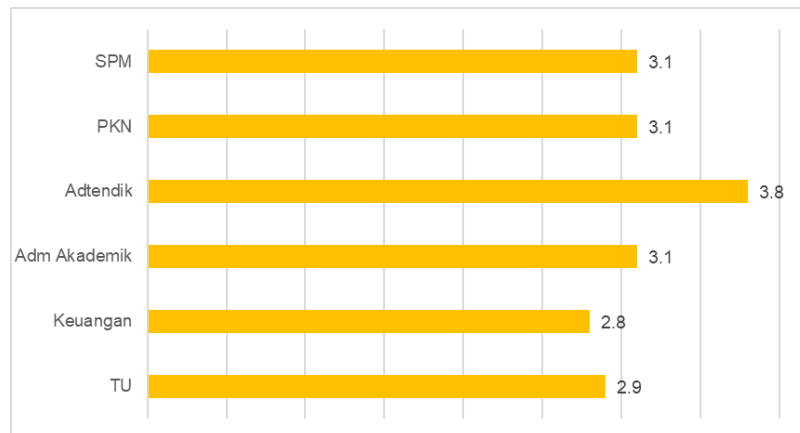
kelola sejumlah 22% dan Sangat Tidak Puas sebanyak 10%. Terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan tata kelola, diantaranya :

- 1) Perlu adanya penyesuaian kembali terkait grading remunerasi karena berdampak terhadap kinerja dosen
- 2) Penerapan aturan akademik secara tegas yang berdampak terhadap kualitas lulusan. Dapat dilihat dari kepatutan nilai akademik, kelulusan taruna tidak hanya untuk pencapaian target IKU
- 3) Proses administrasi perjalanan dinas perlu diperjelas kembali sehingga sesuai dengan batas waktu
- 4) Kompensasi untuk kelebihan jam mengajar
- 5) Perlu peningkatan kinerja dosen dan perbaikan sistem manajemen STTD
- 6) Mata anggaran untuk kegiatan akademik seperti PKL dan survey harus dipersiapkan dengan matang, sehingga tidak terjadi lagi pembatalan kegiatan survey dan kendala reservasi tiket serta akomodasi kegiatan PKL
- 7) Perlu sosialisasi yang transparan dan akuntabel terkait pendanaan dan remunerasi
- 8) Evaluasi terhadap kegiatan yang hanya bersifat kunjungan tanpa adanya output yang signifikan terhadap institusi
- 9) Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan, diberikan reward yang proporsional
- 10) Informasi kepanitiaan ditawarkan secara terbuka dan transparan
- 11) Mohon institusi untuk membuat sistem yang terpadu dan terintegrasi, jangan terlalu banyak sistem yang tersedia dengan format yang hampir sama
- 12) Mohon setiap masukan yang disampaikan dipastikan ditindaklanjuti dan dikonfirmasi kembali ke dosen sebagai wujud *check and balance*
- 13) Kejelasan tugas agar sesuai dengan tupoksi
- 14) Perlu dibuat aplikasi pengaduan yang bersifat anonim seperti Kementerian Keuangan, agar semua kendala dapat langsung disampaikan dan ditindaklanjuti tanpa perlu adanya kekhawatiran dampak terhadap informan

➤ **Layanan Manajemen**

Layanan manajemen merupakan bagian yang paling penting dari manajemen bisnis perguruan tinggi karena memegang peranan yang krusial dalam memenuhi kebutuhan dan harapan dari mahasiswa, dosen, dan civitas akademika. Dengan pengelolaan layanan yang baik, perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan civitas akademika dan pihak lainnya serta menjadi lebih kompetitif pada kancah pendidikan.

Layanan manajemen juga bertujuan untuk meningkatkan loyalitas civitas akademika terhadap perguruan tinggi. Jika seluruh civitas akademika merasa puas dengan layanan yang diberikan maka kenderungan loyalitas dan kepercayaan terhadap layanan manajemen juga semakin tinggi. Dimana loyalitas dan kepercayaan civitas akademika inilah yang menjadi factor utama dalam peningkatan keberlanjutan perguruan tinggi. Hasil monitoring dan evaluasi persepsi dosen terhadap layanan manajemen di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 13. Grafik Persepsi Dosen Terhadap Layanan Manajemen

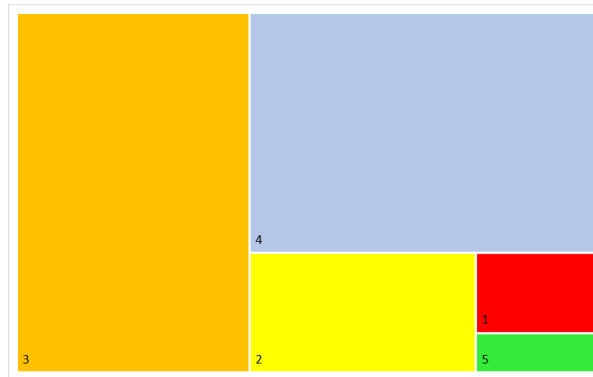
Diketahui bahwa dari 6 unit/sub bagian yang berkaitan langsung dengan kegiatan layanan manajemen pendidikan di PTDI-STTD, secara keseluruhan memperoleh nilai dalam rentang **Puas**. Layanan manajemen unit/sub bagian paling tinggi dari hasil survey persepsi dosen yaitu sub bagian administrasi tenaga pendidik dan kependidikan dengan nilai 3,8. Layanan yang diberikan oleh sub bagian tersebut dirasa sudah baik, namun masih dapat ditingkatkan kualitasnya berupa pendampingan secara intensif untuk semua layanan antara lain Penetapan Angka Kredit Dosen, Jenjang Jabatan Fungsional Dosen, NIDN/NIDK, Sertifikasi Dosen, Beban Kerja Dosen, Capaian Kinerja Dosen, dan Pengembangan Kompetensi Dosen.

Sedangkan manajemen unit/sub bagian paling rendah dari hasil survey persepsi dosen yaitu sub bagian keuangan dengan nilai 2,8 disusul oleh sub bagian TU dengan nilai 2,9. Dilanjutkan oleh sub bagian administrasi akademik, PKN, dan SPM dengan nilai yang sama yaitu 3,1. Pada sub bagian keuangan dan TU, menurut hasil survey dari persepsi dosen minim pada layanan informasi terkait gaji, tunjangan dan remunerasi, pemeliharaan dan kebersihan gedung, terutama kondisi toilet di gedung program studi yang jauh dari kata layak. Mengenai CCTV dan internet juga masih terkendala khususnya di gedung program studi, dimana kegiatan inti dosen dan mahasiswa berlangsung pada gedung tersebut. Diharapkan dengan adanya CCTV dan akses internet yang baik dapat diminimalisir jika terjadi tindakan tidak terduga yang dapat mengganggu jalannya proses pembelajaran.

Layanan sub bagian administrasi akademik, masih dirasa kurang optimal pada layanan peraturan akademik yang kurang tajam, ketepatan pelaksanaan kalender akademik yang tidak sinkron dengan kegiatan perkuliahan maupun kegiatan insidental dari pihak di luar PTDI-STTD, kebijakan penilaian akademik taruna yang terasa tidak tegas bahkan terkesan semua wajib untuk diluluskan tanpa merujuk pada nilai hasil pengujian yang mencerminkan kualitas capaian pembelajaran secara perorangan.

Layanan sub bagian PKN terkait administrasi kegiatan survey, PKL, KKL, dan Magang masih kurang responsive, dan masih sama dari tahun sebelumnya. Sangat perlu dilakukan evaluasi dan tindak lanjut yang nyata untuk kegiatan tersebut, dikarenakan kegiatan tersebut merupakan core business dari pendidikan vokasi PTDI-STTD. Layanan unit SPM terkait audit mutu internal,

informasi sistem penjaminan mutu, evaluasi dan pengembangan manajemen mutu akademik belum dapat dirasakan oleh civitas akademika. Dibutuhkan evaluasi dan hasil yang terukur guna memudahkan pimpinan untuk melakukan aksi tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen yang dilaksanakan oleh unit SPM secara berkala setiap semester. Secara umum persentase kepuasan fungsional dosen terhadap layanan manajemen di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.

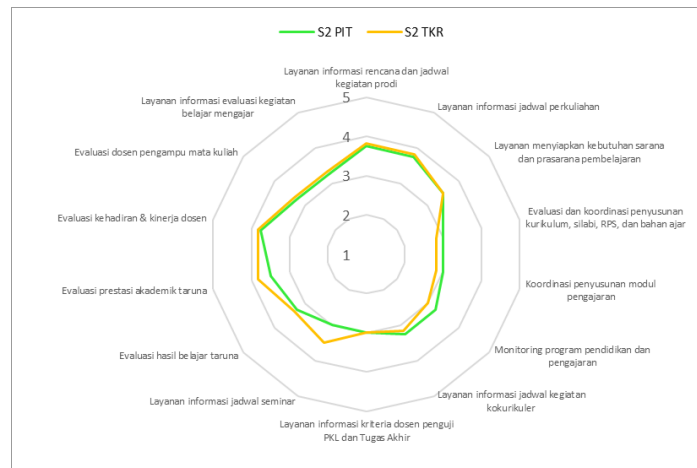


Gambar 14. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Layanan Manajemen

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 2%, **Puas** (4) sebanyak 40%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 40%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 13%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 5%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Puas dan Cukup Puas, namun perlu diperhatikan jumlah partisipan yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 13% dan Sangat Tidak Puas terhadap layanan manajemen sejumlah 10%. Kritik, saran dan masukan yang diberikan kepada manajemen sudah dijelaskan pada layanan tata kelola.

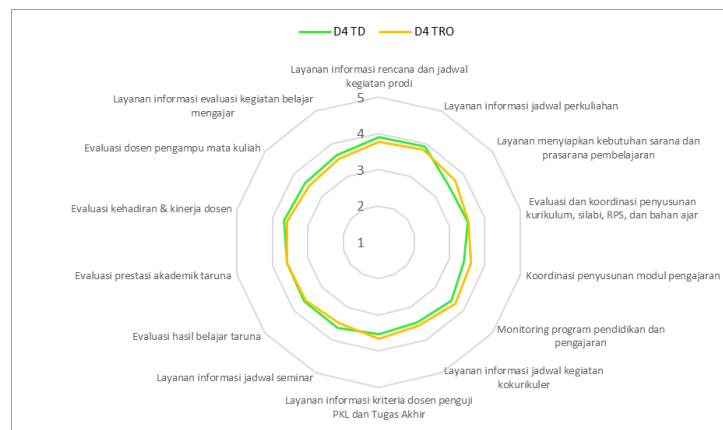
➤ **Layanan Program Studi**

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh dosen dan mahasiswa, program studi menyediakan berbagai macam layanan antara lain prosedur pengajuan, penyampaian saran, dan berbagai layanan keperluan akademik lainnya bagi dosen, staff, dan mahasiswa. Program studi akan mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan kebutuhan dan harapan dosen, staff, dan mahasiswa, dengan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu. Hasil monitoring dan evaluasi persepsi dosen terhadap layanan program studi di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



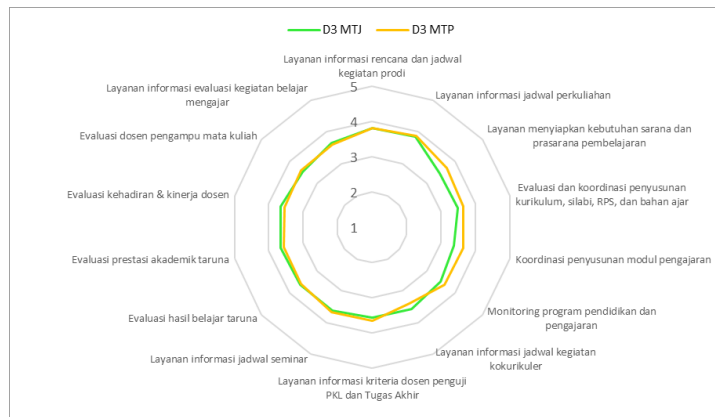
Gambar 15. Grafik Persepsi Dosen Terhadap Layanan Program Studi S2

Berdasarkan grafik diatas, diketahui rata-rata layanan program studi S2 TKR sedikit diatas S2 PIT dengan nilai masing-masing sebesar 3,4 dan 3,3 termasuk kategori Puas. Layanan program studi S2 TKR yang memiliki nilai kurang dari 3,5 yaitu layanan evaluasi dan koordinasi penyusunan kurikulum, silabi, RPS, bahan ajar, modul pengajaran, monitoring program pendidikan dan pengajaran, informasi jadwal kegiatan kokurikuler, informasi kriteria dosen penguji PKL dan Tugas Akhir, serta evaluasi hasil belajar mahasiswa. Untuk layanan program studi S2 PIT yang memiliki nilai kurang dari 3,5 sama seperti S2 TKR, ditambah dengan layanan informasi jadwal seminar.



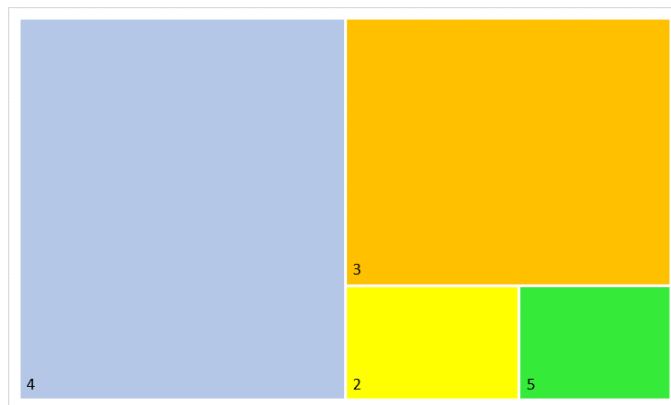
Gambar 16. Grafik Persepsi Dosen Terhadap Layanan Program Studi D4

Berdasarkan grafik diatas, diketahui rata-rata layanan program studi D4 TD maupun D4 TRO memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 3,6 termasuk kategori Puas. Layanan program studi D4 TD yang memiliki nilai kurang dari 3,5 yaitu layanan koordinasi penyusunan modul pengajaran, sedangkan untuk layanan program studi D4 TRO memiliki nilai paling minimal 3,5.



Gambar 17. Grafik Persepsi Dosen Terhadap Layanan Program Studi D3

Berdasarkan grafik diatas, diketahui rata-rata layanan program studi D3 MTJ maupun D3 MTP memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 3,6 termasuk kategori Puas. Layanan program studi D3 MTJ yang memiliki nilai kurang dari 3,5 yaitu layanan koordinasi penyusunan modul pengajaran, sedangkan untuk layanan program studi D3 MTP yang memiliki nilai kurang dari 3,5 yaitu layanan informasi jadwal kegiatan kokurikuler. Secara umum persentase kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan program studi di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



Gambar 18. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Layanan Program Studi

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 7%, **Puas** (4) sebanyak 50%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 35%, dan **Tidak Puas** (2) sebanyak 8%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Puas terhadap layanan program studi di PTDI-STTD, terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan program studi diantaranya :

- 1) Perlu dilakukan review kurikulum silabus dan diskusi dosen serumpun
- 2) Evaluasi jadwal perkuliahan yang saat ini berlangsung agar tidak melebihi jadwal seharusnya
- 3) Evaluasi kalender akademik agar lengkap beserta penjadwalan yang baik sehingga tidak terjadi kembali perubahan mendadak untuk kegiatan akademik yang saling tumpang tindih
- 4) Evaluasi kegiatan kokurikuler taruna yang menyebabkan adanya dispensasi perkuliahan

- 5) Penyampaian hasil evaluasi pembelajaran taruna disampaikan ke dosen
- 6) Perlu dibuat kriteria dosen pembimbing PKL maupun tugas akhir

b. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tenaga Kependidikan di PTDI-STTD terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu), dan Pegawai OJT (On Job Training). Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Diharapkan tenaga pendidik tidak hanya merespon namun juga bisa memiliki inisiatif untuk mengantisipasi sekaligus membayangkan tantangan yang akan muncul karena tenaga pendidik merupakan pilar penting penggerak perubahan pendidikan.

Selain Dosen, Tenaga Kependidikan juga merupakan pihak yang memperoleh pelayanan administrasi di lingkungan PTDI-STTD. Sehingga dalam monitoring dan evaluasi ini akan dilihat persepsi dari Tenaga Kependidikan terhadap layanan institusi PTDI-STTD. Persepsi kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan institusi terdiri dari 5 aspek yaitu : Pengembangan Kompetensi, Jenjang Karir, Fasilitas Ruang Kerja, Fasilitas Sarana Publik, dan Tata Kelola. Hasil persepsi Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi PTDI-STTD adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi

Aspek Kepuasan	Tenaga Kependidikan	Kriteria
Pengembangan Kompetensi	3,6	Puas
Jenjang Karir	2,8	Cukup Puas
Fasilitas Ruang Kerja	3,1	Puas
Fasilitas Sarana Publik	3,2	Puas
Tata Kelola	3,1	Puas
Rata - Rata	3,2	Puas

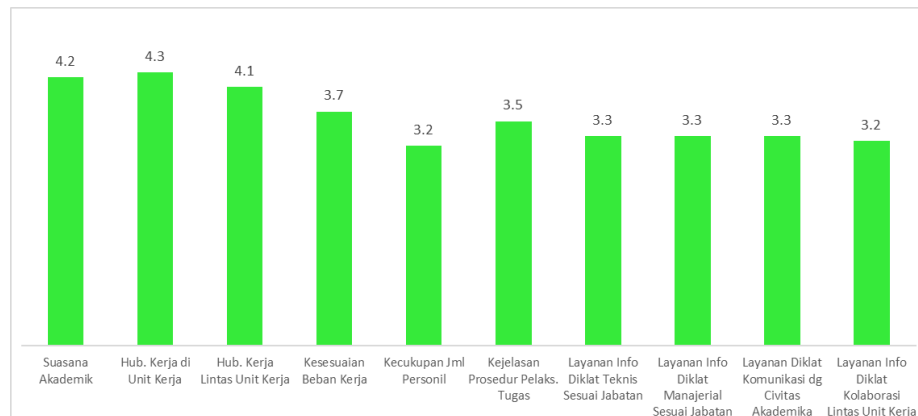
Sumber : Pengolahan Data Primer, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi PTDI-STTD adalah pada nilai 3,2 termasuk kategori **Puas**. Meskipun dalam rentang penilaian **Puas**, namun penilaian tenaga kependidikan terhadap aspek-aspek tersebut masih minim, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan. Secara rinci pembahasan masing-masing aspek dalam penilaian persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi di PTDI-STTD tahun 2023 adalah sebagai berikut :

➤ Berdasarkan Layanan Pengembangan Kompetensi

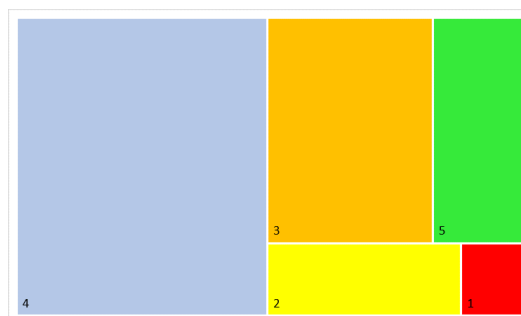
Tenaga kependidikan pada sebuah perguruan tinggi tidak hanya bertugas sebagai staf administrative namun juga berperan aktif dalam kegiatan pendidikan dan pembelajaran di lingkungan perguruan tinggi. Maka dari itu tenaga kependidikan harus didorong untuk memiliki kompetensi yang baik untuk meningkatkan keahlian dan kapasitas. Dengan demikian pihak pengelola SDM perlu melakukan pengembangan kompetensi dengan mengadakan pelatihan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia atau pemberian izin studi lanjut

terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian tenaga kependidikan. Persepsi Tenaga Kependidikan terkait dengan layanan pengembangan kompetensi di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 19. Grafik Persepsi Kependidikan Terhadap Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa kecukupan jumlah personal memiliki nilai paling rendah yaitu sebesar 3,2 yang akan berdampak terhadap proporsional pembagian beban kerja. Selain itu, untuk unsur layanan informasi diklat baik diklat teknis, manajerial, komunikasi, dan diklat kolaborasi lintas unt kerja bagi tenaga kependidikan juga memperoleh penilaian dengan bobot 3,3. Hal ini seharusnya menjadi masukan dan segera ditindak lanjuti bagi institusi agar memfasilitasi pelatihan guna meningkatkan kempuan tendik dalam pelayanan kepada civitas akademika. Secara umum persentase kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengembangan kompetensi di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



Gambar 20. Mapping Penilaian Tendik Terhadap Pengembangan Kompetensi

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 14%, **Puas** (4) sebanyak 49%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 25%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 9%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 3%. Meskipun sebagian besar partisipan memberikan nilai Puas, namun terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan pengembangan kompetensi tenaga pendidik, diantaranya :

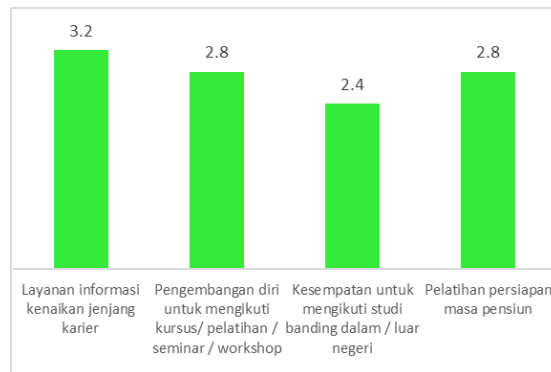
- 1) Pemberian kesempatan tendik untuk meningkatkan pendidikan atau profesi demi peningkatan pelayanan yang professional
- 2) Standarisasi pelayanan untuk tendik di PTDI-STTD
- 3) Diadakan pelatihan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing tendik untuk meningkatkan *softskill* minimal setahun sekali

- 4) Sistem/layanan administrasi se-politeknik disamakan
- 5) Pembagian tupoksi oleh pimpinan unit kerja secara jelas

➤ **Berdasarkan Layanan Jenjang Karir**

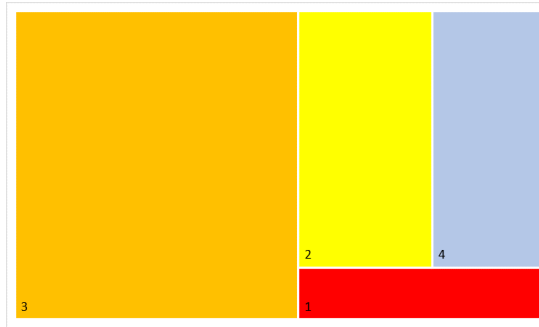
Tenaga kependidikan yang semakin berkualitas merupakan bagian dari pengembangan karir dalam manajemen sumber daya manusia yang dapat menjawab dan menyikapi persaingan dalam era globalisasi. Pengembangan karir tenaga kependidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas tenaga kependidikan. Setiap tenaga kependidikan sudah pasti mendambakan peningkatan karir dalam pekerjaannya yang dapat memberikan ketentraman dan bermakna dalam hidup seseorang.

Untuk memenuhi kebutuhan tenaga kependidikan yang professional dan berkualitas harus dilakukan pengembangan karir yang efektif melalui peningkatan pendidikan formal maupun non formal dan pelatihan melalui suatu program yang terencana dalam hal ini yang bertugas adalah pihak pengelola SDM. Persepsi Tenaga Kependidikan terkait dengan layanan pengembangan kompetensi di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 21. Grafik Persepsi Tendik Terhadap Layanan Jenjang Karir

Diketahui bahwa dari 4 unsur yang berkaitan dengan layanan jenjang karir tendik di PTDI-STTD, secara keseluruhan memperoleh nilai dalam rentang **Cukup Puas**. Unsur yang dirasa paling rendah berdasarkan hasil survey yaitu terkait kesempatan untuk mengikuti studi banding dengan nilai 2,4 termasuk kategori Cukup Puas. Terkait kesempatan studi banding ke universitas maupun lokasi percontohan lainnya masih terbatas, dikarenakan belum adanya penjadwalan studi banding tendik pada kegiatan tahunan politeknik. Pengembangan diri mengikuti pelatihan juga masih bersifat sesuai kebutuhan secara personal, belum secara optimal dijadwalkan oleh pengelola SDM sesuai dengan peningkatan kebutuhan masing-masing tendik. Secara umum persentase kepuasan tendik terhadap layanan jenjang karir di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



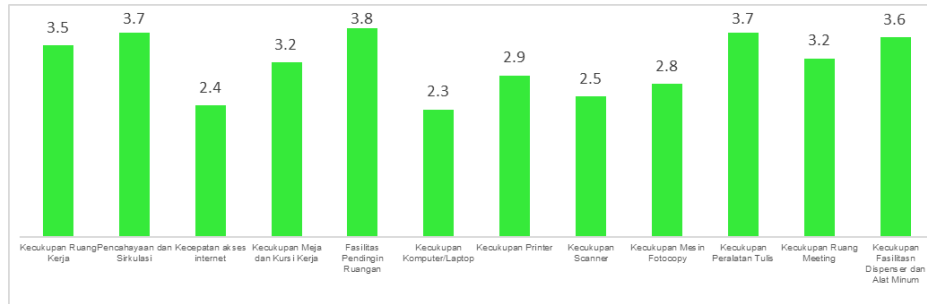
Gambar 21. Mapping Penilaian Tendik Terhadap Layanan Jenjang Karir

Partisipan yang memberikan nilai **Puas** (4) sebanyak 17%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 54%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 21%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 8%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Cukup Puas, terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan jenjang karir, diantaranya :

- 1) Adanya bimbingan dan arahan dari politeknik untuk jenjang karir dan pemberian kesempatan untuk mengembangkan karir
- 2) Pengembangan karir harus berbasis pada kinerja, bukan masa kerja
- 3) Pemberlakuan *reward* dan *punishment* bagi pegawai atas kinerja dan kebiasaan setiap semester
- 4) Informasi tentang jenjang karir, struktural bagi tendik dilakukan secara tersistem, jelas, terjadwal, tidak diperoleh secara mandiri tanpa ada informasi khusus
- 5) Ada panduan tertulis pengembangan karir
- 6) Pengembangan karir sebisa mungkin linier dan sejalur dengan posisi yang ditempati
- 7) Dilakukan analisis jabatan yang tepat agar dapat direalisasikan dalam bentuk sistem remunerasi
- 8) Jika memang dibutuhkan promosi dan mutasi jabatan bukan hanya untuk ASN saja, tetapi juga berlaku untuk PKWT dan OJT sehingga tercipta keadilan kerja

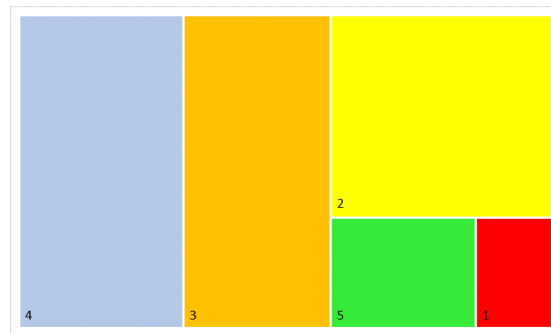
➤ **Berdasarkan Layanan Fasilitas Ruang Kerja**

Ruang kerja yang memadai termasuk kedalam fasilitas kantor yang harus disediakan oleh suatu lembaga. Perlu dipahami bahwa kebersihan dan kelengkapan fasilitas juga termasuk kedalam bagian kelayakan ruang kerja yang harus diperhatikan. Fasilitas ruang kerja yang memadai dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sebab ketersediaan fasilitas ini dapat membuat karyawan nyaman selama bekerja, sehingga mampu memberikan hasil pekerjaan yang optimal. Dengan meningkatnya produktivitas karyawan, lembaga pun mampu meningkatkan kepuasan klien yang berpengaruh terhadap citra lembaga, inilah alasan mengapa fasilitas ruang kerja menjadi sangat vital keberadaannya. Hasil monitoring dan evaluasi persepsi tendik terhadap layanan fasilitas ruang kerja di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 22. Grafik Persepsi Tendik Terhadap Layanan Fasilitas Ruang Kerja

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa layanan fasilitas ruang kerja rata-rata memperoleh nilai 3,1 termasuk kategori **Puas** dari persepsi tendik, namun berada pada nilai batas minimal pada kategori tersebut. Hal ini sesuai dengan kondisi di lapangan bahwasanya nilai untuk kecukupan computer/laptop, printer, scanner, mesin fotocopy, dan kecepatan akses internet masih dibawah point 3. Sarana yang disebutkan tersedia, namun banyak yang dalam kondisi rusak sehingga tidak dapat digunakan dengan optimal, sehingga dapat menghambat proses pekerjaan. Secara umum persentase kepuasan tendik terhadap layanan fasilitas ruang kerja di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



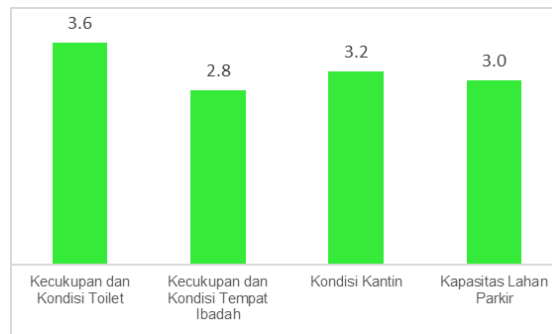
Gambar 23. Mapping Penilaian Tendik Terhadap Fasilitas Ruang Kerja

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 10%, **Puas** (4) sebanyak 31%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 28%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 27%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 5%. Jika dilihat secara makro, partisipan lebih banyak memilih pada rentang Sangat Tidak Puas hingga Cukup Puas sebanyak 60%. Terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan fasilitas ruang kerja, diantaranya :

- 1) Perlu ditingkatkan jaringan internet untuk memudahkan pekerjaan
- 2) Perlu tambahan meja kursi sesuai jumlah personal, terkadang air galon jika sudah habis lama di *refill* kembali
- 3) Kurangnya ventilasi udara
- 4) Perlu standarisasi fasilitas ruang kerja
- 5) Perlu ditambahkan computer/laptop kantor untuk setiap personal
- 6) Perlu perbaikan alat elektronik yang sudah tidak bisa digunakan
- 7) Perlu menyediakan tambahan ruangan penyimpanan berkas/dokumen
- 8) Setiap unit/bagian seharusnya mempunyai scanner dan mesin fotocopy minimal 1 unit

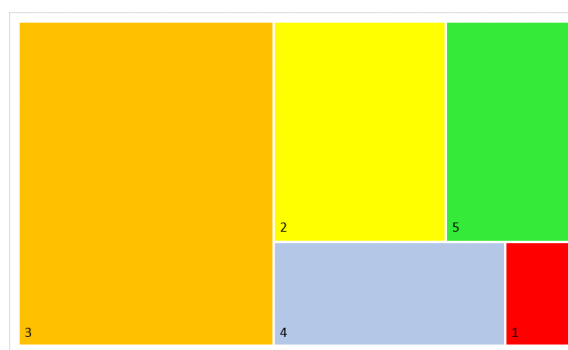
➤ **Berdasarkan Layanan Fasilitas Sarana Publik**

Fasilitas kantor untuk karyawan lainnya adalah toilet, tempat ibadah, kantin, dan lahan parkir. Selain untuk keperluan harian pribadi, toilet juga menjadi tempat bagi karyawan untuk merapikan penampilan. Berkaitan dengan hal ini, kantor harus memastikan kebersihan toilet terjaga dan jumlahnya cukup untuk seluruh karyawan. Lahan parkir adalah salah satu fasilitas kantor yang diharapkan karyawan, dengan lahan parkir yang memadai, karyawan akan merasa kebutuhannya lebih terfasilitasi oleh kantor. Tempat ibadah juga termasuk fasilitas kantor yang wajib tersedia, sehingga karyawan tidak perlu keluar kantor untuk beribadah. Tempat ibadah juga perlu dipastikan kebersihannya terjaga dan berlokasi di tempat yang jauh dari kebisingan sehingga karyawan bisa beribadah dengan nyaman. Biasanya, kantor menyediakan *pantry* yang dilengkapi tempat menyimpan makanan, priring, dan perkakas. Namun, ada juga kantor yang memilih membuat kantin untuk memenuhi kebutuhan tersebut agar karyawan bisa makan dan minum dengan nyaman. Berikut hasil monitoring dan evaluasi persepsi tendik terhadap layanan fasilitas sarana publik di PTDI-STTD yang ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 24. Grafik Persepsi Tendik Terhadap Layanan Fasilitas Sarana Publik

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa layanan fasilitas sarana publik rata-rata memperoleh nilai 3,2 termasuk kategori **Puas** dari persepsi tendik. Unsur fasilitas tempat ibadah, kantin dan lahan parkir masih dibawah nilai 3,5 menurut persepsi tendik. Tempat ibadah kurang bersih dan masih berada pada area yang bising. Selain itu kantin pegawai masih bergabung dengan taruna dan tergolong kurang bersih serta kurang nyaman. Secara umum persentase kepuasan tendik terhadap layanan fasilitas sarana publik di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.

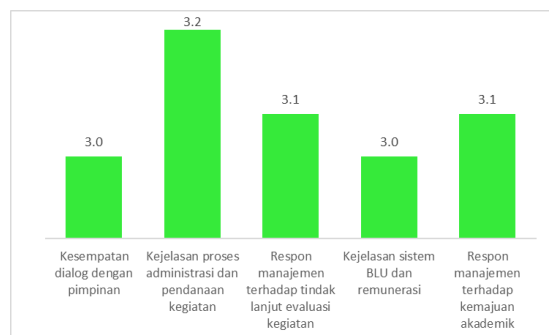


Gambar 25. Mapping Penilaian Tendik Terhadap Layanan Fasilitas Sarana Publik

Partisipan yang memberikan nilai **Sangat Puas** (5) sebanyak 15%, **Puas** (4) sebanyak 13%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 46%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 21%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 4%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai pada Tidak Puas dan Cukup Puas untuk layanan fasilitas sarana publik di PTDI-STTD. Diharapkan manajemen segera menindaklanjuti hal tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang berdampak terhadap produktivitas pegawai.

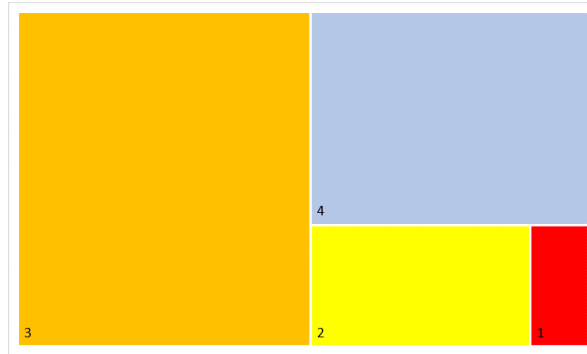
➤ **Berdasarkan Layanan Tata Kelola**

Tingkat produktivitas setiap tendik pada suatu perguruan tinggi tentu berbeda-beda. Belum lagi pengaruh internal atau eksternal yang membuat pasang surut kinerja setiap tendik. Padahal posisi tendik memiliki peran yang sangat penting untuk memajukan dan mengembangkan layanan administrative pendidikan pada perguruan tinggi. Dalam mengelola SDM pihak pengelola juga harus memahami kebutuhan tiap personal. Jika sistem tata kelola masih belum efektif, maka manajemen perlu berbenah dengan mengevaluasi pokok permasalahan yang membuat sistem pengelolaan karyawan tersebut masih belum sesuai atau kemungkinan ada yang salah. Hasil monitoring dan evaluasi persepsi tendik terhadap layanan tata kelola di PTDI-STTD ditunjukkan pada grafik berikut.



Gambar 26. Grafik Persepsi Tendik Terhadap Layanan Tata Kelola

Diketahui bahwa dari 5 unsur penilaian yang berkaitan dengan layanan tata kelola di PTDI-STTD, secara keseluruhan memperoleh nilai dalam rentang **Puas**. Unsur yang dirasa paling rendah berdasarkan hasil survey yaitu kejelasan sistem BLU dan Remunerasi serta kesempatan dialog dengan pimpinan yang memperoleh nilai sebesar 3. Tidak adanya penjelasan yang transparan dan akuntabel mengenai sistem perhitungan remunerasi membuat antar personal dengan jabatan dan grading yang sama namun mendapatkan *take home pay* yang berbeda butuh penjelasan dari pihak pengelola. Selain itu dari sisi administrasi dan pendanaan kegiatan untuk akademik prosesnya lama dan tidak sesuai prosedur, sehingga menimbulkan kesan kurangnya dukungan manajemen terkait kemajuan akademik. Kesempatan untuk berdialog dengan pimpinan juga masih terbatas, sehingga komunikasi cenderung bersifat satu arah yang dapat menyebabkan pemahaman terhadap penugasan masih belum begitu jelas termasuk juga pembagian beban kerja. Secara umum persentase kepuasan tendik terhadap layanan tata kelola di PTDI-STTD tahun 2023 ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



Gambar 27. Mapping Penilaian Dosen Terhadap Layanan Tata Kelola

Partisipan yang memberikan nilai **Puas** (4) sebanyak 38%, **Cukup Puas** (3) sebanyak 63%, **Tidak Puas** (2) sebanyak 17%, dan **Sangat Tidak Puas** (1) sebanyak 5%. Sebagian besar partisipan memberikan nilai Cukup Puas, namun perlu diperhatikan jumlah partisipan yang menyatakan Tidak Puas terhadap tata kelola sejumlah 17% dan Sangat Tidak Puas sebanyak 5%. Terdapat beberapa kritik, saran, dan masukan terkait dengan layanan tata kelola, diantaranya :

- 1) Sosialisasi kebijakan dan sistem perhitungan remunerasi yang transparan dan akuntabel
- 2) Kontrol manajemen harus diperkuat dan mekanisme kontrol harus diperjelas dan dilaksanakan seksama melibatkan semua jajaran
- 3) SOP harus sering disosialisasikan agar pekerjaan jelas berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada. Apabila tidak ada segera dibuat SOP, dan dievaluasi secara berkala (per bulan, triwulan atau per semester)
- 4) Sangat disarankan terdapat 1 web kerja yang terintegrasi (bisa gabung siakad) sebagai media bekerja, membuat atau menyimpan dokumen secara online untuk proses administrasi kependidikan sehingga tenaga kependidikan dapat mengontrol progress atau hasil pekerjaan langsung dimana saja, contoh seperti web kerja PT.KAI (Persero) yang terintegrasi dalam 1 web
- 5) Menyediakan seragam pegawai
- 6) Menyesuaikan gaji OJT dan PKWT sesuai dengan UMK berdasarkan ketentuan yang berlaku

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Rerata penilaian kepuasan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi yaitu **Puas**.
2. Penilaian pada 7 aspek penilaian tingkat kepuasan tenaga pendidik sebagai berikut :
 - Pada Layanan Pengembangan Kompetensi, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu pelaksanaan jadwal perkuliahan, yang disebabkan belum optimalnya sinkronisasi jadwal perkuliahan dengan kalender akademik dan kegiatan insidental dari instansi diluar kampus.
 - Pada Layanan Jenjang Karir, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu pelatihan persiapan masa pensiun, dimana Dosen yang memasuki masa purnabakti belum diberikan pelatihan persiapan masa pensiun secara optimal.
 - Pada Layanan Fasilitas Sarana dan Prasarana, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu kecukupan kelengkapan fasilitas ruang kelas, hal ini memang sesuai dengan kondisi di lapangan bahwasanya sarana perkuliahan banyak tidak tersedia dan dalam kondisi rusak yang berdampak pada terhambatnya proses pembelajaran.
 - Pada Layanan Penelitian & Pengabdian Masyarakat, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu ketersediaan sarana prasarana pendukung P2M dalam lingkungan kampus masih sangat terbatas, sehingga menghambat dosen untuk melakukan dharma P2M disaat kondisi jadwal yang sering berbenturan dengan kalender akademik.
 - Pada Layanan Tata Kelola, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu kejelasan sistem BLU dan Remunerasi. Tidak adanya penjelasan yang transparan dan akuntabel mengenai sistem remunerasi, banyak dosen yang merasa dirugikan dengan sistem BLU dari sisi kesejahteraan. Padahal klaim dengan adanya BLU yaitu *take home pay* pegawai minimal setara dengan sistem sebelumnya, namun kenyataannya mengalami penurunan yang cukup signifikan.
 - Pada Layanan Manajemen, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu layanan pada sub bagian keuangan, dikarenakan masih minimnya layanan informasi terkait gaji, tunjangan, remunerasi, dan administrasi pembiayaan kegiatan.
 - Pada Layanan Program Studi, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu terkait evaluasi dan koordinasi penyusunan kurikulum, silabi, RPS, bahan ajar, modul pengajaran, serta layanan informasi jadwal kegiatan kokurikuler.
3. Penilaian pada 5 aspek penilaian tingkat kepuasan tenaga pendidik sebagai berikut :
 - Pada Layanan Pengembangan Kompetensi, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu kecukupan jumlah personal yang akan berdampak terhadap proporsional pembagian beban kerja.
 - Pada Layanan Jenjang Karir, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu kesempatan untuk mengikuti studi banding dikarenakan belum adanya penjadwalan studi banding tendik pada kegiatan tahunan politeknik.
 - Pada Layanan Fasilitas Ruang Kerja, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu terkait kecukupan komputer/laptop untuk setiap personal pada unit/sub bagian.

- Pada Layanan Fasilitas Sarana Publik, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu kecukupan dan kondisi tempat ibadah yang dirasa kurang bersih dan masih berada pada area yang bising.
- Pada Layanan Tata Kelola, unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu kejelasan sistem BLU dan Remunerasi serta kesempatan dialog dengan pimpinan. Tidak adanya penjelasan yang transparan dan akuntabel mengenai sistem perhitungan remunerasi membuat antar personal dengan jabatan dan grading yang sama namun mendapatkan *take home pay* yang berbeda butuh penjelasan dari pihak pengelola. Kesempatan untuk berdialog dengan pimpinan juga masih terbatas, sehingga komunikasi cenderung bersifat satu arah yang dapat menyebabkan pemahaman terhadap penugasan masih belum begitu jelas termasuk juga pembagian beban kerja.

B. Rekomendasi

1. Perlu segera dilakukan review kurikulum, silabus, bahan ajar dan diskusi dosen serumpun.
2. Evaluasi rasio jumlah dosen, taruna dan sarana prasarana, serta jadwal perkuliahan yang harus disinkronisasi kembali dengan kalender akademik.
3. Perlu dibuat panduan tertulis terkait kriteria dosen pembimbing, penelitian dan pengabdian mandiri, jenjang karir, ,
4. Perlu dilakukan evaluasi yang transparan dan akuntabel terhadap dosen, sistem remunerasi, kegiatan kokurikuler taruna
5. Perlu pengajuan usulan program diklat pengembangan diri untuk tenaga pendidik dan kependidikan secara berkala.
6. Bimtek dan sosialisasi terkait jenjang karir, kenaikan pangkat, sistem perhitungan remunerasi, administrasi pembiayaan kegiatan,
7. Manajemen perlu transparan dan objektif terhadap kesempatan pengembangan karir tenaga pendidik dan kependidikan.
8. Manajemen perlu transparan dan objektif terhadap kesempatan pengembangan karir dosen.
9. Perlunya penjadwalan studi banding bagi tenaga pendidik dan kependidikan berdasarkan kuota secara bertahap dan berkala dilakukan minimal setiap tahun.
10. Perlu dilakukan peningkatan dan standarisasi sarana dan prasarana, baik untuk fasilitas pembelajaran maupun fasilitas civitas akademika.
11. Perlu adanya pendampingan intensif bagi dosen terkait kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat.
12. Penambahan berlangganan jurnal terindeks dan penggantian biaya publikasi 100%.
13. Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan, diberikan reward yang proporsional.
14. Perlunya untuk membuat sistem yang terpadu dan terintegrasi, sehingga tidak terlalu banyak sistem dengan format yang hampir sama.
15. Perlu dibuat aplikasi pengaduan yang bersifat anonim seperti Kementerian Keuangan, agar semua kendala dapat langsung disampaikan dan ditindaklanjuti tanpa perlu adanya kekhawatiran dampak terhadap informan.
16. Adanya bimbingan yang intensif dan arahan dari politeknik untuk jenjang karir dan pemberian kesempatan untuk mengembangkan karir, yang berbasis pada kinerja bukan masa kerja. Pengembangan karir sebisa mungkin linier dan sejalur dengan

posisi yang ditempati. Jika memang dibutuhkan promosi dan mutasi jabatan bukan hanya untuk ASN saja, tetapi juga berlaku untuk PKWT dan OJT sehingga tercipta keadilan kerja.

17. Perlu adanya informasi tentang jenjang karir, struktural bagi dosen dan tendik yang dilakukan secara tersistem, jelas, terjadwal, tidak diperoleh secara mandiri tanpa ada informasi khusus.
18. Pemberlakuan *reward* dan *punishment* bagi pegawai atas kinerja dan kebiasaan setiap semester.
19. Perlu dilakukan analisis jabatan yang tepat agar dapat direalisasikan dalam bentuk sistem remunerasi.
20. Perlu penambahan dan standarisasi fasilitas ruang kerja dan sarana publik bagi dosen dan tendik serta peningkatan akses jaringan internet terutama pada gedung program studi.
21. Kontrol manajemen harus diperkuat dan mekanisme kontrol harus jelas dan transparan, serta dilaksanakan dengan seksama yang melibatkan semua civitas akademika.
22. SOP harus sering disosialisasikan agar pekerjaan jelas berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada. Apabila tidak ada segera dibuat SOP, dan dievaluasi secara berkala (per bulan, triwulan atau per semester).