

**LAPORAN HASIL ANALISIS**

**TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**  
**TERHADAP PELAYANAN INSTITUT,**  
**PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI DAN PRODI**  
**PERIODE 2022-2023**



**PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI**  
**INSTITUT SAINS & TEKNOLOGI AKPRIND**  
**YOGYAKARTA**  
**SEPTEMBER 2023**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan hasil analisis survei tentang kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap pelayanan di Institut, Program Pendidikan Vokasi dan Prodi telah selesai. Laporan ini disusun oleh Program Pendidikan Vokasi.

Semoga laporan ini memberikan banyak informasi dan manfaat kepada pihak terkait. Kami menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu tim Kuesioner mengharapkan masukan dan kritikan yang dimaksudkan untuk memperbaiki laporan ini.

Yogyakarta, 20 September 2023

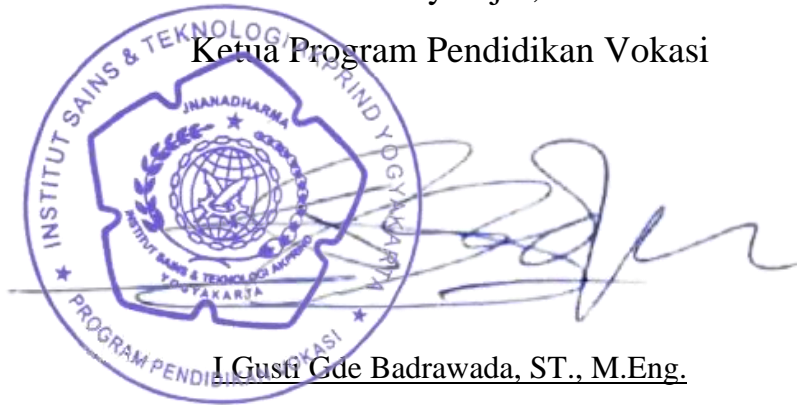
Tim Penyusun

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN INSTITUT, PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI DAN PRODI PERIODE 2022-2023

Menyetujui,

Ketua Program Pendidikan Vokasi



I Gusti Gde Badrawada, ST., M.Eng.

NIK. 03.0769.583.E

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 1. METODE .....5</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2. HASIL ANALISIS.....7</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan .....7</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan.....8</b>	<b>8</b>
<b>BAB 3. KESIMPULAN.....10</b>	<b>10</b>

# BAB 1. METODE

## 1.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam laporan analisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) ini adalah data primer melalui survey kepada tendik di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta pada Juli - Agustus 2023. Total responden adalah 17 tendik. Link kuisisioner adalah sebagai berikut: <https://forms.gle/4y75kaAGcWQBRAao8>

## 1.2 Variabel

Variabel yang digunakan adalah pernyataan tentang harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan terhadap 8 indikator seperti pada Tabel 1. Masing-masing menggunakan skala sebagai berikut:

- Pernyataan tingkat harapan
  - 1 = Tidak Penting
  - 2 = Kurang Penting
  - 3 = Cukup Penting
  - 4 = Penting
  - 5 = Sangat Penting
  
- Pernyataan tingkat kepuasan
  - 1 = Tidak Puas
  - 2 = Kurang Puas
  - 3 = Cukup Puas
  - 4 = Puas
  - 5 = Sangat Puas

Tabel 1. Variabel

<b>Kriteria 2</b> <b>TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA</b>
1. Prosedur administrasi yang diberikan Jurusan (surat menyurat, keuangan, dan sejenisnya)
2. Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di unit
3. Kemudahan dalam mendapatkan informasi tugas tambahan (Kepanitiaan, dan lainnya)
4. Kesempatan dan pemerataan dalam mendapatkan tugas kepanitiaan
5. Mendapatkan kemudahan dalam memberi saran/usulan
6. Suasana kerja yang nyaman dan aman

<b>Kriteria 4</b> <b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>
1. Kesempatan dan dukungan dana terhadap kegiatan (pelatihan, seminar, workshop lain-lain) untuk meningkatkan kemampuan diri]
<b>Kriteria 5</b> <b>SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG</b>
1. Transparansi rencana anggaran

### 1.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah deskripsi data dan Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Angka CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Nilai CSI adalah 0-100% dengan kriteria sebagai berikut:

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

## BAB 2. HASIL ANALISIS

### 2.1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi Pearson. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan dari instrumen kuesioner. Pengujian dilakukan adalah melalui nilai  $\alpha$ -*cronbach*.

Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1 Semua instrumen baik harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan telah valid atau mampu mengukur indikator yang ada mulai dari pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, sarana dan prasarana pendukung, suasana kerja, hingga organisasi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2. Semua indikator harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan telah reliabel mulai dari pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, sarana dan prasarana pendukung, suasana kerja, hingga organisasi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan dan Kepuasan

Variabel	HARAPAN/ KEPENTINGAN					KEPUASAN			
	Pertanyaan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan
<b>Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama</b>	1	0.512	17	0.4124	Valid	0.868	17	0.4124	Valid
	2	0.357	17	0.4124	Tidak Valid	0.833	17	0.4124	Valid
	3	0.510	17	0.4124	Valid	0.427	17	0.4124	Valid
	4	0.736	17	0.4124	Valid	0.833	17	0.4124	Valid
	5	0.173	17	0.4124	Tidak Valid	0.890	17	0.4124	Valid
	6	0.552	17	0.4124	Valid	0.769	17	0.4124	Valid
<b>Sumber Daya Manusia</b>	1	0.697	17	0.4124	Valid	0.406	17	0.4124	Tidak Valid
<b>Sarana dan Prasarana Pendukung</b>	1	0.919	17	0.4124	Valid	0.807	17	0.4124	Valid

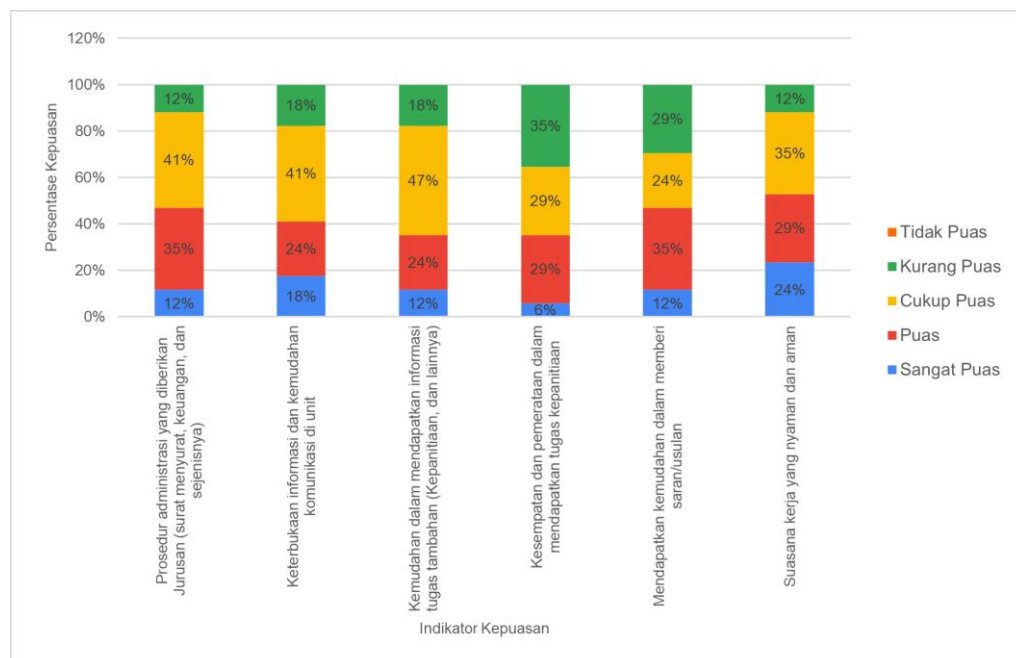
**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan**

Indikator	Harapan/ Kepentingan		Kepuasan	
	$\alpha$ -cronbach	kesimpulan	$\alpha$ -cronbach	kesimpulan
Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	0.632	Reliabel	0.945	Reliabel
Sumber Daya Manusia	0.840	Reliabel	0.954	Reliabel
Sarana dan Prasarana Pendukung	0.953	Reliabel	0.921	Reliabel

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 74%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan tendik terhadap pelayanan pada Institut, Program Pendidikan Vokasi dan Program Studi termasuk pada kategori puas.

## 2.2 KEPUASAN TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA

Sebagian besar tenaga kependidikan (tendik) menyatakan puas terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama di tingkat Institut, Program Pendidikan Vokasi dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan 24-35% tendik menyatakan puas pada pelayanan terkait Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama. Sementara itu yang menyatakan sangat puas sebesar 6-24%, cukup puas 24-47%, kurang puas 12-35% dan tidak puas sebesar 0%.

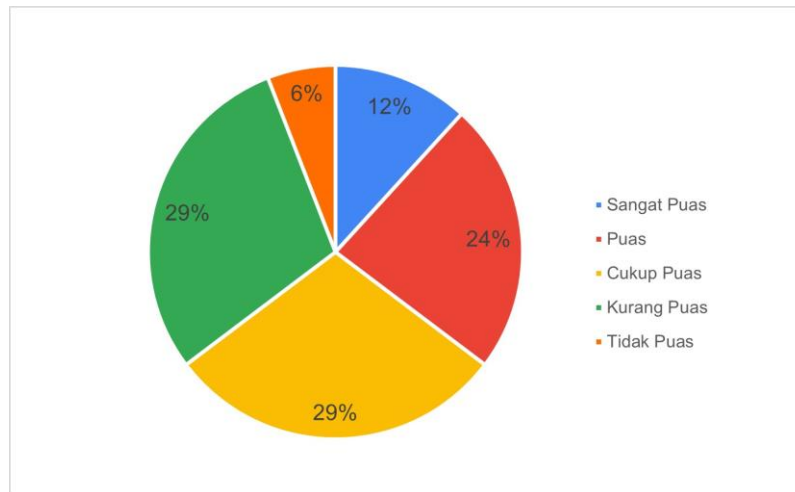


**Gambar 1. Bagan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama**



### 2.3 KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

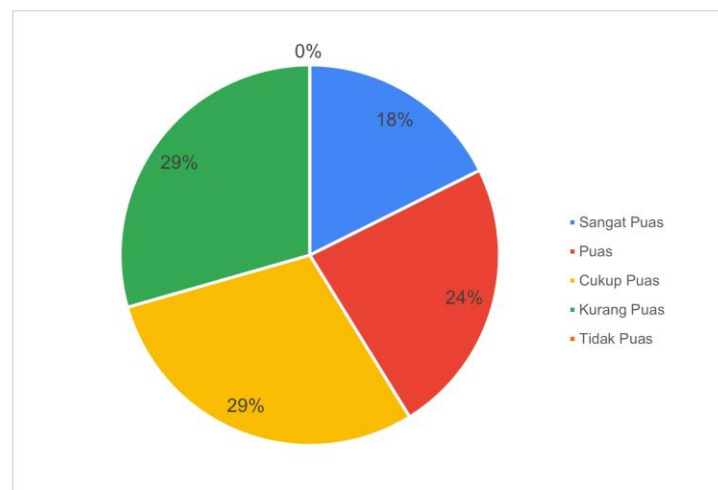
Sebagian besar tenaga kependidikan (tendik) menyatakan cukup puas dan kurang puas terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia. Hal ini ditunjukkan dengan 29% tendik menyatakan cukup puas dan kurang puas pada pelayanan pengembangan kompetensi dan karir/jabatan dosen. Sementara 12% menyatakan sangat puas, 24% menyatakan puas dan 6% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan pengelolaan SDM tendik.



Gambar 2. Bagan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sumber Daya Manusia

### 2.4 KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

Sebagian besar tenaga kependidikan (tendik) menyatakan cukup puas dan kurang puas terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung. Hal ini ditunjukkan dengan 29% tendik menyatakan puas pada pelayanan terhadap sarana dan prasarana pendukung. Sementara itu yang menyatakan sangat puas terhadap sarana dan prasarana pendukung adalah 18%, 24% menyatakan puas dan 0% menyatakan tidak puas.



Gambar 3. Bagan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sarana dan Prasarana

### **BAB 3. KESIMPULAN**

Berdasarkan data dan analisis yang ada dapat disimpulkan bahwa

1. Tenaga kependidikan (tendik) cukup puas terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama di tingkat Institut, Program Pendidikan Vokasi dan Program Studi.
2. Tenaga kependidikan (tendik) cukup puas terhadap sistem pengelolaan SDM.
3. Tenaga kependidikan (tendik) cukup puas terhadap sarana dan prasarana pendukung.