LAPORAN

TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI LINGKUNGAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA



SEMESTER GANJIL 2024 - 2025

Disusun Oleh:
Satuan Penjamin Mutu

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugerah serta rahmat bagi seluruh alam semesta. Laporan ini mengetengahkan tentang hasil Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Tenaga kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia pada Semester Ganjil 2024/2025. Laporan ini mencakup tiga bagian, yaitu: Bab I, Pendahuluan berisi latar belakang, dasar hukum, penerima manfaat pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan, strategi pencapaian pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan, dan waktu pelaksanaan; Bab, II Analisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia Semester Ganjil 2024/2025; dan Bab III, Penutup.

Dalam kesempatan ini tak lupa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan universitas, fakultas, kampus daerah, BPPU, dan Direktur yang telah memberikan dukungan moral dan material untuk penyelanggaraan survey ini, juga kepada para tenaga kependidikandi lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah berkenan memberikan dukungan terhadap survey ini.

Kami menyadari tentunya sebagai bagian dari keseluruhan pembelajaran, maka dalam penulisan laporan ini masih memiliki banyak kekurangan baik ditinjau dari sisi pembahasan ataupun analisis, oleh karenanya segala kritik dan saran benar-benar menjadi suatu harapan yang dinantikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Februari 2025

TIM SPM UPI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 2

C. Penerima Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan 3

D. Strategi Pencapaian Pengukuran Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan 3

E. Waktu Pelaksanaan 4

BAB II ANALISIS 6

A. Metode Penilaian 6

B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Tenaga kependidikan terhadap Layanan Manajemen 6

1. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikan pada Indikator Kerja dan Suasana Kerja 7

2. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikan pada Indikator Peran Pimpinan 8

3. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga Kependidikan pada Indikator Pengembangan 10

4. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga Kependidikan pada Indikator Kesejahteraan 12

BAB III PENUTUP 15

A. Kesimpulan 15

B. Rekomendasi 15

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kerja Dan Suasana Kerja 7

Tabel 2.2. Peran Pimpinan 9

Tabel 2.3. Pengembangan 11

Tabel 2.4. Kesejahteraan 13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerja dan Suasana Kerja 8

Gambar 2.2. Peran Pimpinan 10

Gambar 2.3. Pengembangan 12

Gambar 2.4. Kesejahteraan..... 14

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Peraturan Pemerintah nomer 61 tahun 1999 tersebut tentang Perguruan Tinggi Negeri sebagai Badan Hukum, mempunyai konteks otonomi yang merupakan keinginan pemerintah untuk merevitalisasi kekuatan moral secara kelembagaan yaitu kekuatan moral yang disegani dengan membuktikan diri mampu menghasilkan produk yang bermutu, suatu perguruan tinggi akan mampu berperan sebagai kekuatan moral atau dengan kata lain perguruan tinggi harus menjamin mutu lulusan yang dikeluarkan. Mutu menjadi salah satu faktor nilai yang ditentukan oleh pelanggan dan diyakini dapat menjanjikan jaminan kelangsungan hidup suatu institusi.

Salah satu butir mutu yang harus menjadi perhatian adalah kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen pimpinan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Pengukuran mutu ini diperlukan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan tenaga kependidikan yang sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi perguruan tinggi, dan sebagai masukan bagi pimpinan manajemen di lingkungan Universita Pendidikan Indonesia untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik lagi.

Pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan Universitas Pendidikan Indonesia dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu dengan bantuan dari Direktorat STI.

Agar kegiatan ini dapat berjalan sesuai rencana, maka keterlibatan dan kerja sama dengan pimpinan fakultas, pimpinan UPI Kampus Daerah, Direktorat STI, dan ketua program studi untuk mendorong setiap tenaga kependidikan mengisi kuesioner. Selain itu, pembuatan laporan tingkat kepuasan tenaga kependidikan dilakukan juga pada tingkat fakultas. Hal ini sangat penting dilaksanakan untuk menjamin terselenggaranya penjaminan mutu untuk peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan pentingnya pelaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan untuk bahan evaluasi diri perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan manajemen terhadap tenaga kependidikan di lingkungan universitas untuk mencapai *leading and outstanding university.*

B. Dasar Hukum

Kegiatan pengukuran kepuasan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan berlandaskan pada:

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 156, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Badan Hukum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;
7. Peraturan Presiden Nomor: 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Tahun Anggaran 2016;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 87 Tahun 2014
12. tentang Akreditasi Program Studi Perguruan Tinggi;
13. Peraturan Majelis Wali Amanat Normor: 03/PER/MWA UPI/2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2014 tentang Statuta UPI PTNbh;
14. Ketetapan Majelis Wali Amanat Normor: 21/TAP/MWA UPI/2021 tentang Rencana Strategis (Renstra) Universitas Pendidikan Indonesia 2021-2025;
15. Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Penjaminan Mutu UPI Tahun 2024.

C. Penerima Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

1. Bagi Pimpinan fakultas/kampus daerah
   a) Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan dan melaksanakan layanan manajemen kepada tenaga kependidikan dalam konteks pelaksanaan pelayanan kegiatan Tri Darma PT;
   b) Mendapatkan informasi dan analisis perkembangan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap mutu layanan manajemen;
   c) Sebagai bahan masukan dan landasan kebijakan atau strategi peningkatan mutu layanan manajemen kepada tenaga kependidikan; dan
   d) Peningkatan tingkat kepuasan tenaga kependidikan melalui peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.
2. Bagi Tenaga Kependidikan
   a) Sebagai proses evaluasi dan penilaian terhadap mutu layanan manajemen secara terbuka dan independent; dan
   b) Sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan mutu layanan administrasi penunjang kegiatan pada bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian.
3. Bagi Pimpinan UPI
   a) Sebagai bahan penilaian pimpinan universitas dalam mengevaluasi mutu layanan manajemen terhadap tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia;
   b) Sebagai landasan institusi menentukan kondisi dan mutu di masa depan yang diinginkan dalam mencapai visi dan misi universitas.

D. Strategi Pencapaian Pengukuran Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

1. Metode Pelaksanaan

   Metode pelaksanaan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yaitu:
   a) Perencanaan dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
   b) Pemutahiran (*Updateting*) instrumen pengukuran kepuasan tenaga kependidikan.
   c) Koordinasi dengan Direktorat STI, BPPU, dan pimpinan unit terkait
   d) Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (*google form* oleh tenaga kependidikan).
   e) Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan tenaga kependidikan.

f) Pelaporan hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan.

g) Manajemen reviu atas laporan pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan.

h) Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tahapan Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan melalui mekanisme dan rancangan sebagai berikut:

a) Persiapan

Persiapan kegiatan dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dengan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, BPPU, dan Direktorat STI serta pimpinan fakultas/kampus daerah sekolah Pasca Sarjana baik dalam penyusunan ToR dan instrumen pengukuran kepuasan tenaga kependidikan maupun pelaksanaan serta pelaporan.

b) Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan di dalam ToR, setiap Dekan fakultas, Direktur Sekolah Pasca sarjana, dan Direktur UPI Kampus Daerah membantu memberitahukan dan mengingatkan kepada tenaga kependidikan untuk mengisi kuesioner.

c) Pelaporan dan Evaluasi

Pelaporan dibuat setelah data dari kuesioner terkumpul dan telah memenuhi syarat proporsional kebutuhan analisis. Laporan dilakssnakan oleh universitas/SPM, fakultas, kampus daerah, dan Sekolah Pascasarjana. Evaluasi dilaksanakan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan pengukuran, dan untuk perbaikan serta peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.

E. Waktu Pelaksanaan

No	Uraian Kegiatan	Tanggal	Tempat
1	Perencanaan dan Persiapan Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan Semester Ganjil 2024/2025	Agustus 2024	Kantor SPM
2	Koordinasi dengan Direktorat STI	September 2024	SPM dan Dit. STI
3	Pemutahiran (*Updateting*) instrumen pengukuran kepuasan tenaga kependidikan	September-Oktober 2024	Kantor SPM
4	Penyebaran dan pengisian instrumen melalui googel form oleh tenaga kependidikan	Desember-Januari 2025	Direktorat STI
5	Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan tenaga kependidikan semester ganjil	Januari 2025	SPM dan Dit. STI
6	Penyusunan laporan hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan Semester Ganjil 2024/2025	Februari 2025	SPM
7	Manajemen reviu atas laporan pengukuran	Februari 2025	SPM
8	Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran	Februari 2025	SPM
9	Evaluasi hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan	Februari 2025	SPM

BAB II

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA SEMESTER GANJIL 2023/2024

A. Metode Penilaian

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap mutu layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan melalui penilaian dari 824 orang tenaga kependidikan dalam mendapatkan layanan manajemen pada Semester Ganjil 2024/2025. Tenaga kependidikan yang memberikan penilaian tersebut adalah tenaga kependidikan yang berada di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia, baik berstatus PNS maupun non PNS.

Kuesioner pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Lingkungan UPI, secara garis besar terdiri atas empat Indikator, yakni: Kerja dan Suasana Kerja, Peran Pimpinan, Pengembangan, dan Kesejahteraan. Setiap Indikator tersebut disampaikan dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban sudah disediakan terdiri atas empat alternatif, yakni: sangat puas, puas, cukup puas, dan kurang puas. Kuesioner tersebut sebelumnya telah divalidasi oleh ahli dari setiap fakultas.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan STI secara langsung dengan menghitung rata-rata *score* kinerja tenaga kependidikan pada setiap Indikator kinerja yang dinilai dan rata-rata nilai kinerja tenaga kependidikan secara keseluruhan (UPI). Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik batang, sehingga lebih jelas memperlihatkan perbedaan hasil diantara Indikator yang dinilai oleh seluruh tenaga kependidikan di lingkungan UPI.

B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Tenaga kependidikan terhadap Layanan Manajemen

Pemaparan hasil penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI meliputi empat Indikator, yaitu: Kerja dan Suasana Kerja, Peran Pimpinan, Pengembangan, dan Kesejahteraan. Masing- masing Indikator tersebut, disajikan dalam bentuk tabel dan gambar agar memberikan gambaran secara komprehensif.

1. **Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikan pada Indikator Kerja dan Suasana Kerja**

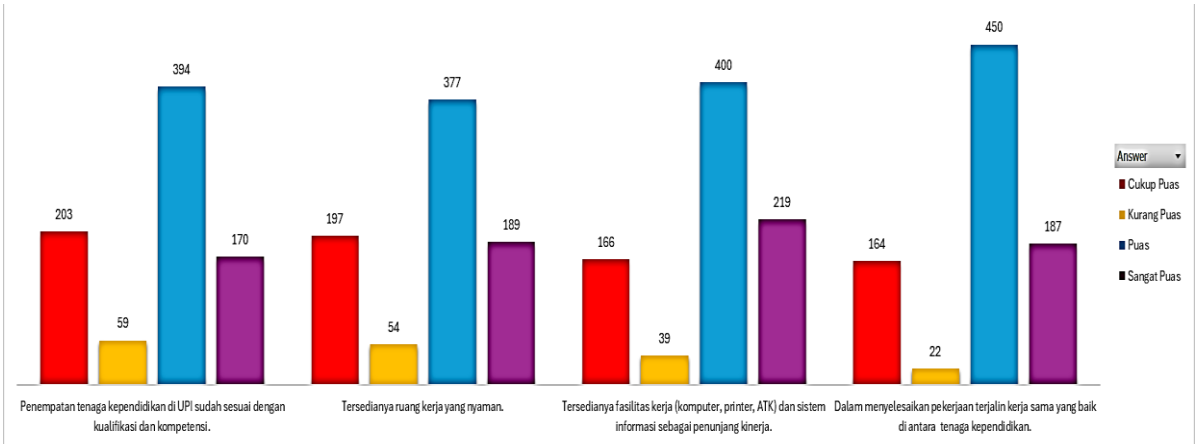
Berdasarkan penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada bidang pendidikan Indikator kerja dan suasana kerja diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1. Kerja Dan Suasana Kerja

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Penempatan tenaga kependidikan di UPI sudah sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi.	168	20,39%	394	47,82%	203	24,64%	59	7,16%	824	25%
2	Tersedianya ruang kerja yang nyaman.	196	23,79%	377	45,75%	197	23,91%	54	6,55%	824	25%
3	Tersedianya fasilitas kerja (komputer, printer, ATK) dan sistem informasi sebagai penunjang kinerja.	219	26,58%	400	48,54%	166	20,15%	39	4,73%	824	25%
4	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerja sama yang baik di antara tenaga kependidikan.	188	22,82%	450	54,61%	164	19,90%	22	2,67%	824	25%
Rata-rata		**192,75**	**23,4%**	**405,25**	**49,2%**	**182,50**	**22,1%**	**43,50**	**5,3%**	**824**	**25%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.1 tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan di UPI, mayoritas tenaga kependidikan merasa puas terhadap kondisi kerja mereka, dengan rata-rata 49,2% menyatakan puas dan 23,4% menyatakan sangat puas. Aspek yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kerja sama antar tenaga kependidikan, dengan 54,61% puas dan 22,82% sangat puas, menunjukkan lingkungan kerja yang kolaboratif. Selain itu, ketersediaan fasilitas kerja juga mendapat apresiasi tinggi, dengan 48,54% puas dan 26,58% sangat puas. Namun, masih terdapat sekitar 22,1% responden yang hanya cukup puas dan 5,3% yang kurang puas, terutama dalam hal penempatan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi serta kenyamanan ruang

kerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum tenaga kependidikan merasa cukup puas, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal penempatan SDM dan peningkatan fasilitas kerja guna menunjang kinerja yang lebih optimal. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada Indikator kerja dan suasana kerja, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.1. Kerja dan Suasana Kerja

Berdasarkan Gambar 2.1 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen pada Indikator kerja dan suasana kerja di lingkungan UPI berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian tenaga kependidikan yang berada pada kategori kurang yakni pada penempatan tenaga kependidikan di UPI sudah sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi sebesar 7,16%.

Pengukuran indikator kerja dan suasana kerja bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x 23,40%) + (3x 49,20%) + (2x 22,10%) + 5,3%)/4 = 83,73%. Nilai ini diatas nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada Tahun 2024.

2. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikan pada Indikator Peran Pimpinan

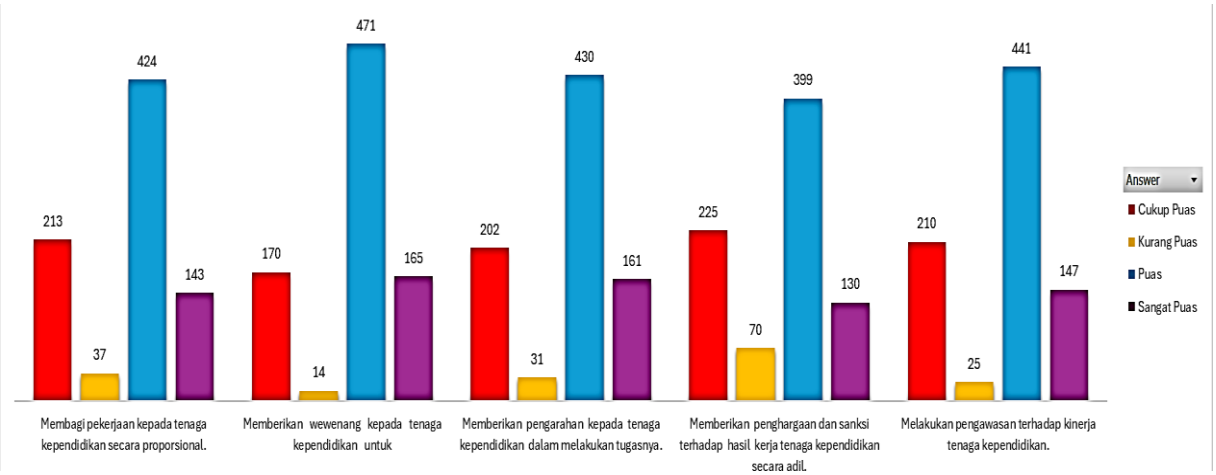
Berdasarkan penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada Indikator peran pimpinan diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2. Peran Pimpinan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proporsional.	150	18,20%	424	51,46%	213	25,85%	37	4,49%	824	20%
2	Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk	169	20,51%	471	57,16%	170	20,63%	14	1,70%	824	20%
3	Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya.	161	19,54%	430	52,18%	202	24,51%	31	3,76%	824	20%
4	Memberikan penghargaan dan sanksi terhadap hasil kerja tenaga kependidikan secara adil.	130	15,78%	399	48,42%	225	27,31%	70	8,50%	824	20%
5	Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan.	148	17,96%	441	53,52%	210	25,49%	25	3,03%	824	20%
Rata-rata		**151,60**	**18,4%**	**433,00**	**52,5%**	**204,00**	**24,8%**	**35,40**	**4,3%**	**824**	**20%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.2 tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap kepemimpinan, mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan kinerja pimpinan dalam membagi pekerjaan, memberikan wewenang, pengarahan, penghargaan, serta pengawasan, dengan rata-rata 52,5% responden menyatakan puas dan 18,4% sangat puas. Aspek yang mendapat tingkat kepuasan tertinggi adalah pemberian wewenang kepada tenaga kependidikan, di mana 57,16% merasa puas dan 20,51% sangat puas. Namun, aspek pemberian penghargaan dan sanksi terhadap hasil kerja memiliki tingkat kepuasan paling rendah, dengan hanya 48,42% puas dan 15,78% sangat puas, serta tingkat ketidakpuasan tertinggi (8,50%). Secara keseluruhan, meskipun kepemimpinan telah berjalan dengan baik, masih diperlukan peningkatan dalam

sistem apresiasi dan pemberian sanksi agar lebih adil serta meningkatkan motivasi tenaga kependidikan. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada Indikator peranan pimpinan, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.2. Peran Pimpinan

Berdasarkan Gambar 2.2 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen pada Indikator peranan pimpinan di lingkungan UPI rata-rata berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian tenaga kependidikan yang berada pada kategori kurang yakni pada Peran pimpinan dalam memberikan penghargaan dan sanksi terhadap hasil kerja tenaga kependidikan secara adil sebesar 8,5%.

Pengukuran indikator peran pimpinan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x 18,40%) + (3x 52,50%) + (2x 24,80%) + 4,30%)/4 = 83,65%. Nilai ini diatas nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada Tahun 2024.

3. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga Kependidikan pada Indikator Pengembangan

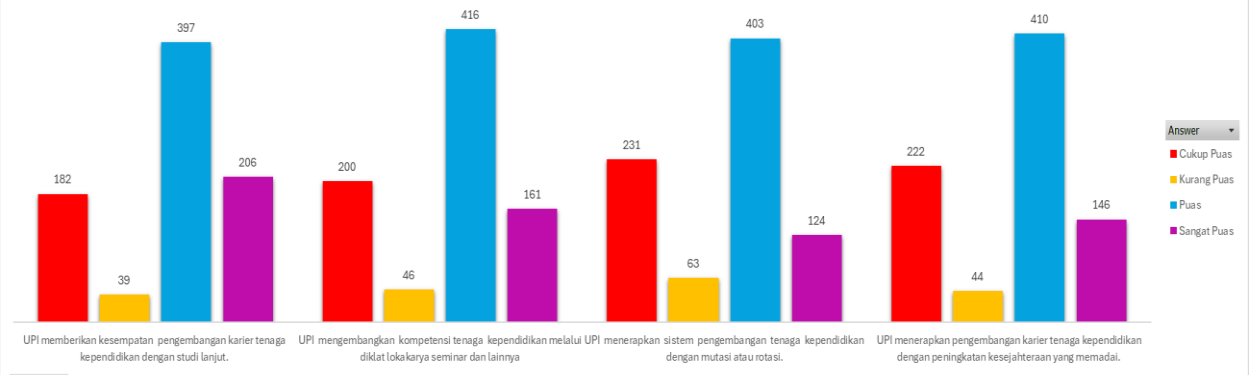
Berdasarkan penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada Indikator pengembangan diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2.3. Pengembangan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	UPI memberikan kesempatan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut.	206	25,00%	397	48,18%	182	22,09%	39	4,73%	824	25%
2	UPI mengembangkan kompetensi tenaga kependidikan melalui diklat lokakarya seminar dan lainnya	162	19,66%	416	50,49%	200	24,27%	46	5,58%	824	25%
3	UPI menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi.	127	15,41%	403	48,91%	231	28,03%	63	7,65%	824	25%
4	UPI menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan peningkatan kesejahteraan yang memadai.	148	17,96%	410	49,76%	222	26,94%	44	5,34%	824	25%
Rata-rata		**160,75**	**19,5%**	**406,50**	**49,3%**	**208,75**	**25,3%**	**48,00**	**5,8%**	**824**	**25%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.3 tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan karier di UPI, mayoritas tenaga kependidikan merasa puas, dengan rata-rata 49,3% responden menyatakan puas dan 19,5% menyatakan sangat puas. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesempatan studi lanjut, di mana 25% tenaga kependidikan sangat puas dan 48,18% puas. Sementara itu, aspek dengan tingkat kepuasan relatif lebih rendah adalah sistem mutasi atau rotasi, dengan hanya 15,41% sangat puas dan tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi (7,65% kurang puas). Secara umum, meskipun tenaga kependidikan cukup puas dengan kebijakan pengembangan karier yang diterapkan UPI, masih terdapat ruang

untuk peningkatan, terutama dalam sistem mutasi atau rotasi serta peningkatan kesejahteraan agar lebih memenuhi harapan tenaga kependidikan. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada Indikator peranan pimpinan, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.3. Pengembangan

Berdasarkan Gambar 2.3 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen pada Indikator pengembangan di lingkungan UPI berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian tenaga kependidikan yang berada pada kategori kurang yakni pada Penerapan sistem UPI pada pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi dinilai oleh tenaga kependidikan sebesar 7,65%.

Pengukuran indikator pengembangan bisa dihitung menggunakan rumus Tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x 19,50%) + (3x 49,30%) + (2x 25,30%) + 5,8%)/4 = 83,23%, Nilai ini diatas nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada Tahun 2024.

4. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga Kependidikan pada Indikator Kesejahteraan

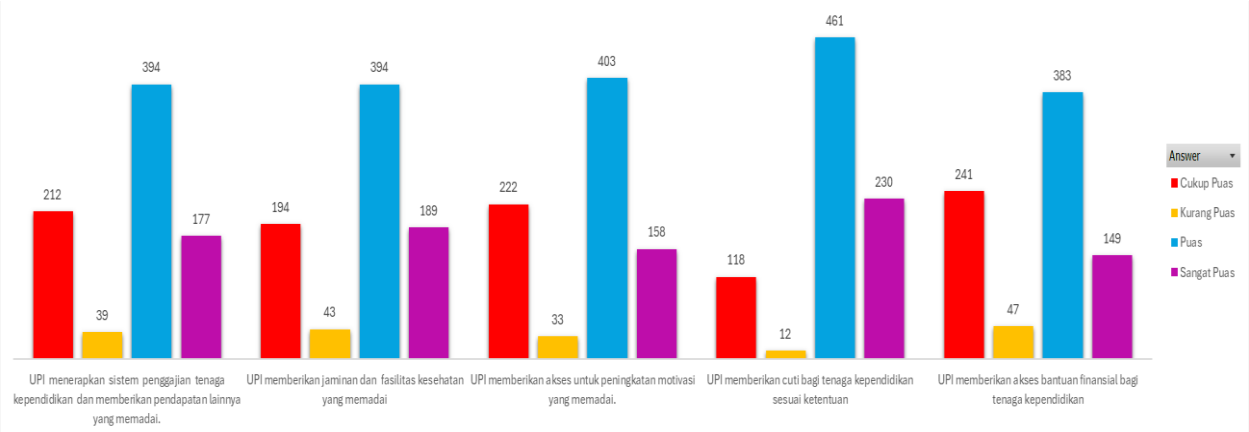
Berdasarkan penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada Indikator kesejahteraan diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.4 berikut.

Tabel 2.4. Kesejahteraan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	UPI menerapkan sistem penggajian tenaga kependidikan dan memberikan pendapatan lainnya yang memadai.	188	22,82%	394	47,82%	203	24,64%	39	4,73%	824	20%
2	UPI memberikan jaminan dan fasilitas kesehatan yang memadai	190	23,06%	394	47,82%	197	23,91%	43	5,22%	824	20%
3	UPI memberikan akses untuk peningkatan motivasi yang memadai.	222	26,94%	403	48,91%	166	20,15%	33	4,00%	824	20%
4	UPI memberikan cuti bagi tenaga kependidikan sesuai ketentuan	184	22,33%	461	55,95%	167	20,27%	12	1,46%	824	20%
5	UPI memberikan akses bantuan finansial bagi tenaga kependidikan	230	27,91%	383	46,48%	164	19,90%	47	5,70%	824	20%
Rata-rata		**202,80**	**24,6%**	**407,00**	**49,4%**	**179,40**	**21,8%**	**34,80**	**4,2%**	**824**	**20%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.4 tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap kebijakan kesejahteraan di UPI, mayoritas tenaga kependidikan merasa puas, dengan rata-rata 49,4% menyatakan puas dan 24,6% sangat puas. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah pemberian cuti sesuai ketentuan, di mana 55,95% tenaga kependidikan merasa puas. Selain itu, akses bantuan finansial dan peningkatan motivasi juga mendapatkan apresiasi yang cukup tinggi, dengan lebih dari 48% responden menyatakan puas. Sementara itu, aspek dengan tingkat kepuasan relatif lebih rendah adalah sistem penggajian dan fasilitas kesehatan, di mana sekitar 4–5% responden merasa kurang puas. Meskipun secara keseluruhan tenaga kependidikan merasa cukup puas dengan kebijakan kesejahteraan, terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek penggajian dan jaminan

kesehatan, agar lebih memenuhi kebutuhan tenaga kependidikan di lingkungan UPI. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada Indikator kesejahteraan, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.4. Kesejahteraan

Berdasarkan Gambar 2.4 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen pada Indikator kesejahteraan berada pada Kategori Sangat Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian tenaga kependidikan yang berada pada kategori Kurang yakni pada Akses yang diberikan UPI terkait bantuan finansial bagi tenaga kependidikan 5,7%.

Pengukuran indikator kesejahteraan secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x24,6%) + (3x49,4%) + (2x21,80%) + 4,2%)/4 = 84,50%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada Tahun 2024.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, hasil penilaian tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan yang diberikan, dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas standar target BAN-PT sebesar 83%. Beberapa indikator, seperti Kerja dan Suasana Kerja (83,73%) dan Peran Pimpinan (83,65%), menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Namun, indikator Kesejahteraan (84,50%) dan Pengembangan (83,23%) juga menunjukkan hasil yang positif meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti penggajian dan fasilitas kesehatan serta penerapan sistem mutasi atau rotasi.
2. Data analisis menunjukkan bahwa indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Kesejahteraan, dengan persentase 84,50%, terutama terkait dengan pemberian cuti dan bantuan finansial. Namun, indikator dengan tingkat kepuasan terendah adalah Pengembangan, dengan penilaian terhadap sistem mutasi atau rotasi tenaga kependidikan, yang memperoleh persentase 7,65% dalam kategori kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan kesejahteraan cukup baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam pengembangan karier, terutama terkait rotasi dan mutasi yang lebih efektif.

B. Rekomendasi

1. Peningkatan Sistem Penggajian dan Fasilitas Kesehatan. Meskipun tingkat kepuasan terhadap sistem penggajian dan fasilitas kesehatan sudah cukup baik, namun masih terdapat sejumlah tenaga kependidikan yang merasa kurang puas (sekitar 4-5%). Oleh karena itu, disarankan agar Universitas Pendidikan Indonesia melakukan evaluasi terhadap kebijakan penggajian serta meningkatkan fasilitas kesehatan agar lebih sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan. Peningkatan ini dapat mencakup penyesuaian penggajian dengan inflasi, serta peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan untuk tenaga kependidikan.
2. Optimalisasi Sistem Mutasi dan Rotasi Tenaga Kependidikan. Indikator Pengembangan menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan terhadap sistem mutasi atau rotasi tenaga kependidikan (7,65%

kurang puas). Oleh karena itu, disarankan agar UPI mengkaji ulang sistem mutasi dan rotasi tenaga kependidikan untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat memberikan kesempatan pengembangan yang lebih merata dan adil. Hal ini dapat mencakup pemberian kesempatan yang lebih luas untuk pengalaman di berbagai unit, serta penerapan kebijakan yang lebih transparan dan berbasis pada kinerja serta kebutuhan institusi.



UPI

The Education University