The Education University

LAPORAN

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



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 Genap 2023/2024. 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 Genap 2023/2024; 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 yang dengan sukarela mengisi instrumen melalui *google form*.

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, Oktober 2024

TIM SPM UPI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBAR iv

BAB I 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 4

BAB II 6

A. Metode Penilaian 6

B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Tenaga kependidikan terhadap Layanan Manajemen 7

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

2. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikanpada 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 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 10

Tabel 2. 4. Kesejahteraan 13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerja dan Suasana Kerja 8

Gambar 2. 2. Peran Pimpinan 9

Gambar 2. 3.Pengembangan 11

Gambar 2. 4. Kesejahteraan 13

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 di tentukan oleh pelanggan dan diyakini dapat menjanjikan menjamin kelangsungan hidup suatu intitusi.

Salah satu butir mutu yang harus menjadi perhatian adalah kepuasan tenaga kependidikanterhadap 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 BPPU. Satuan Penjaminan Mutu memiliki tanggung jawab dan kewajiab dalam penyusunan laporan. Namun demikian, kegiatan ini mengalami berbagai kendala yang dihadapi, misalnya: tidak semua tenaga kependidikan mengisi kuesioner melalui *google form*, pengisian yang tidak tepat waktu. Kondisi demikian berdampak terhadap kelancaran dalam penyelesaian laporan.

Agar kegiatan ini dapat berjalan sesuai rencana, maka keterlibatan dan Kerjasama dengan pimpinan fakultas, pimpinan UPI Kampus Daerah, Direktorat TIK, dan ketua program studi untuk mendorong setiap tenaga kependidikan mengisi kuesioner. Selain itu, pembuatan laporan tingkat kepuasan tenaga kependidikandilakukan juga pada tingkat fakultas. Hal ini sangat penting dilaksanakan untuk menjamin terselenggaranya penjaminana 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:

a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
c. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 156, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
d. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Badan Hukum;
e. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;
g. Peraturan Presiden Nomor: 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
i. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
j. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Tahun Anggaran 2016;
k. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 87 Tahun 2014

tentang Akreditasi Program Studi Perguruan Tinggi;

l. Peraturan Majelis Wali Amanat Normor: 03/PER/MWA UPI/2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2014 tentang Statuta UPI PTNbh;

m. Ketetapan Majelis Wali Amanat Normor: 21/TAP/MWA UPI/2021 tentang Rencana Strategis (Renstra) Universitas Pendidikan Indonesia 2021-2025;

n. Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Penjaminan Mutu UPI Tahun 2023.

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:

- Perencanaan dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
- Pemutahiran (*Updateting)* instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa.
- Koordinasi dengan Direktorat TIK, BPPU, dan pimpinan unit terkait
- Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (*google form* oleh tenaga kependidikan).
- Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan tenaga kependidikan.
- Pelaporan hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan.
- Manajemen reviu atas laporan pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan.
- Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lngkungan 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 TIK serta pimpinan fakultas/kampus daerahsekolah Pascasarjana baik dalam penyusunan ToR dan instrumen pengukuran kepuasan tenaga kependidikanmaupun pelaksanaan serta pelaporan.

b. Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan di dalam ToR, setiap Dekan fakultas, Direktur Sekolah Pascasrjana, dan Direktur UPI Kampus Daerah membantu memberikan tahukan 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 Genap 2023/2024	Mei 2024	Kantor SPM
2	Koordinasi dengan Direktorat TIK	Mei 2024	SPM dan Dit. TIK
3	Pemutahiran (*Updateting)* instrumen pengukuran kepuasan tenaga kependidikan	Juni- Juli 2024	Kantor SPM
4	Penyebaran dan pengisian instrumen melalui googel form oleh tenaga kependidikan	Juli- Agustus 2024	Direktorat TIK
5	Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan tenaga kependidikan semester Genap	Agustus- September 2024	SPM dan Dit. TIK
6	Penyusunan laporan hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan Semester Genap 2023/2024	Oktober 2024	SPM
7	Manajemen reviu atas laporan pengukuran	Oktober 2024	SPM
8	Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran	November 2024	SPM
9	Evaluasi hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan	November 2024	SPM

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

A. Metode Penilaian

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap mutu layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan melalui penilaian dari 3904 orang tenaga kependidikan dalam mendapatkan layanan manajemen pada Semester Genap 2023/2024. 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, peranan pimpinan, pengembangan, dan kesejahteraan. Setiap Indikator tersebut disampaikan dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban sudah disediakan terdiri atas empat alternatif, yakni: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kuesioner tersebut sebelumnya telah divalidasi oleh ahli dari setiap fakultas.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan TIK 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, peranan pimpinan, pengembangan, dan kesejahteraan. Masing- masing Indikator tersebut, disajikan dalam bentuk tabel dan gambar agar memberikan gambaran secara komprehensif.

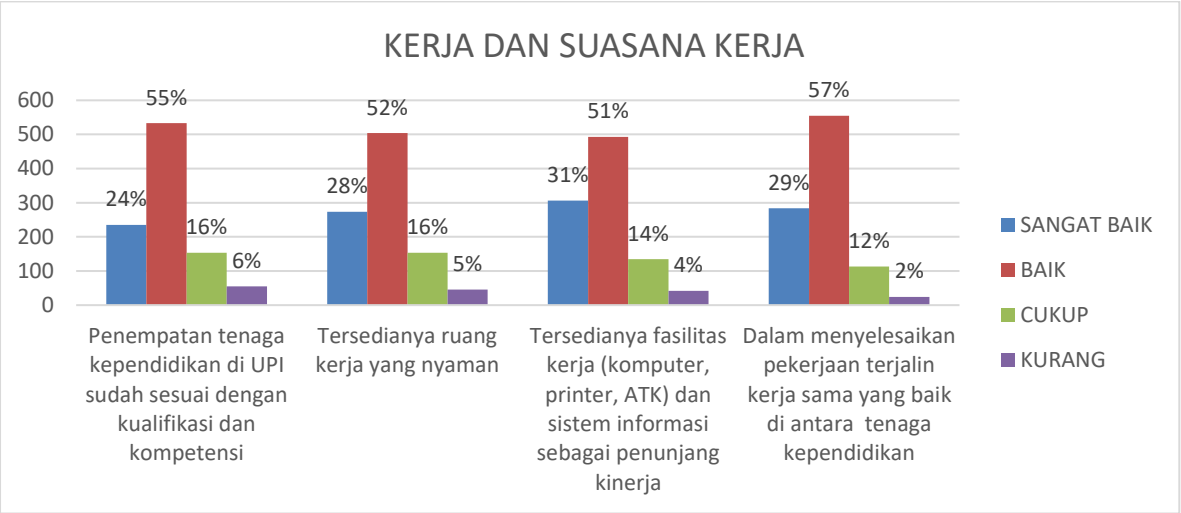
1. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikan pada Indikator Kerja dan Suasana Kerja

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 BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Penempatan tenaga kependidikan di UPI sudah sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi	235	24%	533	55%	153	16%	55	6%	976	25%
2	Tersedianya ruang kerja yang nyaman	273	28%	504	52%	153	16%	46	5%	976	25%
3	Tersedianya fasilitas kerja (komputer, printer, ATK) dan sistem informasi sebagai penunjang kinerja	306	31%	493	51%	135	14%	42	4%	976	25%
4	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerja sama yang baik di antara tenaga kependidikan	284	29%	555	57%	113	12%	24	2%	976	25%
Rata-Rata		275	28%	521	53%	139	14,5	42	4,25	976	25%

Berdasarkan data pada Tabel 2.1 tersebut, menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan penilaian yaitu: kerja sama di antara tenaga kependidikan memiliki persentase tertinggi, dengan 29% pada kategori sangat baik dan 57% pada kategori baik. ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di UPI merasa adanya kerja sama yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung. 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 yaitu: penempatan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi dan kompetensi memiliki nilai yang paling rendah dalam kategori sangat baik, yakni 24%, meskipun mayoritas masih menyatakan baik (55%). hal ini menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan penempatan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi dan kompetensi yang lebih tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan keahlian yang dimiliki. selain itu ketersediaan ruang kerja yang nyaman juga memiliki nilai yang relatif rendah dalam kategori sangat baik, yaitu 28%. Ini mengindikasikan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas ruang kerja yang disediakan, agar tenaga kependidikan dapat bekerja dengan lebih optimal.Secara keseluruhan, universitas dapat memperkuat aspek penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan kualifikasi dan menyediakan ruang kerja yang lebih nyaman untuk meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan di UPI.

Pengukuran indikator kerja dan suasana kerja dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x28%) + (3x53%) + (2x14,5%) + 4,25%)/4 = 76,06%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

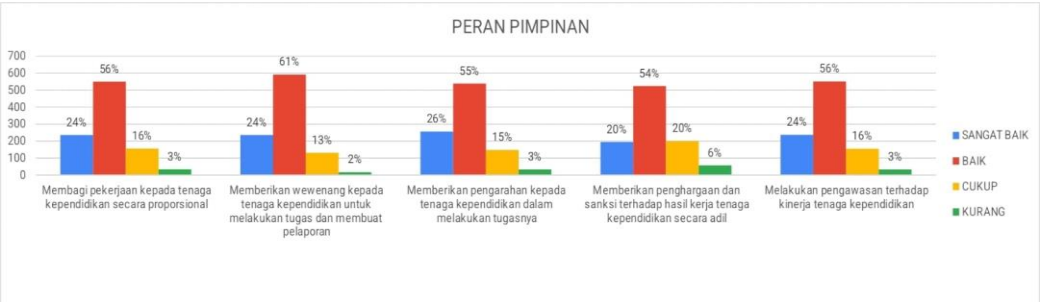
2. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga kependidikan pada Indikator Peran Pimpinan

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 BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara	236	24%	550	56%	156	16%	34	3%	976	20%
2	Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat pelaporan	236	24%	592	61%	131	13%	17	2%	976	20%
3	Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya	256	26%	539	55%	148	15%	33	3%	976	20%
4	Memberikan penghargaan dan sanksi terhadap hasil kerja tenaga kependidikan secara adil	195	20%	524	54%	200	20%	57	6%	976	20%
5	Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan	237	24%	551	56%	155	16%	33	3%	976	20%
Rata-Rata		232	23,6%	551	56,4%	158	16%	35	3,4%	976	20%

Berdasarkan data pada Tabel 2.2, terlihat bahwa bahwa tenaga kependidikan memberikan penilaian terhadap pelayanan manajemen pada Indikator peran pimpinan yaitu untuk item pertanyaan pemberian wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat pelaporan mendapatkan persentase tertinggi dengan 24% pada kategori sangat baik dan 61% pada kategori baik. Ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan merasa diberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang memadai dalam pelaksanaan tugas mereka.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, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen pada Indikator peranan pimpinan di lingkungan UPI untuk item pertanyaan penghargaan dan sanksi terhadap hasil kerja tenaga kependidikan memiliki nilai terendah dalam kategori sangat baik, yakni 20%, dan persentase yang tinggi pada kategori cukup (20%). hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memperbaiki mekanisme penghargaan dan sanksi, sehingga lebih adil dan dirasakan bermanfaat oleh tenaga kependidikan. untuk item pertanyaan pembagian pekerjaan kepada tenaga kependidikan dengan 24% pada kategori sangat baik juga menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam pembagian tugas yang mungkin perlu dilakukan dengan lebih merata dan sesuai kapasitas masing-masing individu.

Secara keseluruhan, universitas telah memberikan wewenang yang cukup baik kepada tenaga kependidikan, namun perlu meningkatkan mekanisme penghargaan dan sanksi serta memperbaiki pembagian pekerjaan agar tenaga kependidikan merasa lebih dihargai dan termotivasi dalam melaksanakan tugas mereka.

Pengukuran indikator peran pimpinan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x23,6%%) + (3x56,4%%) + (2x16%%) + 3,4%)/4 = 74,75%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

3. Deskripsi Hasil Penilaian Tenaga Kependidikan pada Indikator Pengembangan

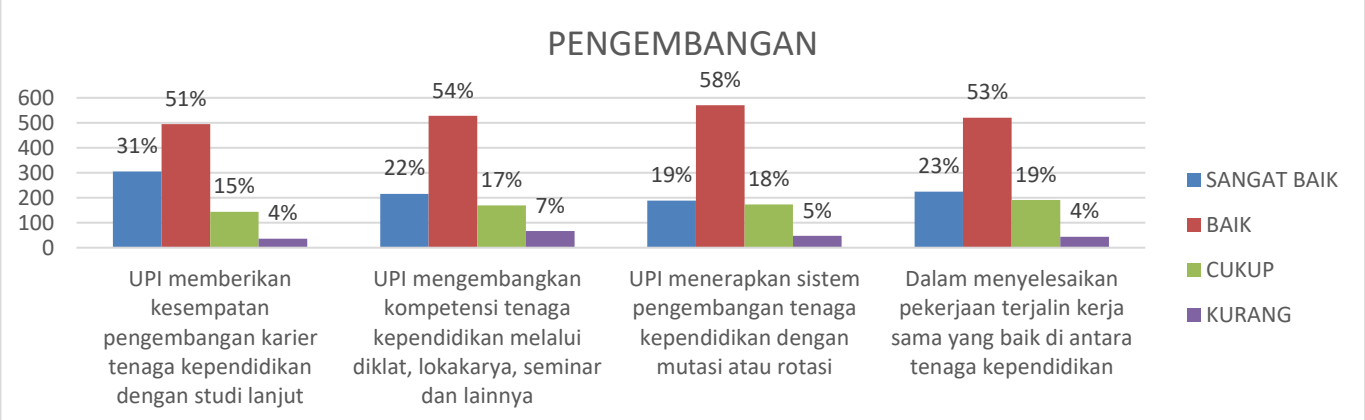
Berdasarkan penilaian tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada Indikator pengembangan diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2. 3. Pengembangan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	UPI memberikan kesempatan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut	305	31%	495	51%	144	15%	36	4%	980	25%

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
2	UPI mengembangkan kompetensi tenaga kependidikan melalui diklat, lokakarya, seminar dan lainnya	216	22%	528	54%	169	17%	67	7%	980	25%
3	UPI menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi	189	19%	571	58%	173	18%	47	5%	980	25%
4	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerja sama yang baik di antara tenaga kependidikan	225	23%	520	53%	191	19%	44	4%	980	25%
Rata-rata		234	24%	529	54%	169	17%	49	5%	980	25%

Berdasarkan data pada Tabel 2.3, menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan penilaian terhadap pelayanan manajemen pada item pertanyaan kesempatan pengembangan karier dengan studi lanjut memiliki persentase tertinggi pada kategori sangat baik, yaitu 31%, dan 51% pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa UPI telah memberikan peluang yang cukup baik bagi tenaga kependidikan untuk melanjutkan studi sebagai bagian dari pengembangan karier. 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 item pertanyaan pengembangan tenaga kependidikan melalui diklat, lokakarya, dan seminar memiliki nilai yang relatif rendah pada kategori sangat baik (22%), yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk meningkatkan jumlah atau kualitas program pengembangan kompetensi seperti diklat dan lokakarya. untuk item pertanyaan sistem mutasi atau rotasi sebagai pengembangan tenaga kependidikan hanya memperoleh 19% pada kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwa sistem rotasi atau mutasi mungkin perlu disempurnakan agar lebih mendukung pengembangan karier tenaga kependidikan, sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi mereka.

Secara keseluruhan, UPI telah memberikan kesempatan yang baik untuk pengembangan karier tenaga kependidikan melalui studi lanjut, namun perlu memperbaiki mekanisme diklat dan lokakarya, serta memperkuat sistem rotasi atau mutasi untuk memastikan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan yang lebih merata dan relevan.

Pengukuran indikator pengembangan bisa dihitung menggunakan rumus Tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x24%) + (3x54%) + (2x17%) + 5%)/4 = 74,25%, Nilai ini dibawah 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 BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	UPI menerapkan sistem penggajian tenaga kependidikan dan memberikan pendapatan lainnya	247	25%	520	53%	178	18%	35	4%	980	20%
2	UPI memberikan jaminan dan fasilitas kesehatan yang memadai	250	26%	547	56%	145	15%	38	4%	980	20%

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
3	UPI memberikan akses untuk peningkatan motivasi yang memadai	218	22%	557	57%	167	17%	38	4%	980	20%
4	UPI memberikan cuti bagi tenaga kependidikan sesuai ketentuan	293	30%	571	58%	103	11%	13	1%	980	20%
5	UPI memberikan akses bantuan finansial bagi tenaga kependidikan	204	21%	549	56%	170	17%	56	6%	979	20%
Rata-rata		198	24,8%	549	56%	153	16%	36	3,8%	979	20%

Berdasarkan data pada Tabel 2.4, menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan penilaian terhadap pelayanan manajemen pada Indikator pada item pertanyaan pemberian cuti bagi tenaga kependidikan sesuai ketentuan memiliki persentase tertinggi dalam kategori sangat baik, yaitu 30%, dan 58% pada kategori baik. Ini menunjukkan bahwa kebijakan cuti sudah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada, serta dirasakan positif oleh mayoritas tenaga kependidikan. 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, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen pada item pertanyaan akses bantuaN finansial bagi tenaga kependidikan memiliki persentase paling rendah pada kategori

sangat baik, yakni 21%, dan juga memiliki nilai tinggi pada kategori cukup (17%) serta kurang (6%). hal ini menunjukkan bahwa program bantuan finansial mungkin perlu diperluas atau ditingkatkan untuk memberikan manfaat yang lebih nyata bagi tenaga kependidikan. untuk item pertanyaan akses untuk peningkatan motivasi yang memadai juga relatif rendah, dengan 22% pada kategori sangat baik. ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk memperbaiki program peningkatan motivasi, mungkin melalui insentif atau program pengembangan karier yang lebih mendorong motivasi kerja.

Secara keseluruhan, universitas telah menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kebijakan cuti dan fasilitas kesehatan, namun perlu meningkatkan akses bantuan finansial dan program motivasi untuk memastikan kesejahteraan tenaga kependidikan lebih optimal.

Pengukuran indikator kesejahteraan secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x24,8%) + (3x56%) + (2x16%) + 3,8%)/4 = 75,75%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, berdasarkan rumus yang telah ditetapkan oleh BAN-PT maka rata-rata Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan yang terdiri dari 4 Indikator dalam pengukuran tingkat kepuasan tendik adalah 75,20%. Angka ini masih dibawah target yang tercantum pada Renstra UPI yaitu sebesar 83% sehingga pelayanan kepada tenaga kependidikan perlu di tingkatkan, sehingga pada periode survey selanjutnya tingkat kepuasan tenaga kependidikan bisa lebih tinggi.
2. Data sebaran kepuasan menunjukkan bahwa Indikator dengan kepuasan tertinggi yaitu Indikator Indikator kerja dan suasana kerja dengan persentase 76,06% sedangkan Indikator pengembangan memperoleh persentase terkecil yaitu sebesar 74,25%.

B. Rekomendasi

1. Memperbaiki program pengembangan tenaga kependidikan dengan nilai pada indikator pengembangan yang rendah (74,25%), universitas perlu meningkatkan program pengembangan karier dan kompetensi, seperti pelatihan, seminar, dan lokakarya. Penekanan dapat diberikan pada program yang lebih relevan dengan kebutuhan kerja saat ini dan peluang pengembangan yang lebih beragam.
2. Meningkatkan dukungan terhadap kesejahteraan tenaga kependidikan meskipun indikator kesejahteraan cukup baik, universitas bisa lebih meningkatkan kesejahteraan dengan memperluas program jaminan kesehatan, meningkatkan akses terhadap bantuan finansial, dan meninjau ulang sistem penggajian agar lebih kompetitif dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.
3. Mendorong peningkatan keterlibatan pimpinan dalam mendukung tenaga kependidikan indikator peran pimpinan menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan kepuasan. Universitas dapat memperbaiki ini dengan memperkuat komunikasi antara pimpinan dan tenaga kependidikan, memastikan keterlibatan aktif pimpinan dalam mendukung kesejahteraan, dan memberikan penghargaan yang lebih adil dan transparan. Dengan memperkuat pengembangan kompetensi, meningkatkan kesejahteraan, dan memperbaiki keterlibatan pimpinan, universitas dapat mendekati atau mencapai target.