



**PROGRAM STUDI
DOKTOR ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LAPORAN HASIL SURVEY

KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
ABSTRAK	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG	4
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. KUALITAS PELAYANAN	8
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN	12
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	12
C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
A. KESIMPULAN	29
B. SARAN.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31

KATA PENGANTAR

Dalam sebuah lembaga pendidikan, peran tenaga pendidik dan kependidikan (tendik) memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk proses belajar-mengajar. Mereka adalah tulang punggung dalam menjaga operasional sehari-hari institusi, menyediakan dukungan penting kepada fakultas, mahasiswa, dan staf lainnya, serta memainkan peran utama dalam menciptakan pengalaman pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, kami dengan rendah hati menyajikan laporan hasil survei kepuasan tendik sebagai upaya untuk memahami dan meningkatkan kualitas kerja serta pengalaman mereka di lingkungan akademik kami.

Laporan ini adalah hasil dari kerja keras dan kolaborasi antara tim penelitian kami, pihak manajemen institusi, dan tentu saja, para responden yang telah dengan tulus berpartisipasi dalam survei ini. Tujuan utama laporan ini adalah untuk memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan tendik terhadap berbagai aspek pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Data yang diperoleh dari survei ini telah digunakan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta untuk memahami kekuatan yang dapat dipertahankan.

Akhir kata, kami menyampaikan laporan hasil survei kepuasan tendik ini dengan harapan bahwa informasi yang terkandung di dalamnya dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pemberian layanan di lembaga ini.

Tim Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan (tendik) terhadap layanan manajemen di sebuah lembaga pendidikan. Kepuasan tendik terhadap layanan manajemen merupakan faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional lembaga pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan responden dari berbagai departemen dan unit dalam lembaga pendidikan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tendik mengungkapkan kepuasan mereka terhadap layanan manajemen. Faktor-faktor yang paling berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tendik termasuk komunikasi yang efektif, responsifitas pelayanan, dan aksesibilitas informasi yang memadai. Selain itu, hasil penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tendik, seperti pelatihan staf manajemen dalam peningkatan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan tendik.

Penelitian ini memiliki implikasi penting dalam meningkatkan kualitas layanan manajemen di lembaga pendidikan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tendik, lembaga pendidikan dapat mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan untuk meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dan efektivitas operasional mereka. Studi selanjutnya dapat menggali lebih dalam faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan tendik serta mengembangkan strategi yang lebih spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen.

Kata kunci: kepuasan tendik, layanan manajemen, lembaga pendidikan, komunikasi, efisiensi operasional, efektivitas operasional.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tuntutan sistem manajemen mutu sesuai pedoman akreditasi BAN PT yang selaras dengan perkembangan ilmu pendidikan dan pengetahuan menjadi motivasi bagi perguruan tinggi untuk melakukan perbaikan kualitas proses pembelajaran dan secara kontinue melakukan pengukuran kepuasan terhadap layanan pendidikan. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan pelayanan terhadap pengguna. Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi menurut Santoso (2018) antara lain dosen maupun tenaga kependidikan (TENDIK), pengelola kampus dan sistem informasi kampus.

Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus turut menunjang dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, stakeholder, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa bidang layanan yang ada di dalam kampus yaitu: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktural), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Setiap layanan yang ada seharusnya di lakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan. Upaya

perbaikan telah banyak dilakukan baik dibidang akademik maupun dibidang non akademik pada Universitas Tanjungpura. Hal ini sejalan dengan era globalisasi serta otonomi daerah.

Adanya instrumen pengukuran kepuasan layanan manajemen oleh tenaga kependidikan (TENDIK) sebagai salah satu indikator kualitas mutu oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan TENDIK Untan terhadap tata kelola dan layanan yang sudah dijalankan. Dengan adanya pengukuran kepuasan layanan manajemen, secara spesifik pada survey ini oleh TENDIK Untan maka diharapkan tim mutu LP3M Untan mendapatkan informasi mengenai kekurangan yang ada sehingga mampu menyusun evaluasi dan rencana strategi tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan manajemen dalam institusi pendidikan tertentu?
2. Apa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan manajemen di lembaga pendidikan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengevaluasi Kualitas Layanan Manajemen: Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana layanan manajemen di lembaga pendidikan tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan tendik. Ini melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek layanan, seperti administrasi, komunikasi, pengelolaan sumber daya, dan lainnya.
2. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan tendik terhadap layanan manajemen. Faktor-faktor ini dapat mencakup komunikasi,

aksesibilitas, responsivitas, ketersediaan sumber daya, kebijakan, dan lainnya.

3. Menganalisis Hubungan antara Kepuasan Tendik dan Kinerja: Penelitian dapat bertujuan untuk mengkaji apakah tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen berdampak pada kinerja mereka, seperti efektivitas dalam mengajar, produktivitas, retensi, atau partisipasi dalam program-program pendidikan.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Meningkatkan Kualitas Layanan: Penelitian ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam memahami kebutuhan dan harapan Tendik mereka terhadap layanan manajemen. Dengan demikian, lembaga dapat mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan dan meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan umpan balik yang diberikan oleh Tendik.
2. Peningkatan Kepuasan Tendik: Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengidentifikasi elemen-elemen tertentu yang memengaruhi kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen. Dengan informasi ini, lembaga pendidikan dapat melakukan perbaikan yang konkret dan merespons secara positif terhadap kebutuhan Tendik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka.
3. Mengurangi Perubahan Tendik: Ketidakpuasan Tendik terhadap layanan manajemen dapat menjadi salah satu alasan utama perubahan staf di lembaga pendidikan. Dengan mengetahui apa yang membuat Tendik tidak puas, lembaga dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meminimalkan perpindahan staf, yang pada gilirannya dapat menghemat biaya dan waktu dalam merekrut dan melatih staf baru.
4. Peningkatan Produktivitas dan Kinerja: Tendik yang puas cenderung lebih produktif dan berkinerja tinggi. Penelitian ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang

kondusif untuk Tendik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan kontribusi mereka terhadap tujuan pendidikan.

5. **Pengelolaan Sumber Daya yang Lebih Efisien:** Dengan memahami kebutuhan Tendik, lembaga pendidikan dapat mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih efisien. Hal ini dapat membantu menghindari pemborosan dan memastikan bahwa sumber daya tersedia untuk aspek-aspek yang paling penting dalam layanan manajemen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya sistem terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- a. Market and Customer Research. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. Strategy Formulation. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
- c. Education, Training, and Communication. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik

kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

d. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.

e. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014).

Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan, (Kotler (1997) dan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:

1. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat

diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

2. Keandalan (reliability), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui system akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesigapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.

3. Tanggap/Sigap (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani civitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.

4. Jaminan (Assurance), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahtamahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran pimpinan mulai dari jabatan Rektor beserta jajarannya, Dekan beserta jajarannya, ketua prodi dan sekretaris prodi, para

pimpinan structural, dan juga staf harus sesuai penempatannya dan benar-benar kompeten di bidangnya. Sehingga ketika ada keluhan yang muncul baik dari mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik, maka pihak kampus akan memberikan layanan terbaik dengan penuh tanggung jawab sehingga memberikan rasa aman segera menentukan solusi terbaik.

5. Perhatian (emphathy), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun e-mail, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi layanan harus penuh perhatian kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atautenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidika yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura selama periode bulan Juli hingga Oktober 2023.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Studi pustaka Dimaksudkan untuk mendapatkan kajian dasar teoritis yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- b. Kuesioner (angket) Dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dalam hal ini kuesioner disebarikan kepada mahasiswa. Pemberian skor/nilai terhadap jawaban pertanyaan pada kuesioner menggunakan skala Likert (Sugiyono,2001, hal 33). Pemberian skor dan kategori jawaban pada tiap-tiap pertanyaan dalam kuesioner sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = skor 1

Tidak Setuju = skor 2

Kurang Setuju = skor 3

Setuju = skor 4

Sangat Setuju = skor 5

C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN

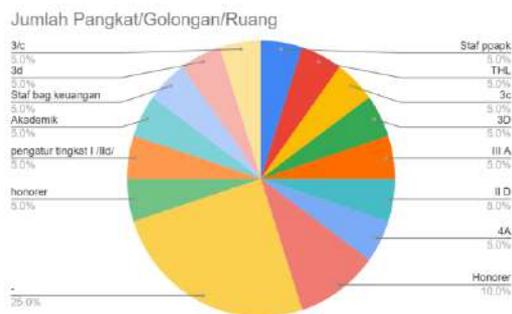
Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah TENDIK Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, dan Sampel dalam penelitian ini adalah TENDIK aktif Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang mendapatkan pelayanan disemua bagian pelayanan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL DAN PEMBAHASAN

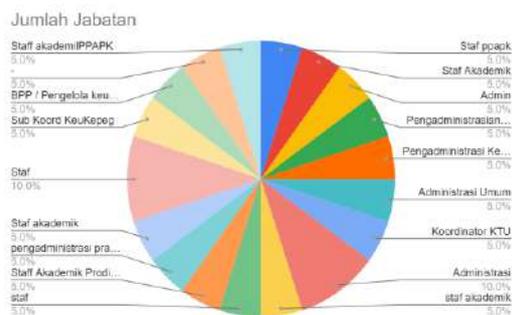
Profil Responden

a. Pangkat



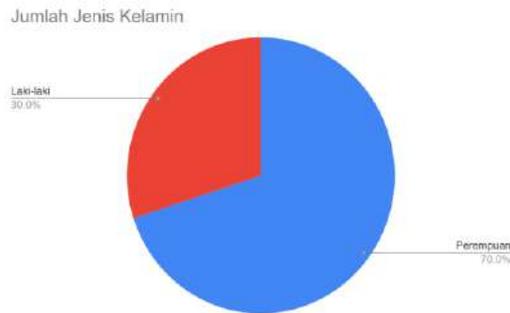
Berdasarkan grafik diatas Responden terdiri dari berbagai pangkat, golongan, dan ruang. Dimana dari responden didominasi oleh kriteria yang tidak memiliki pangkat, golongan, maupun ruang sebesar 25%, sementara untuk Honorer sebesar 10%, dan untuk item lainnya masing-masing 5%.

b. Jabatan



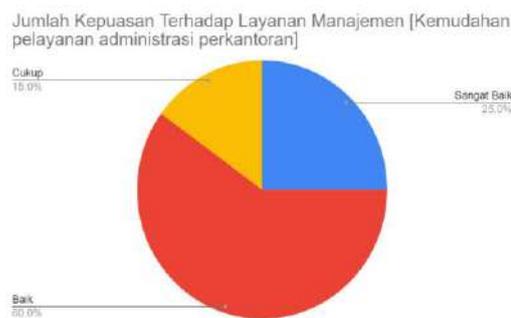
Berdasarkan grafik diatas Responden didominasi oleh staf sebesar 10% dan bagian administrasi sebesar 40%. sementara 10% lainnya terdiri dari Jabatan Pengelolaan Keuangan dan Kepegawaian.

c. Jenis Kelamin



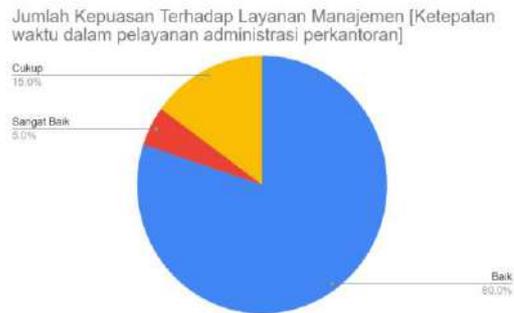
Berdasarkan grafik diatas Responden didominasi oleh pegawai perempuan sebesar 70% dan sementara laki-laki sebesar 30%

- d. Kepuasan terhadap layanan manajemen
 - a. Kemudahan pelayanan administrasi perkantoran



Berdasarkan grafik diatas bahwa Responden (Tendik) mayoritas menjawab baik sebesar 60%, sangat baik 25%, dan cukup 15%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Tendik merasa bahwa kemudahan pelayanan administasi perkantoran dinyatakan baik. Program Studi Doktor Ilmu Manajemen perlu melakukan peningkatan dibagian pelayanan administrasi perkantoran guna untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di bidang tersebut, karena masih ada beberapa faktor yang dianggap kurang mencapai taraf kepuasan pada bagian pelayanan administrasi perkantoran.

- b. Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi perkantoran



Berdasarkan grafik diatas bahwa Responden (Tendik) mayoritas menjawab baik sebesar 80%, sangat baik 5%, dan cukup 15%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Tendik merasa bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi perkantoran sudah baik. Program Studi Doktor Ilmu Manajemen perlu melakukan peningkatan dibagian pelayanan administrasi perkantoran guna untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di bidang tersebut, karena masih ada beberapa pelayanan yang kurang ketepatan waktu.

c. Ketersediaan ruang kerja



Berdasarkan grafik diatas bahwa Responden (Tendik) mayoritas menjawab baik sebesar 45%, sangat baik 40%, dan cukup 15%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Tendik merasa bahwa ketersediaan ruang kerja dalam pelayanan administrasi perkantoran sudah baik. Ditunjukkannya angka sangat baik sebesar 40%, hal ini menyatakan bahwa ketersediaan ruang kerja sudah hampir memenuhi standar para Tendik, namun perlunya dilakukan peninjauan dan peningkatan

lebih lanjut agar kepuasan Tendik terhadap ketersediaan ruang kerja meningkat.

d. Iklim lingkungan kerja



Berdasarkan grafik diatas dinyatakan bahwa responden (tendik) mayoritas menjawab kriteria baik sebesar 75%. Sedangkan untuk kriteria cukup sebesar 15% dan sangat baik sebesar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa iklim lingkungan kerja dianggap sudah baik, namun ada beberapa terdapat beberapa faktor yang harus ditinjau lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan layanan manajemen dalam iklim lingkungan kerja, dikarenakan terdapat beberapa responden merasa bahwa terdapat faktor dari iklim lingkungan kerja yang kurang memuaskan.

e. Sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai pegawai

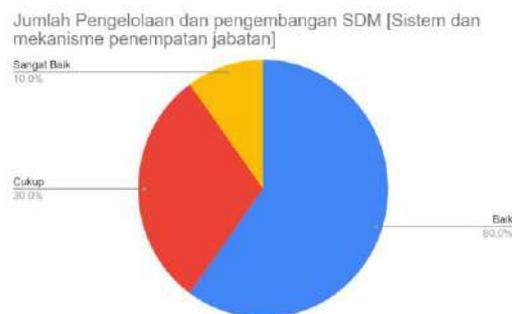


Berdasarkan grafik diatas dinyatakan bahwa responden (tendik) mayoritas menjawab kriteria baik sebesar 55%. Sedangkan untuk

kriteria sangat baik sebesar 30%, kriteria cukup sebesar 10% dan kurang sebesar 5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai pegawai sudah baik. Terdapat indikator lainnya sebesar 10% cukup dan 5% kurang, hal ini menunjukkan bahwa terdapat sarana dan prasarana yang dianggap masih kurang untuk menjalankan tugas sebagai pegawai, oleh karena itu program studi harus melakukan tinjauan dan perbaikan terhadap beberapa sarana guna meningkatkan kepuasan tendik terhadap sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas sebagai pegawai.

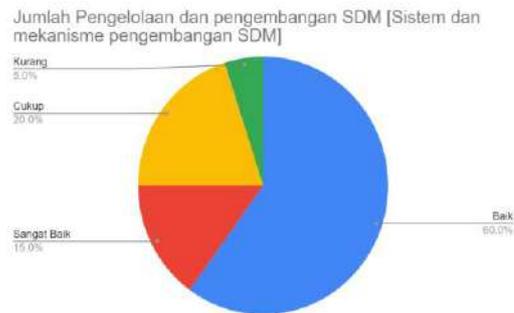
e. Pengelolaan dan pengembangan SDM

a. Sistem dan mekanisme penempatan jabatan



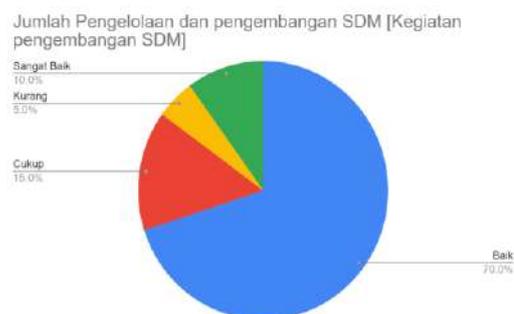
Berdasarkan grafik diatas disajikan bahwa mayoritas responden menjawab baik sebesar 60%, hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sistem dan mekanisme penempatan jabatan dalam pengelolaan dan pengembangan SDM sudah baik. Kriteria terbesar kedua adalah kritertia cukup sebesar 30%. Hal ini menyatakan bahwa program studi perlu melakukan peninjauan kembali dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan responden terhadap sistem dan mekanisme penempatan jabatan dalam pengelolaan dan pengembangan SDM pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

b. Sistem dan mekanisme pengembangan SDM



Berdasarkan grafik diatas pada variabel sistem dan mekanisme pengembangan SDM dalam Pengelolaan dan Pengembangan SDM dianggap baik, hal ini ditunjukkan dengan presentase responden yang menjawab kriteria baik sebesar 60% dan sangat baik sebesar 15%. Namun terdapat responden yang merasa bahwa Sistem dan mekanisme pengembangan SDM dianggap masih kurang memuaskan, hal ini ditunjukkan dengan presentase responden yang menjawab cukup sebesar 20% dan kurang 5%. Dalam hal ini, program studi harus melakukan tinjauan lebih lanjut terkait dengan sistem dan mekanisme pengembangan SDM.

c. Kegiatan pengembangan SDM



Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (70%) memberikan penilaian "baik" terhadap kegiatan pengembangan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan SDM. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden melihat kegiatan tersebut dengan positif dan memandangnya sebagai suatu kontribusi

yang memadai terhadap pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, 15% responden memberikan penilaian "cukup", menunjukkan bahwa ada sebagian kecil responden yang melihat kegiatan tersebut sebagai memadai namun masih memungkinkan untuk perbaikan atau peningkatan. Sementara itu, hanya 10% responden yang memberikan penilaian "sangat baik", menunjukkan bahwa sebagian kecil responden sangat puas dengan kegiatan pengembangan SDM yang dilaksanakan. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, penting untuk memperhatikan bahwa 5% responden memberikan penilaian "kurang". Hal ini menunjukkan adanya sejumlah kecil responden yang mungkin memiliki ketidakpuasan terhadap kegiatan pengembangan SDM yang dilakukan.

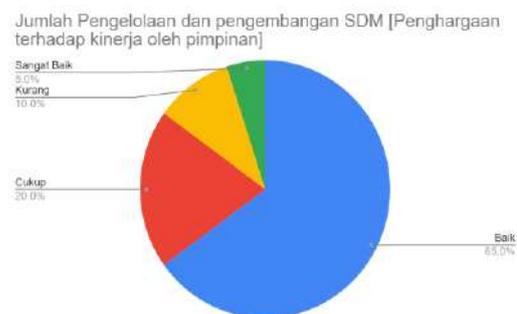
d. Dukungan dan kenaikan pangkat atau jabatan Tenaga Kependidikan oleh atasan



Data tersebut menunjukkan persepsi responden terhadap variabel "Dukungan dan Kenaikan Pangkat atau Jabatan Tenaga Kependidikan" dalam pengelolaan dan pengembangan SDM. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (70%) memberikan penilaian "baik" terhadap dukungan dan kenaikan pangkat atau jabatan. Sebanyak 25% responden memberikan penilaian "cukup," sementara 10% memberikan penilaian "sangat baik."

Mayoritas responden memilih Kriteria "baik" menunjukkan bahwa sebagian besar responden melihat adanya dukungan yang memadai dan prospek kenaikan pangkat atau jabatan yang memuaskan dalam konteks pengelolaan dan pengembangan SDM. Meskipun ada sebagian kecil responden yang memberikan penilaian "cukup," hal ini mungkin menunjukkan adanya area yang dapat ditingkatkan atau diperbaiki yang perlu dilakukan dalam aspek dukungan dan kenaikan pangkat.

e. Penghargaan terhadap kinerja oleh pimpinan



Dari data grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap variabel "Penghargaan terhadap kinerja oleh pimpinan dalam pengelolaan dan pengembangan SDM." Sebanyak 65% responden memberikan penilaian "baik," menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka melihat bahwa pimpinan memberikan penghargaan yang memadai terhadap kinerja dalam manajemen dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Selain itu, 20% responden memberikan penilaian "cukup," yang menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang melihat hal yang harus mengalami perbaikan atau peningkatan dalam penghargaan terhadap kinerja oleh pimpinan. Sementara itu, 5% responden memberikan penilaian "sangat baik," menunjukkan bahwa ada sebagian kecil responden yang sangat puas dengan penghargaan yang diberikan oleh pimpinan dalam konteks

pengelolaan dan pengembangan SDM. Namun terdapat 10% responden memberikan penilaian "kurang," yang dapat menjadi perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa ada sekelompok responden yang merasa bahwa penghargaan terhadap kinerja oleh pimpinan dalam pengelolaan dan pengembangan SDM kurang memadai. Oleh karena itu, perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut untuk memahami penyebab dari persepsi "kurang" ini dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai.

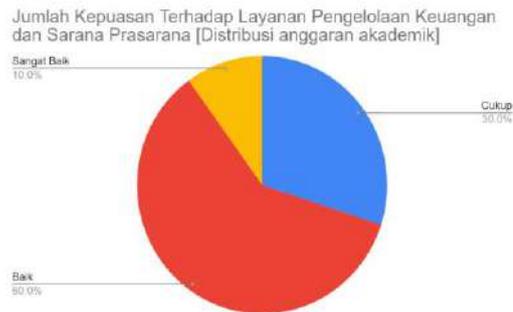
- f. Kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana
 - a. Ketersediaan anggaran untuk kegiatan akademik



Dari data grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang positif terhadap variabel "Ketersediaan anggaran untuk kegiatan akademik dalam Kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana." Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa ketersediaan anggaran untuk kegiatan akademik dan layanan pengelolaan keuangan serta sarana prasarana dianggap baik. Namun, terdapat 20% responden yang memberikan penilaian cukup terhadap variabel tersebut. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang merasa masih ada hal yang perlu dilakukan perbaikan dalam hal ketersediaan anggaran dan layanan terkait.

Adanya 5% responden yang memberikan penilaian sangat baik menunjukkan bahwa sebagian responden merasa sangat puas dengan ketersediaan anggaran dan layanan yang diberikan.

b. Distribusi anggaran akademik



Berdasarkan data grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sebesar 60% memberikan penilaian "baik" terhadap distribusi anggaran akademik dalam konteks kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Selain itu, 30% responden memberikan penilaian "cukup," sementara 10% responden memberikan penilaian "sangat baik."

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan distribusi anggaran akademik terkait dengan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Penilaian "baik" dari mayoritas responden menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka percaya bahwa alokasi anggaran untuk kebutuhan akademik telah dilakukan dengan baik dan efisien. Namun, adanya 30% responden yang memberikan penilaian "cukup" menunjukkan bahwa masih ada hal yang perlu dilakukannya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan terhadap distribusi anggaran akademik.

c. Pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan



Berdasarkan grafik diatas sebesar 15% responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat baik, sementara 65% menyatakan bahwa mereka merasa baik. Selanjutnya, sebanyak 20% responden memberikan penilaian cukup terhadap variabel tersebut. data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan dalam konteks kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Penilaian "baik" yang mencapai 65% menunjukkan adanya kepuasan mayoritas responden terhadap kualitas pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. Sementara itu, persentase 15% yang memberikan penilaian "sangat baik" menunjukkan bahwa sebagian kecil responden sangat puas dengan aspek tersebut. Namun, terdapat 20% responden yang memberikan penilaian "cukup". Hal ini mengindikasikan adanya beberapa kekurangan yang dapat ditingkatkan dalam pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan terkait dengan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

d. Kecukupan dan aksesibilitas sarana Pendidikan



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 70%, memberikan penilaian "baik" terhadap hubungan antara kecukupan dan aksesibilitas sarana pendidikan dengan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Sementara itu, 15% responden memberikan penilaian "sangat baik" dan 15% memberikan penilaian "cukup". Penilaian "sangat baik" menunjukkan bahwa sebagian responden sangat puas dengan hubungan antara kecukupan dan aksesibilitas sarana pendidikan dengan layanan terkait, sedangkan penilaian "cukup" menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang menganggap hubungan tersebut masih memerlukan perbaikan.

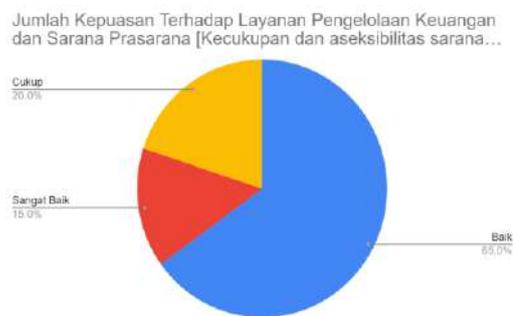
e. Aksesibilitas terhadap informasi akademik dan non akademik



Berdasarkan data grafik diatas Sebanyak 65% responden memberikan penilaian "baik," sementara 25% memberikan penilaian "cukup." Hanya 10% responden yang memberikan penilaian "sangat baik.". Penilaian mayoritas yang positif dapat diartikan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan aksesibilitas terhadap informasi akademik dan non-akademik dalam konteks layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa upaya-upaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan mereka. Namun terdapat 25% responden yang memberikan penilaian "cukup," yang menunjukkan adanya hal yang perlu

dilakukannya perbaikan atau peningkatan. Oleh karena itu, dapat diambil langkah-langkah untuk memahami lebih lanjut kebutuhan dan harapan responden dalam hal aksesibilitas informasi, pengelolaan keuangan, dan sarana prasarana untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

f. Kecukupan dan aksesibilitas sarana Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK)

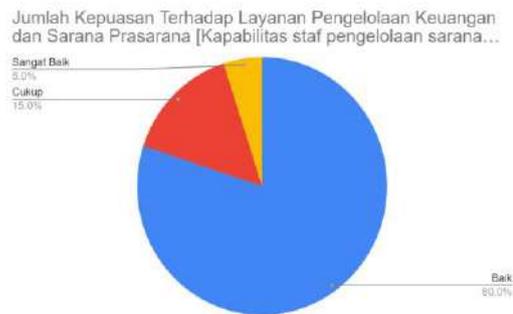


Berdasarkan grafik diatas ditunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 65%, memberikan penilaian "baik" terhadap variabel ini, sementara 15% memberikan penilaian "sangat baik," dan 20% memberikan penilaian "cukup."

Presentase kriteria "baik" dan "sangat baik" menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan tingkat kecukupan dan aksesibilitas sarana TIK dalam konteks layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur dan teknologi yang digunakan dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana telah memenuhi harapan atau kebutuhan mereka. Namun terdaapat 20% responden yang memberikan penilaian "cukup" mengindikasikan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan atau dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Oleh karena itu, dapat menjadi langkah bagi program studi untuk mengidentifikasi hal-hal yang perlu perbaikan atau peningkatan, serta memastikan bahwa semua

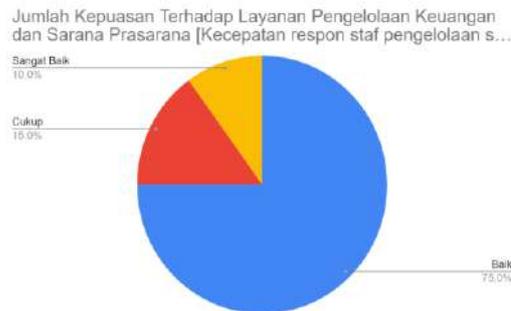
aspek kecukupan dan aksesibilitas TIK dapat memenuhi harapan seluruh pengguna.

g. Kapabilitas staf pengelolaan sarana dan prasarana Pendidikan



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa Sebanyak 80% responden memberikan penilaian "baik", yang menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa puas terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang diberikan oleh staf pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. Sebanyak 15% responden memberikan penilaian "cukup", yang mungkin menandakan adanya beberapa hal yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dalam hal kapabilitas staf pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. sebanyak 5% responden yang memberikan penilaian "sangat baik", yang mungkin mewakili kelompok yang sangat puas dengan layanan tersebut. Meskipun jumlahnya lebih kecil, feedback positif dari kelompok ini dapat dijadikan acuan untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat mereka sangat puas, sehingga dapat ditingkatkan atau diperluas pada aspek-aspek lain.

h. Kecepatan respon staf pengelolaan sarana dan prasarana



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa Sebanyak 75% responden memberikan penilaian "baik," menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa puas dengan tingkat responsivitas staf pengelolaan tersebut. Selain itu, 10% responden memberikan penilaian "sangat baik," menandakan bahwa ada sebagian responden yang memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kecepatan respon staf. Meskipun mayoritas responden merasa puas, 15% responden memberikan penilaian "cukup." Hal ini dapat menjadi perhatian lebih lanjut, karena ada sebagian responden yang merasa ada kekurangan dalam kecepatan respon dari staf pengelolaan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Oleh karena itu, perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut untuk memahami penyebab dari penilaian "cukup" ini dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan responden.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Profil responden dalam survei kepuasan layanan manajemen dan pengembangan SDM di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura dapat disimpulkan sebagai berikut. Berdasarkan pangkat, mayoritas responden tidak memiliki pangkat, golongan, dan ruang (25%), diikuti oleh honorer (10%), dan item lainnya (5% masing-masing). Dalam hal jabatan, staf mendominasi dengan 40%, diikuti oleh bagian administrasi (10%), dan jabatan pengelolaan keuangan dan kepegawaian (5% masing-masing). Secara keseluruhan, mayoritas responden adalah pegawai perempuan (70%).

Ketika dilihat dari kepuasan terhadap layanan manajemen, pada aspek kemudahan pelayanan administrasi perkantoran, responden menyatakan kepuasan baik (60%), sangat baik (25%), dan cukup (15%). Namun, terdapat catatan untuk peningkatan pada pelayanan administrasi perkantoran. Terkait ketepatan waktu pelayanan administrasi perkantoran, mayoritas responden memberikan penilaian baik (80%), sangat baik (5%), dan cukup (15%). Peningkatan dapat dilakukan pada aspek ketepatan waktu pelayanan administrasi perkantoran.

Ketersediaan ruang kerja dalam pelayanan administrasi perkantoran dinilai baik oleh responden, dengan persentase baik (45%), sangat baik (40%), dan cukup (15%). Meski demikian, perlu dilakukan peninjauan dan peningkatan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan terhadap ketersediaan ruang kerja. Terkait iklim lingkungan kerja, mayoritas responden memberikan penilaian baik (75%), dengan cukup (15%) dan sangat baik (10%). Namun, perlu dicermati faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan, mengingat terdapat responden yang merasa kurang memuaskan.

Dalam hal sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai pegawai, mayoritas responden memberikan penilaian baik (55%), sangat baik (30%), cukup (10%), dan kurang (5%). Terdapat aspek yang perlu ditingkatkan atau dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana. Secara keseluruhan, variabel pengelolaan dan pengembangan SDM mendapatkan penilaian positif, namun terdapat beberapa aspek yang perlu perhatian lebih lanjut. Perlu dilakukan tinjauan dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap sistem dan mekanisme penempatan jabatan, kegiatan pengembangan SDM, dan dukungan serta kenaikan pangkat dari atasan. Oleh karena itu, hasil survei memberikan gambaran umum kepuasan responden, dengan catatan untuk

peningkatan pada beberapa aspek tertentu guna meningkatkan kualitas layanan manajemen dan pengembangan SDM di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen.

B. SARAN

Meskipun mayoritas responden merasa baik terlayani dalam kemudahan pelayanan administrasi perkantoran, perlu dilakukan peningkatan pada aspek-aspek yang masih dianggap kurang memuaskan. Program Studi Doktor Ilmu Manajemen disarankan untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor tersebut dan memperbaiki proses administrasi perkantoran guna meningkatkan kepuasan tendik. Selanjutnya, terkait dengan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi perkantoran yang dinilai sudah baik oleh mayoritas responden, tetap perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan yang dianggap kurang tepat waktu. Tindakan perbaikan dapat dilakukan untuk memastikan setiap proses administrasi perkantoran berjalan sesuai jadwal. Kepuasan terhadap ketersediaan ruang kerja, meskipun mayoritas responden merasa sudah baik, perlu ditingkatkan dengan melakukan peninjauan mendalam dan peningkatan fasilitas ruang kerja berdasarkan kebutuhan dan harapan tendik. Analisis lebih lanjut terhadap iklim lingkungan kerja diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang kurang memuaskan, dengan melibatkan diskusi lebih lanjut dengan tendik guna mengidentifikasi area perbaikan dan upaya untuk meningkatkan iklim kerja secara keseluruhan. Sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai pegawai perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan dengan melakukan peninjauan mendalam terhadap fasilitas yang masih dianggap kurang oleh sebagian responden. Dalam pengelolaan dan pengembangan SDM, program studi perlu melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap sistem dan mekanisme penempatan jabatan serta pengembangan SDM, dan mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kepuasan responden. Peningkatan kualitas layanan juga dapat dilakukan dengan melakukan peninjauan mendalam terhadap distribusi anggaran akademik dan pengelolaan sarana prasarana pendidikan, dengan melibatkan evaluasi dan reorganisasi kebijakan anggaran. Terakhir, evaluasi lebih lanjut perlu dilakukan terhadap kecepatan respon staf pengelolaan sarana dan prasarana untuk memahami penyebab penilaian "cukup", dengan mengambil tindakan perbaikan guna meningkatkan kecepatan respon dan memastikan responsivitas staf terhadap kebutuhan dan pertanyaan responden. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Program Studi Doktor Ilmu Manajemen dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan serta kebutuhan dari semua elemen responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S. 2014. Quality Function Deployment in Higher Education. Tersedia pada https://www.researchgate.net/publication/286879808_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENTIN_HIGHER_EDUCATION
- Arcaro, Jerome S. 2001. Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001. -----, 2003. Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gasperz, V. 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsepkonsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Herdiansyah, Haris. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial, Jakarta: Salemba Humanika.
- Kotler, P. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Sallis, Edward. 2008. Total Quality Manajemen in Education Manajemen Mutu Pendidikan, Jogjakarta: IRCiSoD. S
- ugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: CV. Alfabeta.