



# UNIVERSITAS INDONESIA MAJU FAKULTAS ILMU KESEHATAN

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2023/2024

### **Alamat Kampus :**

Gedung HZ

Jln. Harapan No.50 Lenteng Agung

Jakarta Selatan 12610

Telp : (021) 78894043 - 46 Fax : (021) 78894045

Website : [www.uima.ac.id](http://www.uima.ac.id)

E-mail : [uima@uima.ac.id](mailto:uima@uima.ac.id)

	<b>FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS INDONESIA MAJU</b>	No. Dokumen	:	UIMA -DMAN-LKT-LA-03-00
		Tanggal	:	30 Agustus 2024
	<b>LAPORAN KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN Tahun 2023/2024</b>	Revisi	:	00
		Halaman	:	13 Halaman

### Status Dokumen

√	<b>DIKENDALIKAN</b>
	<b>TIDAK DIKENDALIKAN</b>

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS INDONESIA MAJU**

**Alamat Kampus:**  
**Gedung HZ**  
**Jl. Harapan No. 50 Lenteng Agung, Jakarta Selatan 12610**  
**Telp.: (021) 78894043 – 46 Fax.: (021) 78894045**  
**Website: [www.uima.ac.id](http://www.uima.ac.id)**  
**E-mail: [uima@uima.ac.id](mailto:uima@uima.ac.id)**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa laporan kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju (FIKES UIMA) telah dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil survei ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karena itu kami sangat berharap banyak masukan dari segenap Tendik sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, 30 Agustus 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan Survei .....	4
1.3 Metode Pelaksanaan Survei .....	5
<b>BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK</b> .....	<b>6</b>
2.1 Hasil Survei Kepuasan Tendik.....	6
2.2 Hasil Deskripsi Analisis Kepuasan Tendik.....	10
2.3 Rencana Tindak Lanjut .....	10
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>11</b>
3.1 Kesimpulan.....	11
3.2 Saran.....	11
<b>LAMPIRAN SURVEI</b>	

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di Universitas Indonesia Maju (UIMA) adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan Tendik di lingkungan UIMA, khususnya di Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES) menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu.

Tendik merupakan komponen penting dalam membangun sebuah perguruan tinggi. Mutu pembelajaran di perguruan tinggi terwujud dari suatu proses interaksi antar tendik, mahasiswa dan lingkungan belajarnya serta harus didukung dengan adanya layanan manajemennya. Upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi haruslah mengupayakan peningkatan mutu layanan bagi tendik karena bagaimanapun juga tendik tidak akan lepas dari hak dan kewajibannya sebagai komponen yang penting di perguruan tinggi.

Survei kepuasan Tendik terhadap layanan manajemen merupakan bagian dari program Fikes UIMA, sehingga perencanaan, pelaksanaan, serta tindak lanjut survei kepuasan tersebut dapat dijadikan dasar dalam peningkatan mutu layanan di lingkungan UIMA. Pelaksanaan survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di FIKES UIMA dilaksanakan tiga tahap yaitu:

- a. Pelaksanaan kegiatan survei.
- b. Penyusunan dan pembuatan laporan hasil survei.
- c. Pemanfaatan hasil survei.

### **1.2 Tujuan Survei**

Pengukuran sistem mutu yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan Tendik bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di FIKES UIMA dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan FIKES UIMA dalam hal peningkatan kualitas layanan dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan selanjutnya.

### **1.2.1 Metode Pelaksanaan Survei**

#### **1.2.2 Responden**

Pada periode pengukuran kepuasan ini ingin diketahui bagaimana tingkat kepuasan terhadap 4 aspek, yaitu pengembangan diri, instruksi kerja, penghargaan dan hukuman, serta kesejahteraan. Oleh sebab itu responden kepuasan ini adalah seluruh tendik di FIKES UIMA yang totalnya adalah 19 orang.

#### **1.2.3 Instrumen Survei**

Penjelasan tentang instrumen kepuasan tendik adalah sebagai berikut. Kepuasan tendik disusun berdasarkan acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Instrumen kepuasan tendik disusun dalam bentuk kuisisioner yang disusun dalam bentuk *google form (G-Form)* yang kemudian dibagikan kepada responden dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanTendikFIKESUIMA2023-2024> .

Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek-aspek dasar kehidupan tendik maka mekanisme penilaian tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan.

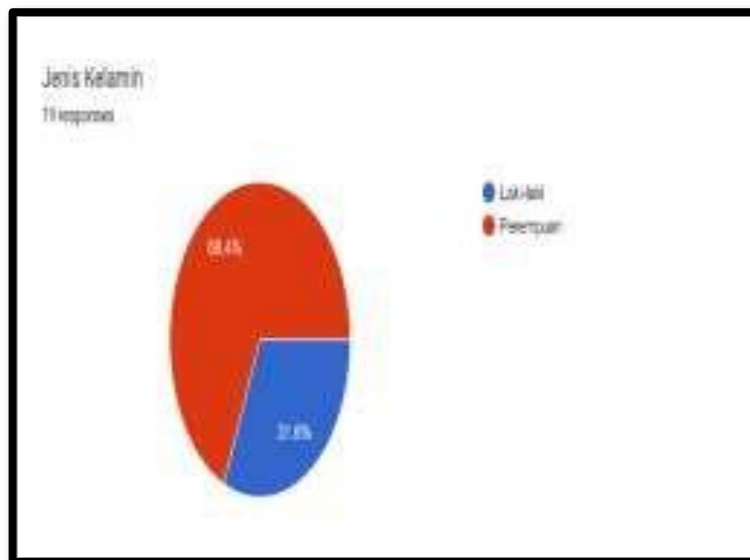
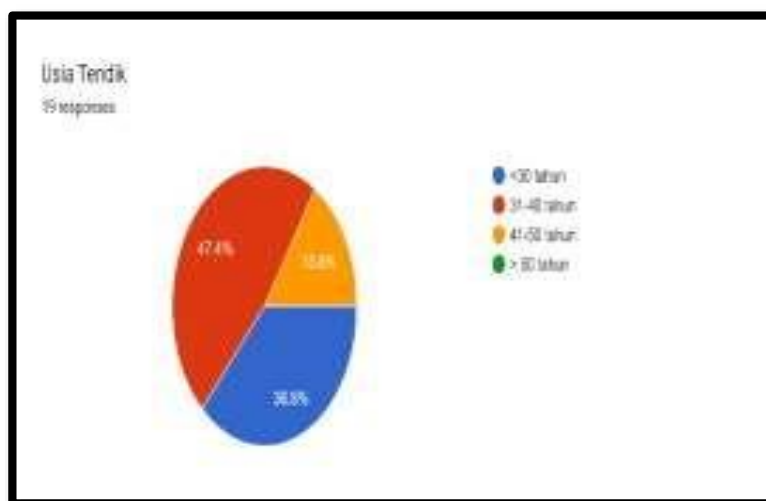
## BAB II

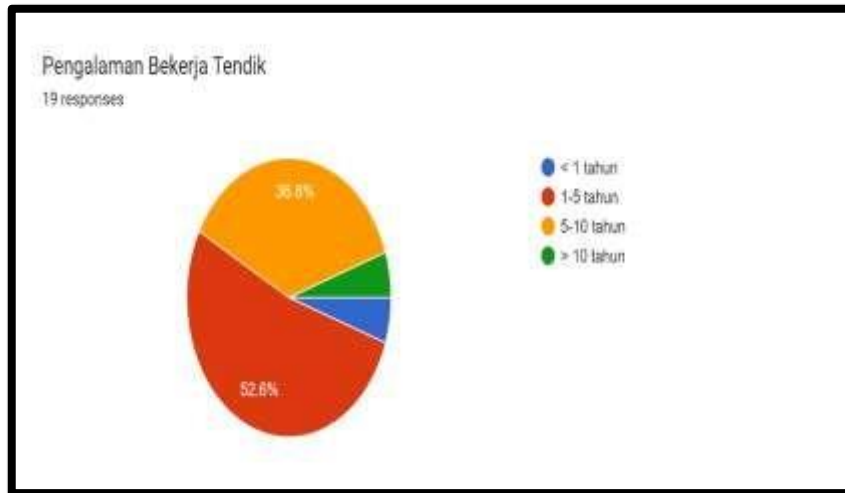
### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENDIK

#### 2.1 Hasil Survei Kepuasan Tendik

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan, yaitu pengembangan diri, instruksi kerja, penghargaan dan hukuman, serta kesejahteraan tendik di lingkungan FIKES UIMA dapat disajikan dalam bentuk Pie Chart sebagai berikut:

##### Karakteristik Tendik

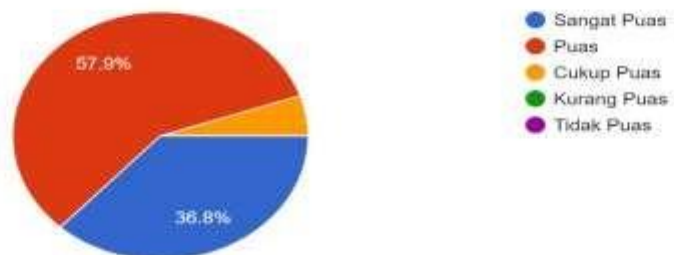




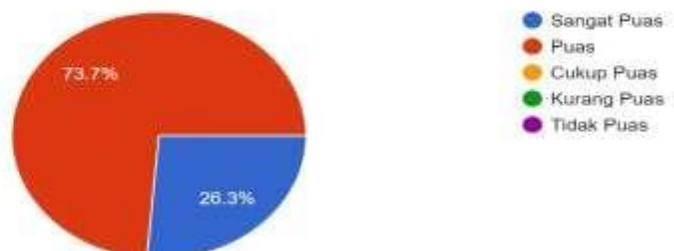
Sebagian besar tendik di lingkungan FIKES UIMA 47,4% berusia 31-40 tahun, 68,4% berjenis kelamin perempuan dan 52,6% memiliki durasi pengalaman kerja 1-5 tahun.

### Pengembangan Kompetensi

Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus  
19 responses



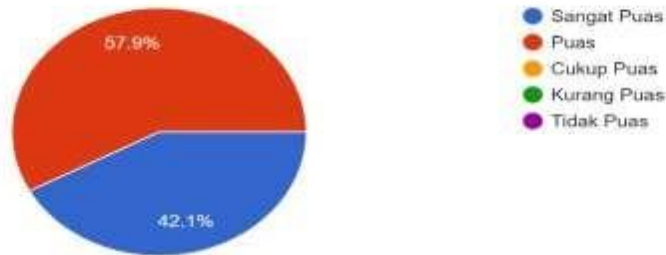
Kesempatan untuk Studi Lanjut  
19 responses





Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus

19 responses

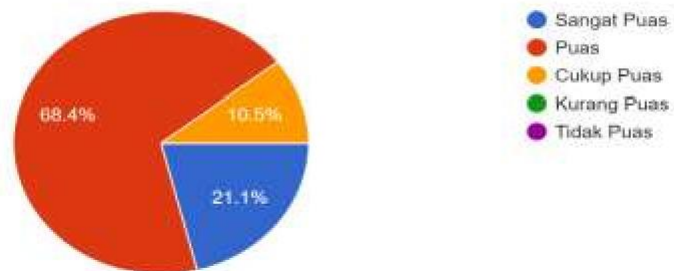


Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik, untuk aspek layanan manajemen terkait pengembangan diri diketahui bahwa sebagian besar tendik 57,9% puas dengan layanan kesempatan pengembangan diri melalui kegiatan kursus/workshop/seminar di luar kampus. Sebesar 73,7% tendik puas untuk layanan kesempatan studi lanjut, dan 57,9% puas dengan layanan kesempatan pengembangan diri melalui kegiatan kursus/workshop/seminar di dalam kampus.

## Instruksi Kerja

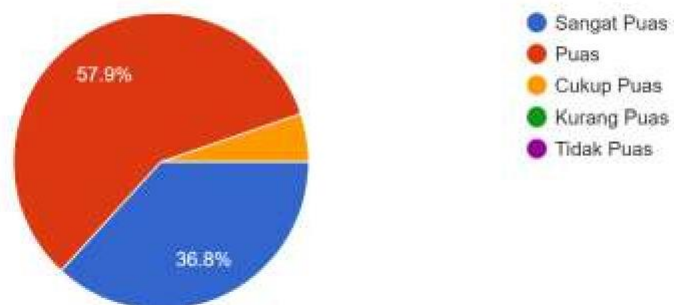
Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja di UIMA

19 responses



Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja

19 responses

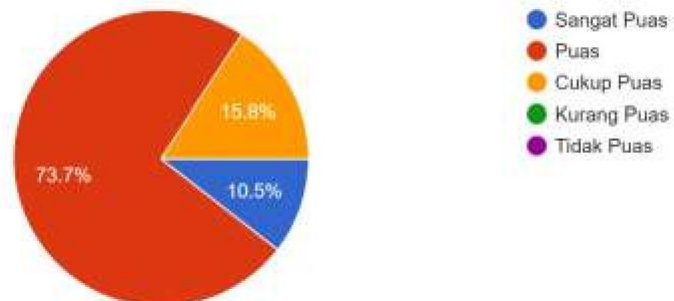


Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik, untuk aspek instruksi kerja, sebagian besar tendik di FIKES UIMA puas (68,4%) mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja di UIMA. Kemudian, 57,9% tendik puas mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja.

## Penghargaan dan *Punishment*

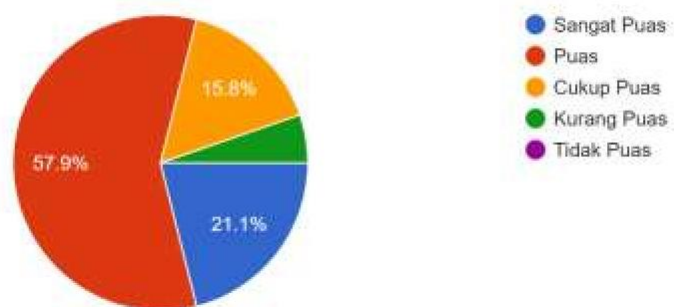
### Pemberian Penghargaan untuk Tendik Berprestasi\*

19 responses



### Pemberian Punishment untuk Tendik yang tidak disiplin\*

19 responses

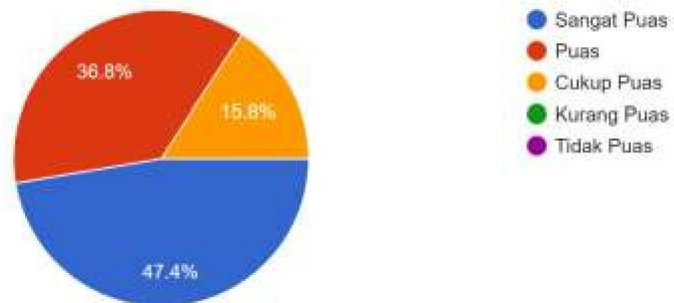


Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik, untuk aspek Penghargaan dan *Punishment*, sebagian besar tendik puas (73,7%) dengan pemberian penghargaan untuk tendik berprestasi. Kemudian, sebagian besar tendik (57,9%) puas dengan pemberian *Punishment* untuk tendik yang tidak disiplin.

## Kesejahteraan Tendik

### Kesejahteraan Tendik

19 responses



Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik, untuk aspek Kesejahteraan tendik sebagian besar (47,4%) sangat puas. Hal ini menunjukkan kesejahteraan tendik di lingkungan FIKES UIMA terjamin.

## **2.2 Hasil Deskriptif Analisis Kepuasan Tendik**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan yaitu pengembangan diri, instruksi kerja, penghargaan dan hukuman, serta kesejahteraan tendik di lingkungan FIKES UIMA. Data ini diolah berdasarkan pada aspek-aspek tersebut.

Berdasarkan grafis di atas, tanggapan tendik atas layanan manajemen relatif positif dan puas. Namun, tetap diperlukan adanya tindak-lanjut peningkatan agar tidak timbul ketidakpuasan tendik. Dari 4 aspek tersebut, aspek yang dirasa memberikan dampak positif adalah Pengembangan Kompetensi untuk mengikuti kegiatan pengembangan diri dari dalam kampus dan Kesejahteraan Tendik. Sementara, aspek yang perlu ditingkatkan adalah aspek instruksi kerja, serta aspek Hukuman dan Penghargaan bagi tendik.

## **2.3 Rencana Tindak Lanjut**

Rencana tindak lanjut laporan kepuasan tendik untuk tendik program studi di Fakultas Ilmu Kesehatan di UIMA menjelaskan dengan meningkatkan kesempatan kepada tendik untuk mengikuti berbagai kegiatan pengembangan diri di luar kampus. Selain itu, rapat koordinasi kerja untuk menjelaskan instruksi kerja harus dioptimalkan dalam peningkatan kapasitas kerja Tendik. Untuk aspek penghargaan dan Hukuman diharapkan dapat lebih ditingkatkan dalam segi monitoring pelaksanaan. Rencana tindak lanjut yang direncanakan ini akan dilakukan secara terus menerus.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di FIKES UIMA diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan aspek pengembangan diri, tendik merasa puas terhadap kesempatan pengembangan diri di dalam kampus, namun perlu ditingkatkan kesempatan melalui peningkatan kompetensi pegawai/tenaga kependidikan untuk mengikuti kegiatan pengembangan diri di luar kampus.
2. Berdasarkan aspek instruksi kerja, sebagian besar tendik merasa puas terhadap penjelasan dan arahan kerja, namun harus terus dioptimalkan untuk koordinasi kerja.
3. Berdasarkan aspek penghargaan dan *Punishment* Tendik, sebagian besar puas dengan sistem penghargaan yang diberikan, namun untuk aspek *Punishment* masih ada yang merasa kurang puas.
4. Berdasarkan aspek Kesejahteraan, sebagian besar tendik merasa sangat puas.

#### **3.2 Saran**

Berdasarkan hasil survei kepuasan tendik terhadap layanan manajemen di UIMA sudah menyatakan puas terhadap layanannya, akan tetapi upaya peningkatan layanan terhadap tendik harus terus dilakukan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

## INSTRUMEN SURVEY



### Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Layanan Manajemen FIKES UIMA Tahun 2023/2024

Yth. Bapak dan Ibu Tendik  
di Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Indonesia Maju

Pengukuran tingkat kepuasan tendik untuk peningkatan pelayanan kepada para tendik dalam upaya pengembangan SDM. Kuesioner ini dapat diselesaikan dalam waktu lebih kurang 10 - 15 menit. Mohon Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap. Dalam pengisian survey ini bersifat anonim dan data pribadi dijaga kerahasiaannya.

Demikian yang dapat disampaikan dan atas bantuan serta waktunya kami ucapkan terima kasih.

NIP (No Pegawai UIMA) \*

Your answer \_\_\_\_\_

Usia Tendik \*

- <30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- > 50 tahun

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Pengalaman Bekerja Tendik \*

- < 1 tahun
- 1-5 tahun
- 5-10 tahun
- > 10 tahun



Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus \*

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja \*

- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Kesempatan untuk Studi Lanjut \*

- Sangat Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Pua

Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus \*

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas

Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja di UIMA \*

- Sangat Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas

Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas
- Kurang Puas

Pemberian Penghargaan untuk Tendik Berprestasi \*

- Cukup Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Pemberian Punishment untuk Tendik yang tidak disiplin \*

- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

Kesejahteraan Tendik \*

- Sangat Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas

Submit

Clear form