



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN  
TAHUN 2021**



## KATA PENGANTAR

*Asslamu'alaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur kami panjatkan khadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayahnya kami masih diberi kesehatan untuk menyusun laporan kepuasan tenaga kependidikan. Shalawat serta salam semoga selalu tersampaikan kepada Rasulullah SAW, kepada keluarganya, sehabatnya dan sampai kepada kita selaku umatnya.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya survei kepuasan tenaga kependidikan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Sehingga pada kesempatan ini kami bisa menyelesaikan laporan kepuasan tenaga kependidikan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Laporan ini berisi laporan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan, pimpinan, suasana kerja, pengembangan dan promosi, gaji dan kesejahteraan, .

Kami harapkan dengan adanya laporan kepuasan tenaga kependidikan ini bisa menjadi tolak ukur bagi STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan kualitas. Meningkatkan dan baiknya kepuasan tenaga kependidikan terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan akan memberikan dampak positif terhadap jalannya pelayanan lembaga ini.

Demikian pengantar yang bisa kami sampaikan, kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini senantiasa kami tunggu.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Hormat Kami,  
Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	1
C. Tujuan Survei .....	2
D. Manfaat Survei .....	2
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	3
A. Konsep Kualitas .....	3
B. Kepuasan Pelayanan.....	6
<b>BAB III METODE SURVEI</b> .....	10
A. Tempat dan Waktu Survei .....	10
B. Metode Survei .....	10
C. Populasi dan Sampel .....	10
D. Instrumen Survei .....	11
E. Tahapan Survei Survei .....	11
F. Teknik Pengumpulan Data .....	12
G. Teknik Analisis Data .....	12
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b> .....	13
A. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pekerjaan .....	13
B. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pimpinan .....	15
C. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Suasana Kerja .....	18
D. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengembangan dan Promosi.....	20
E. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Gaji dan Kesejahteraan...	23
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	27
A. Kesimpulan.....	27
B. Rekomendasi .....	27
<b>DAFTAR ISI</b> .....	28
<b>LAMPIRAN</b> .....	3

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

STKIP Muhammadiyah Kuningan adalah perguruan tinggi yang terletak di kabupaten Kuningan, yang merupakan salah satu kabupaten yang sedang berkembang dalam bidang pendidikan. STKIP Muhammadiyah Kuningan merupakan perguruan tinggi yang terbilang baru, tahun ini usia STKIP Muhammadiyah Kuningan akan menginjak usia 11 tahun. Walaupun usia perguruan tinggi ini terbilang muda, tapi semangat dari STKIPMK untuk menjadi kampus besar khususnya di wilayah III Cirebon sangat tinggi.

Untuk menjadi kampus yang besar dan mandiri, diperlukannya peningkatan dalam berbagai bidang dan sektor, salah satu faktor yang penting untuk menjadikan kampus ini besar adalah kualitas pelayanan lembaga terhadap pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Mahasiswa akan terlayani dengan baik jika lembaga mempunyai tenaga kependidikan yang berkualitas dan memiliki visi kerja yang baik. Tenaga kependidikan akan memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna, apabila tenaga kependidikan merasa nyaman bekerja di STKIP Muhammadiyah ini, maka diperlukannya survei kepuasan tenaga kependidikan.

Tenaga kependidikan merupakan sektor yang cukup vital dalam lembaga ini, dimana mereka bersentuhan langsung dengan mahasiswa sebagai pengguna, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi lembaga ini. Maka perlu adanya survei kepuasana tenaga kependidikan, jika tenaga kependidikan puas dengan lembaga, maka akan secara otomatis mereka bekerja dengan baik.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah tenaga kependidikan puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan?
2. Apakah tenaga kependidikan puas dengan pimpinan STKIP Muhammadiyah Kuningan?
3. Apakah tenaga kependidikan puas dengan suasana kerja yang ada di STKIP Muhammadiyah Kuningan?
4. Apakah tenaga kependidikan puas dengan pengembangan dan promosi karir di STKIP Muhammadiyah Kuningan?

5. Apakah tenaga kependidikan puas dengan gaji dan kesejahteraan yang telah diterima?

### **C. Tujuan Survei**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Survei ini adalah:

1. Ingin mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan.
2. Ingin mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan.
3. Ingin mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja.
4. Ingin mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi.
5. Ingin mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan.

### **D. Manfaat Survei**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari Survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendesain suatu system informasi yang digunakan dalam mengevaluasi layanan unit-unit kerja di STKIP Muhammadiyah Kuningan.
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan para tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran di STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap tenaga kependidikan.
3. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja di STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap mahasiswa atau pengguna.
4. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan Prodi di STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap tenaga kependidikan.
5. Diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan tenaga kependidikan atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tenaga kependidikan yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di STKIP Muhammadiyah Kuningan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Konsep Kualitas**

##### **1. Pengertian Kualitas**

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin

hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

- 1) Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (tenaga kependidikan, tenaga kependidikan dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
- 2) perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi tenaga kependidikan tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh tenaga kependidikan sehingga tenaga kependidikan dapat mengakses e-Book yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi tenaga kependidikan untuk mempermudah tenaga kependidikan melakukan evaluasi terhadap hasil belajar tenaga kependidikan.
- 3) melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon tenaga kependidikan baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon tenaga kependidikan, sehingga mereka mau masuk menjadi tenaga kependidikan di perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia



menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon tenaga kependidikan, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi tenaga kependidikan di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon tenaga kependidikan baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu.

## **2. 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 system 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 Survei yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Survei 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 Survei 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 tenaga kependidikan 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.

## **B. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah

pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian

pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;

- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



### BAB III METODE SURVEI

#### A. Tempat dan Waktu Survei

##### 1. Tempat Survei

Sebagaimana tujuan dari Survei ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan. Maka Survei ini dilaksanakan di STKIP Muhammadiyah Kuningan Jl. R. A Moertasiah Soepomo No.28B Kuningan Jawa Barat.

##### 2. Waktu Survei

Survei ini dilaksanakan di bulan Mei sampai dengan Juli 2021. Proses Survei ini dilakukan kepada tenaga kependidikan tetap STKIP Muhammadiyah. Adapaun jadwal Surveinya sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Jenis Kegiatan dan waktu Survei**

No	Nama Kegiatan	Mei			Juni				Juli	
		2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penyusunan Instrumen									
2	Validasi Isi									
3	Validasi Empiris									
4	Survei									
5	Pengolahan Data									
6	Pembuatan Laporan Survei									

#### B. Metode Survei

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada Survei ini adalah seluruh tenaga kependidikan aktif STKIP Muhamamdiyah Kuningan yang berjumlah 43.

##### 2. Sampel

Menurut Siregar (2015: 30) sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendakidari suatu populasi. Sampel pada Survei ini adalah 27 tenaga kependidikan.

#### **D. Instrumen Survei**

Instrumen Survei ini berupa angket kepuasan tenaga kependidikan.

#### **E. Uji Validitas dan Realibilitas**

#### **F. Tahapan Survei Survei**

1. Pembentukan tim peneliti survei kepuasan tenaga kependidikan

Ketua STKIP Muhammadiyah mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Ketua STKIP Muhammadiyah Kuningan Nomor: 085/KEP/II.3.AU.0/D/2021 tentang Tim *Survey* Kepuasan Tenaga kependidikan dan Alumni STKIP Muhammadiyah Kuningan Tahun 2021.

2. Penyusunan instrumen survei

Ada tiga langkah dalam proses penyusunan Instrumen kepuasan tenaga kependidikan yaitu sebagai berikut: 1) pengkajian mendalam tentang unsur-unsur yang akan dijadikan indikator kepuasan tenaga kependidikan; 2) setelah penentuan indikator, tim survei membuat instrumen sesuai dengan kebutuhan survei yang terdiri dari 5 aspek/indikator yang akan diukur 3) tim membuat instrumen untuk masing-masing aspek yang telah ditentukan.

3. Uji Validitas Instrumen

Setelah instrumen tersusun, selanjutnya instrumen divalidasi melalui dua tahap yaitu validasi isi dan validasi empiris.

- a. Validitas Isi

Instrumen divalidasi isi atau muka melalui pertimbangan pakar, pakar yang memvalidasi instrumen yaitu Dr. Dwi Cahyono, M.Si., Akt. Hal yang direvisi dalam validasi isi ini adalah tata bahasa dan teknik penulisan.

- b. Validitas Empiris

Validitas empiris instrumen diujicobakan kepada 15 tenaga kependidikan yang mewakili masing-masing prodi pada tanggal 20 Mei 2021

4. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau angket melalui google form, survei dilaksanakan dari tanggal 1 Juni 2021 sampai dengan 12 Juni 2021.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara otomatis melalui google form.

6. Penyusunan Laporan Survei

**G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada Survei survei kepuasan ini menggunakan angket atau kuesioner yang di input dalam media online Google Form dan simaster STKIP Muhammadiyah Kuningan.

**H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, dari statistik deskriptif tersebut akan dibuat kriteria kepuasan tenaga kependidikan, untuk menentukan kriteria kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada tabel kriteria berikut ini.

**Tabel 2 Kriteria Kepuasan**

<b>Nilai Indeks (%)</b>	<b>Kriteria Kepuasan</b>
P = 0%	Tak seorang pun
0% < P < 25%	Sebagian Kecil
25% < P < 50%	Hampir Setengahnya
P = 50 %	Setengahnya
50% < P < 75%	Sebagian Besar
75% < P < 100%	Hampir Seluruhnya
P = 100%	Seluruhnya

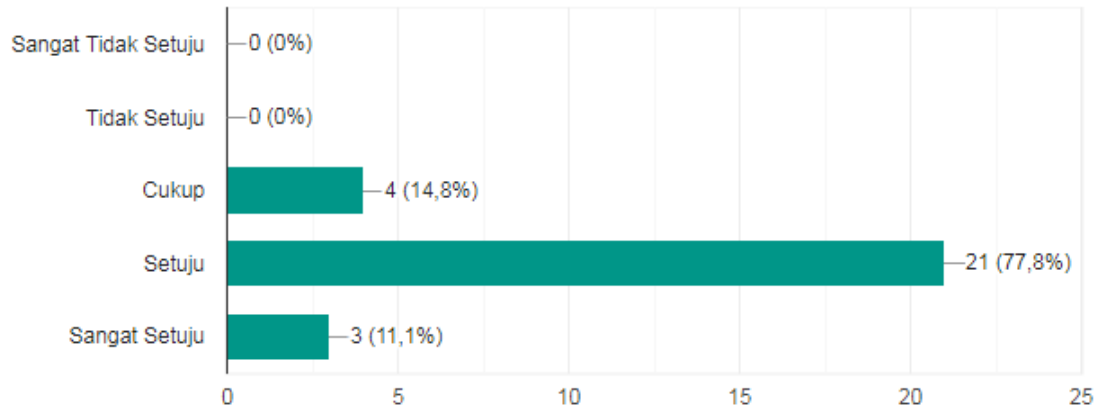


**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

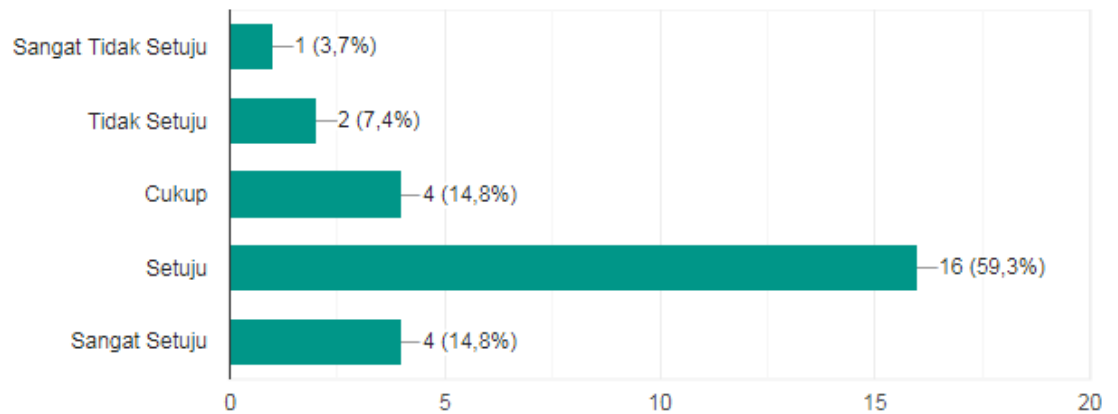
**A. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Pekerjaan)**

1. Saya bekerja sebagai tenaga kependidikan di STKIP Muhammadiyah

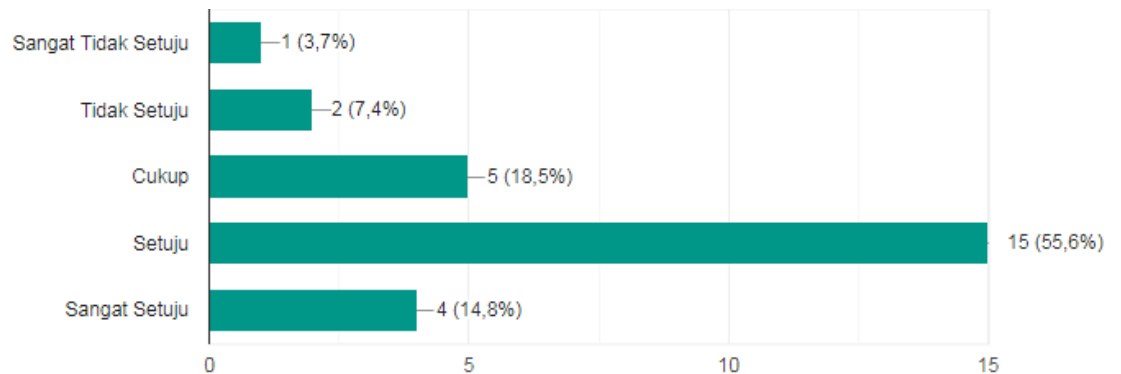
Kuningan sesuai dengan kompetensi saya



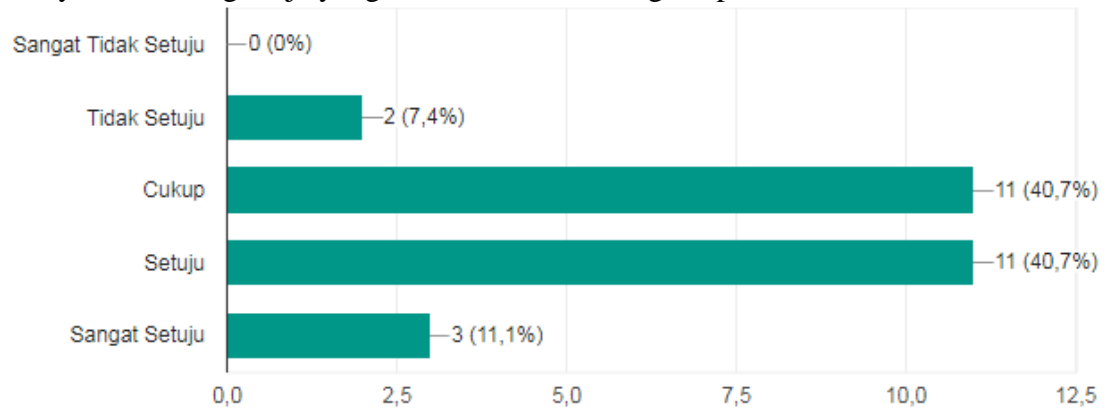
2. Penempatan tenaga kependidikan sudah berdasarkan latar belakang pendidikan yang sesuai



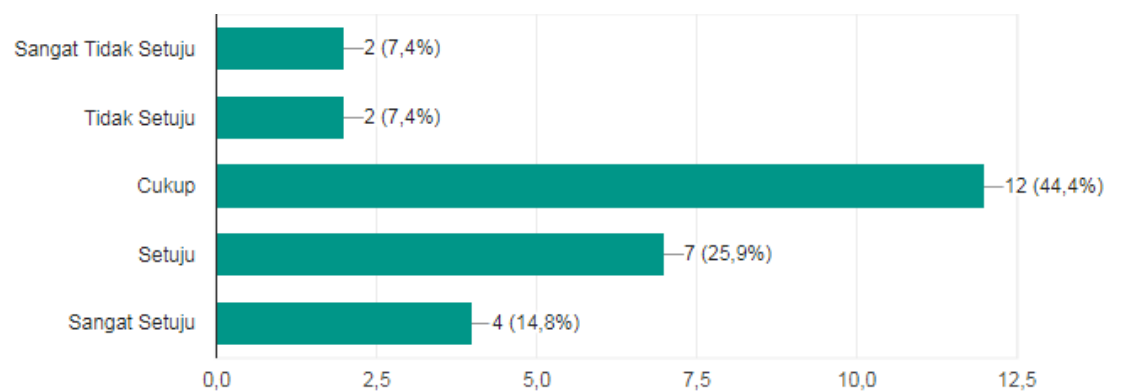
3. Sistem penempatan tenaga kependidikan oleh STKIP Muhammadiyah Kuningan sudah berdasarkan kemampuan



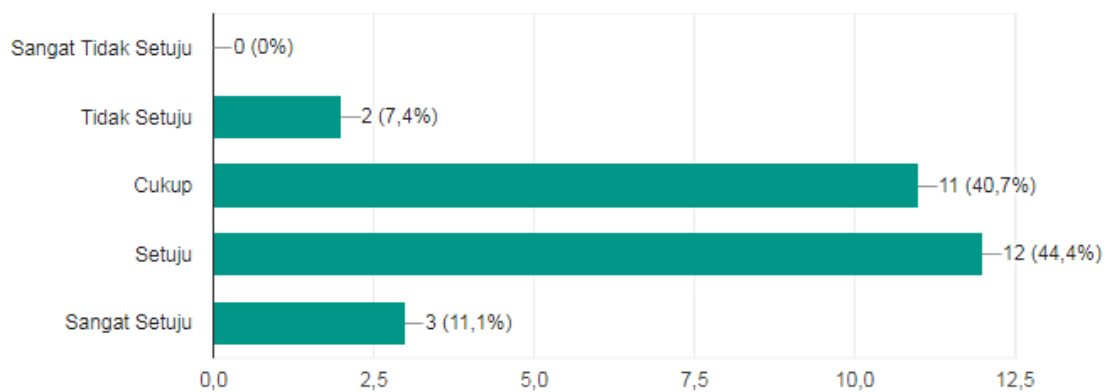
4. Penyediaan ruang kerja yang memadai untuk tenaga kependidikan



5. Penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan



6. Penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) yang memadai



Berikut adalah hasil kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pekerjaan tenaga kependidikan.

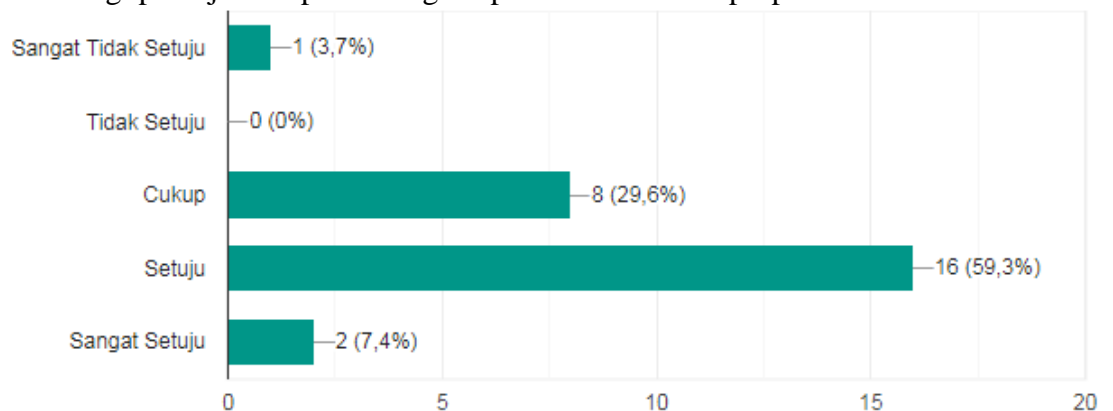
**Tabel 4.1 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Pekerjaan)**

Item Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Persentase Rata-rata Per Item
1	0	0	4	21	3	64%
	0%	0%	15%	78%	11%	
2	1	2	4	16	4	40%
	4%	7%	15%	59%	15%	
3	1	2	5	15	4	37%
	4%	7%	19%	56%	15%	
4	0	2	11	11	3	35%
	0%	7%	41%	41%	11%	
5	2	2	12	7	4	30%
	7%	7%	44%	26%	15%	
6	0	2	11	12	3	38%
	0%	7%	41%	44%	11%	
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>41%</b>

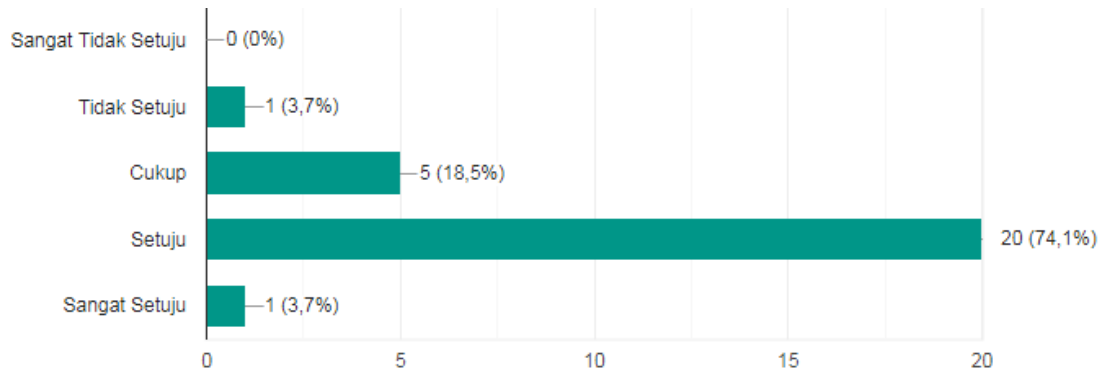
Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon tenaga kependidikan secara keseluruhan sebesar 41%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pekerjaan sebesar 41%. Artinya, hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal pekerjaan. Meskipun demikian, kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pekerjaan masih harus ditingkatkan.

## B. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Pimpinan)

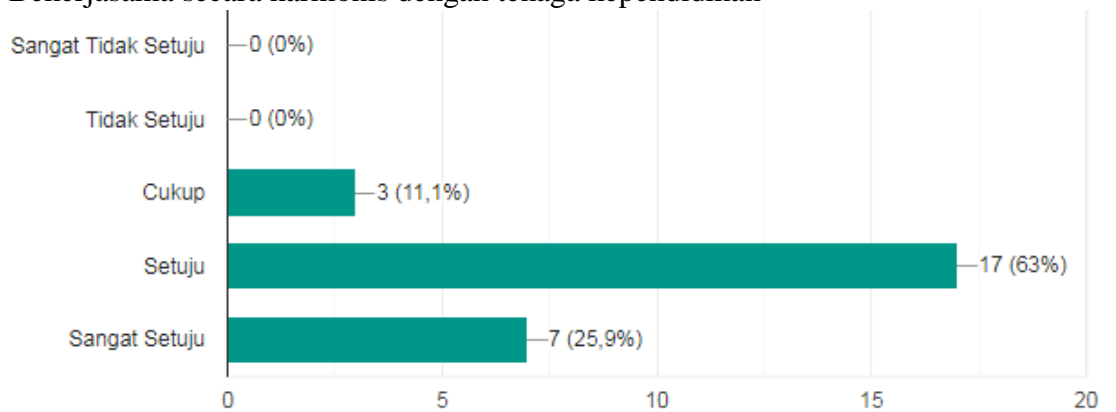
### 7. Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional



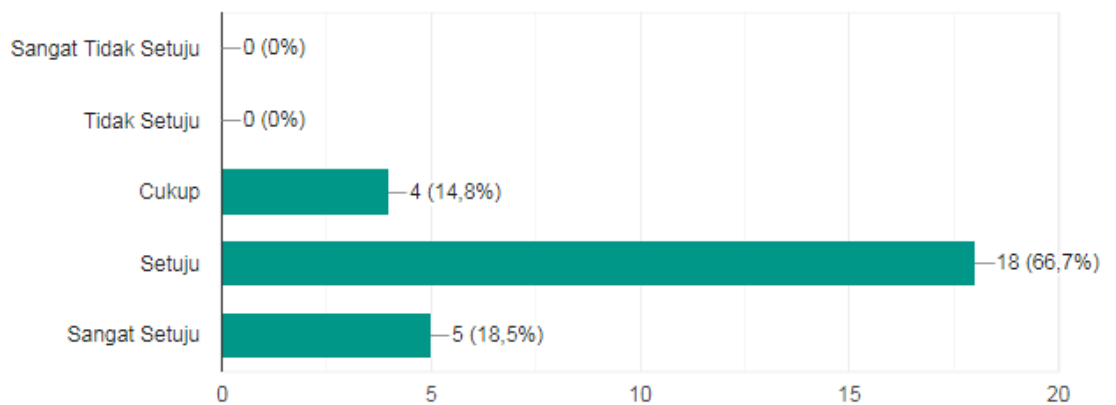
8. Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan



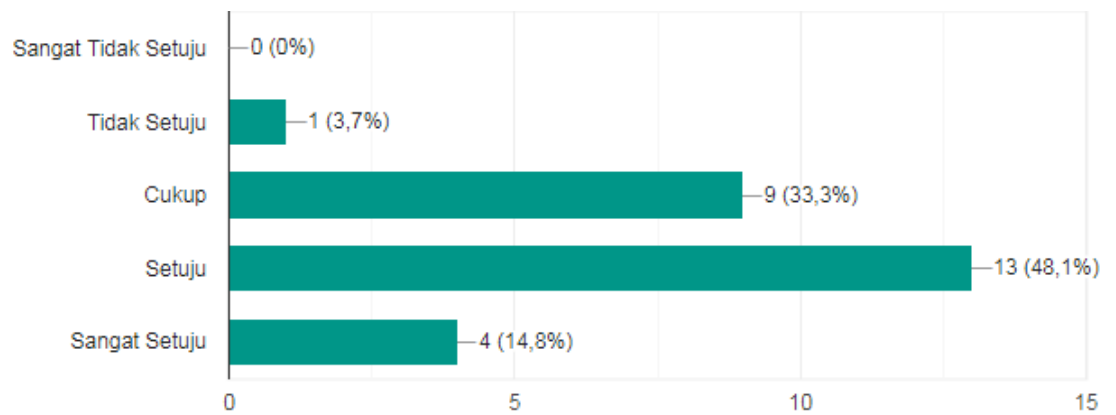
9. Bekerjasama secara harmonis dengan tenaga kependidikan



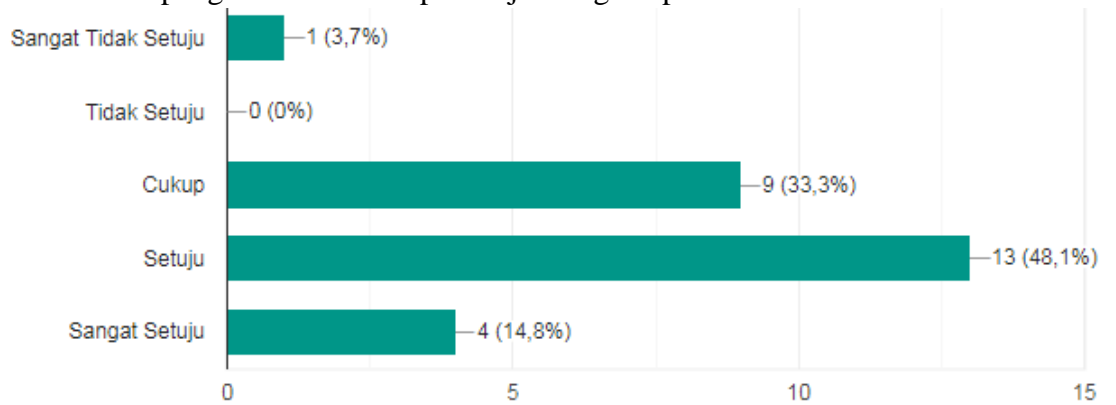
10. Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya



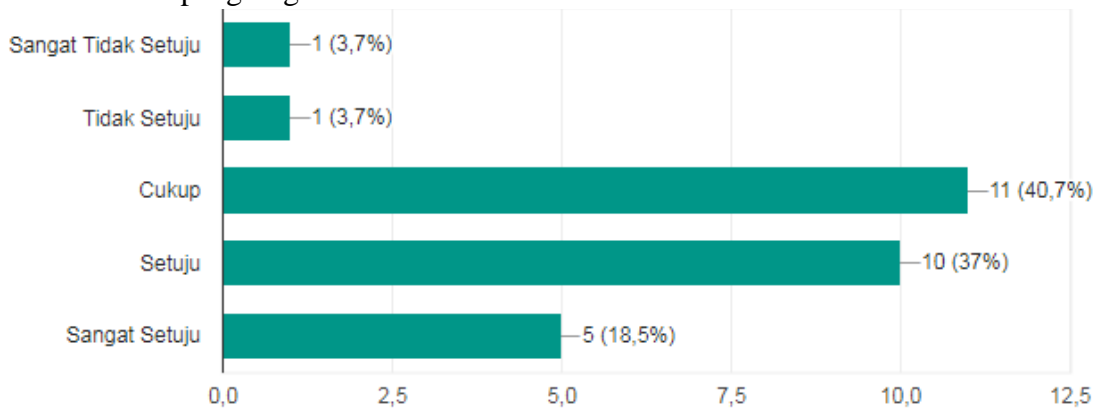
11. Memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik



12. Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan



13. Memberikan penghargaan dan sanksi secara adil



Berikut adalah hasil kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pimpinan.

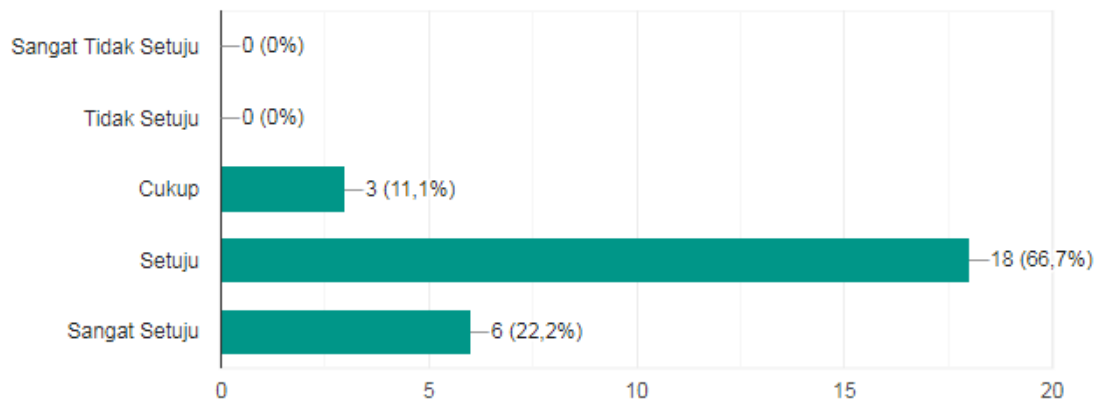
**Tabel 4.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Pimpinan)**

Item Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Persentase Rata- rata Per Item
7	1	0	8	16	2	45%
	4%	0%	30%	59%	7%	
8	0	1	5	20	1	59%
	0%	4%	19%	74%	4%	
9	0	0	3	17	7	48%
	0%	0%	11%	63%	26%	
10	0	0	4	18	5	50%
	0%	0%	15%	67%	19%	
11	0	1	9	13	4	37%
	0%	4%	33%	48%	15%	
12	1	0	9	13	4	37%
	4%	0%	33%	48%	15%	
13	1	1	11	10	5	34%
	4%	4%	41%	37%	19%	
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						44%

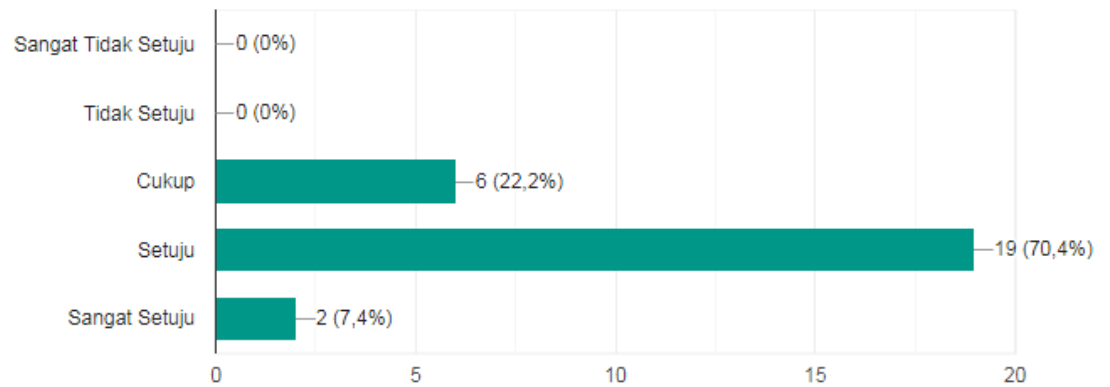
Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon tenaga kependidikan secara keseluruhan sebesar 44%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pimpinan sebesar 44%. Artinya, hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal pimpinan. Meskipun demikian, kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pimpinan masih harus ditingkatkan.

### C. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Suasana Kerja)

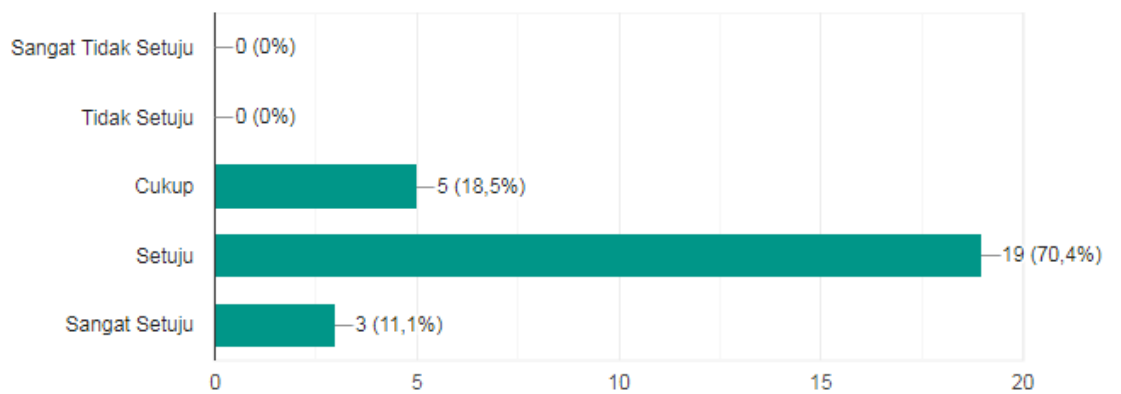
14. Suasana hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan terjalin secara harmonis



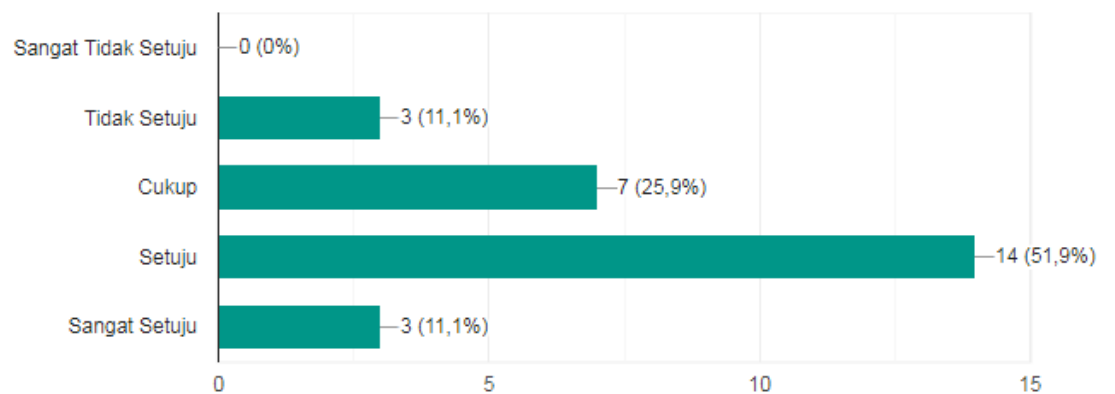
15. Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain



16. Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila anda menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan



17. Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya



Berikut adalah hasil kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal suasana kerja.

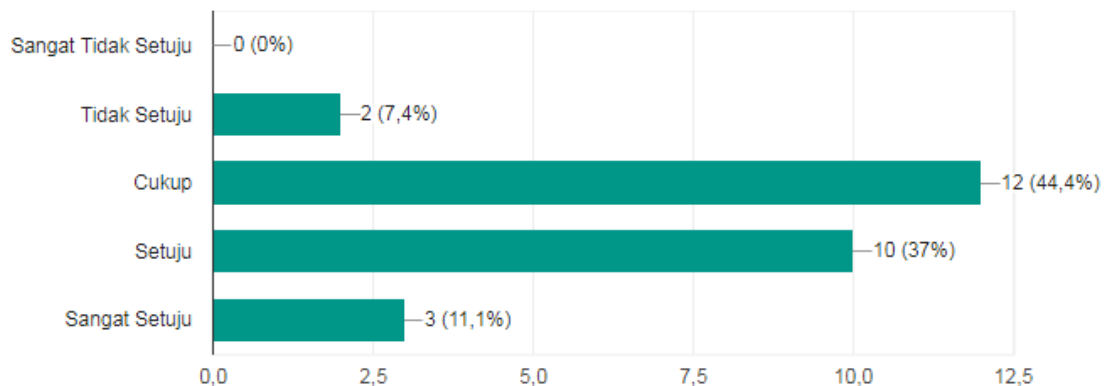
**Tabel 4.3 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Suasana Kerja)**

Item Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Persentase Rata-rata Per Item
14	0	0	3	18	6	51%
	0%	0%	11%	67%	22%	
15	0	0	6	19	2	55%
	0%	0%	22%	70%	7%	
16	0	0	5	19	3	54%
	0%	0%	19%	70%	11%	
17	0	3	7	14	3	36%
	0%	11%	26%	52%	11%	
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						49%

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon tenaga kependidikan secara keseluruhan sebesar 49%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal suasana kerja sebesar 46%. Artinya, hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal suasana kerja. Meskipun demikian, kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal suasana kerja masih harus ditingkatkan.

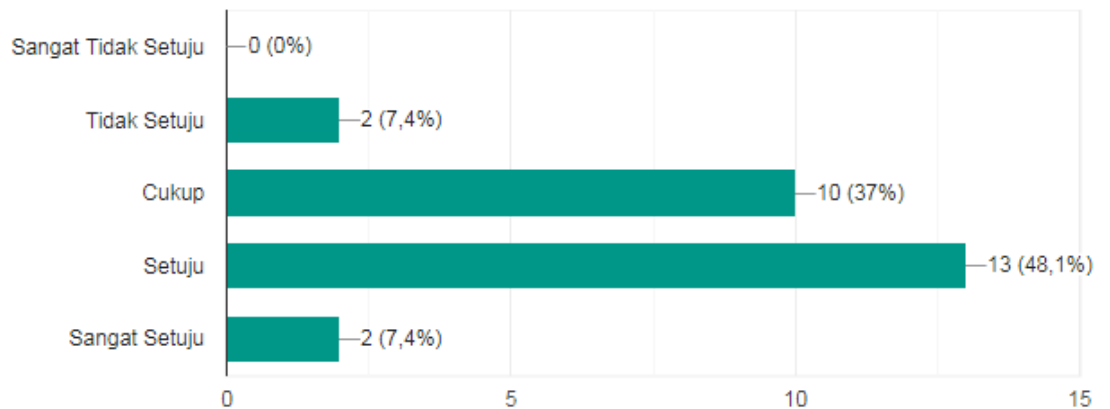
**D. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Pengembangan dan Promosi)**

18. STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut

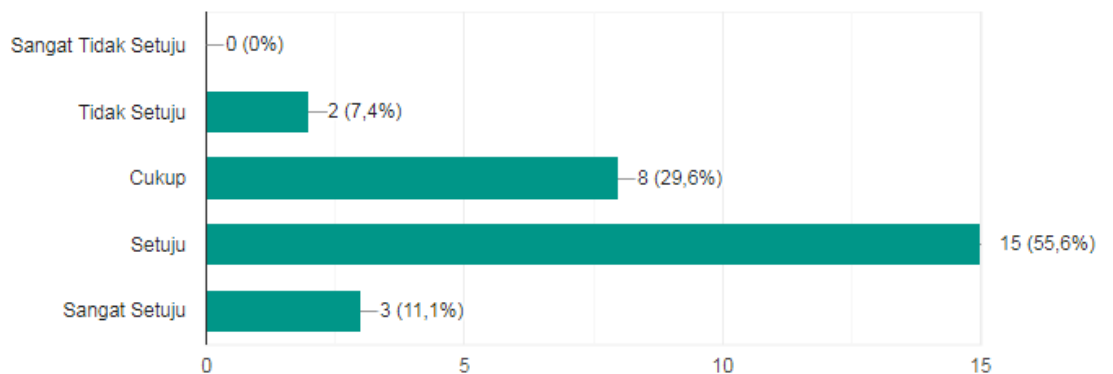




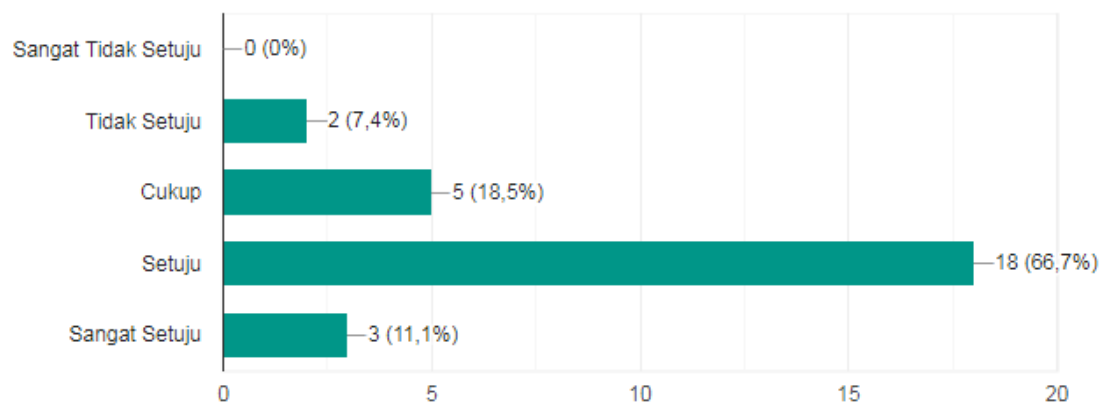
19. STKIP Muhammadiyah Kuningan mengembangkan tenaga kependidikan melalui diklat dan workshop



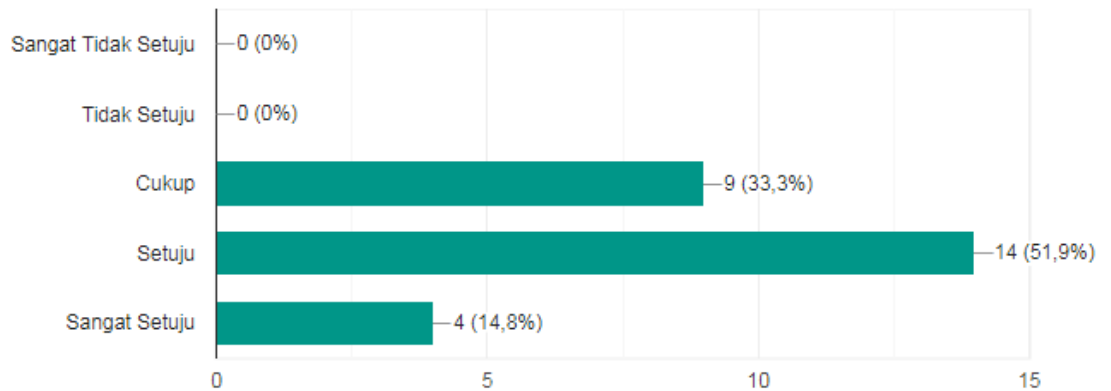
20. STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan jenjang karir



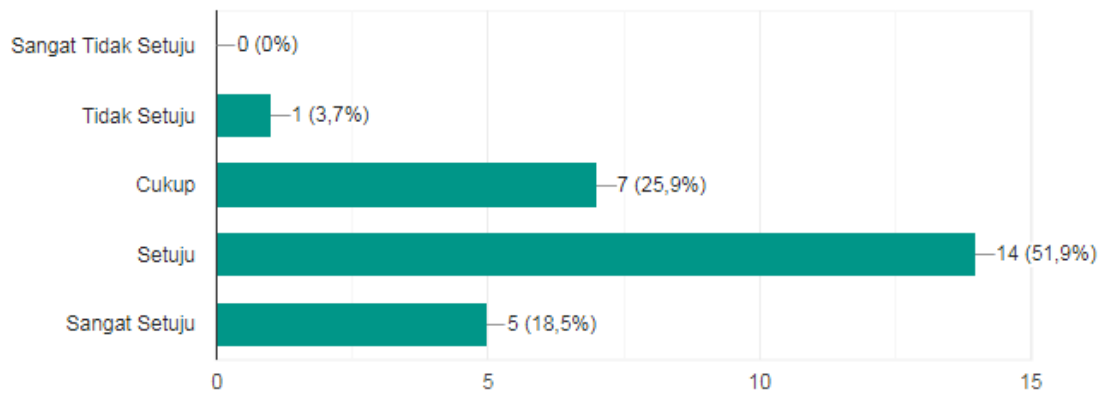
21. STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi



22. STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai



23. STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun



Berikut adalah hasil kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pengembangan dan promosi tenaga kependidikan.

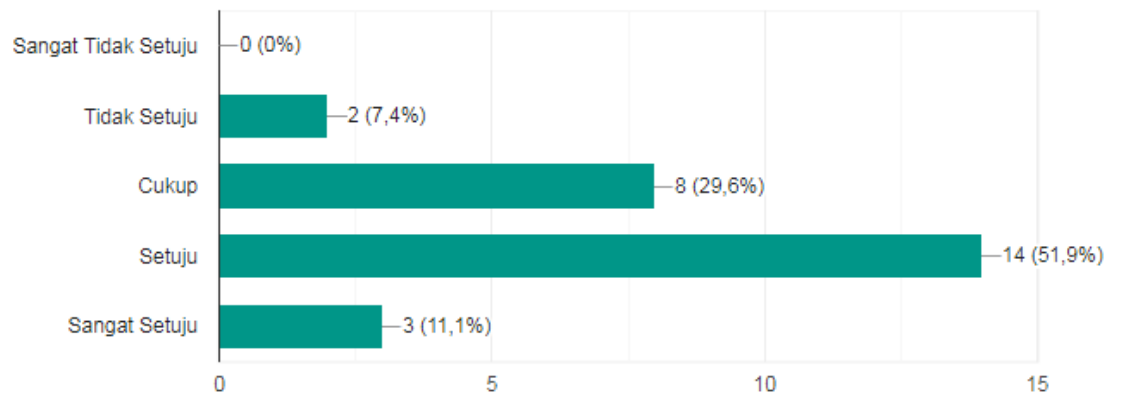
**Tabel 4.4 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Pengembangan dan Promosi)**

Item Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Persentase Rata-rata Per Item
18	0	2	12	10	3	35%
	0%	7%	44%	37%	11%	
19	0	2	10	13	2	38%
	0%	7%	37%	48%	7%	
20	0	2	8	15	3	41%
	0%	7%	30%	56%	11%	
21	0	2	5	18	3	50%
	0%	7%	19%	67%	11%	
22	0	0	9	14	4	40%
	0%	0%	33%	52%	15%	
23	0	1	7	14	5	37%
	0%	4%	26%	52%	19%	
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>40%</b>

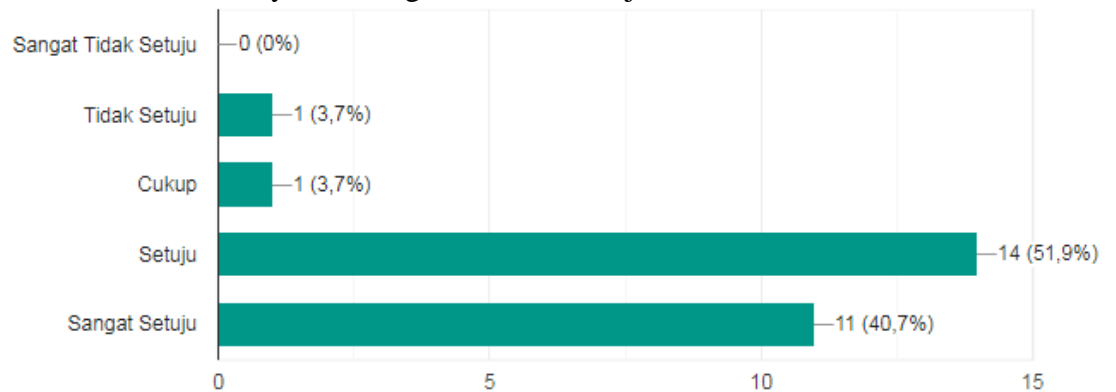
Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon tenaga kependidikan secara keseluruhan sebesar 40%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pengembangan dan promosi tenaga sebesar 40%. Artinya, hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal pengembangan dan promosi tenaga. Meskipun demikian, kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal pengembangan dan promosi tenaga masih harus ditingkatkan.

**E. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Gaji dan Kesejahteraan)**

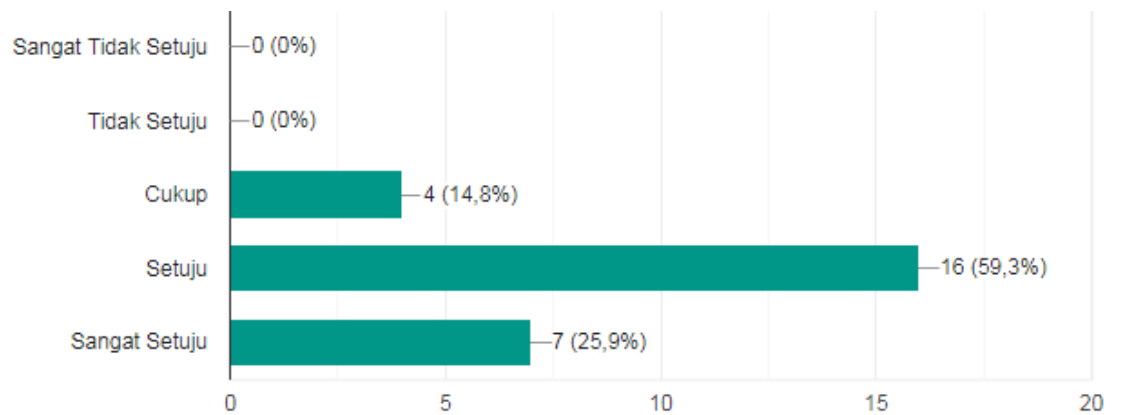
24. STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem penggajian tenaga kependidikan yang memadai



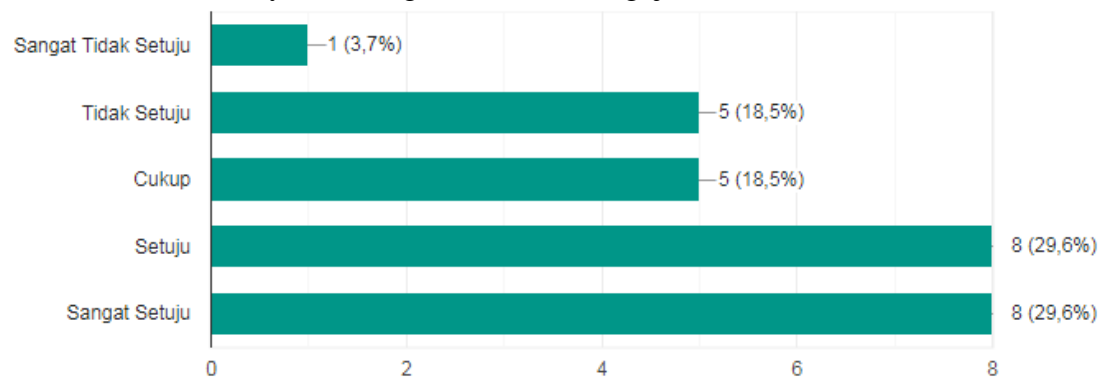
25. STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan jaminan kesehatan



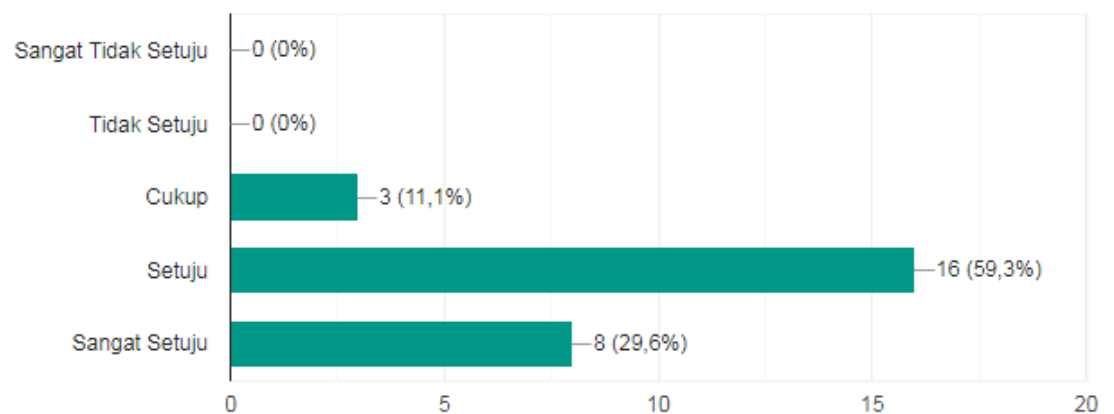
26. STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan tunjangan hari raya yang memadai



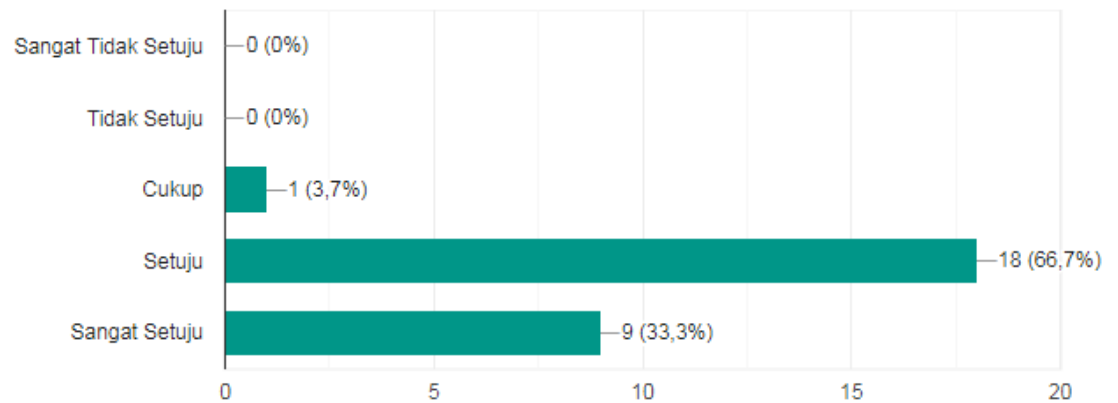
27. STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan gaji ke 13



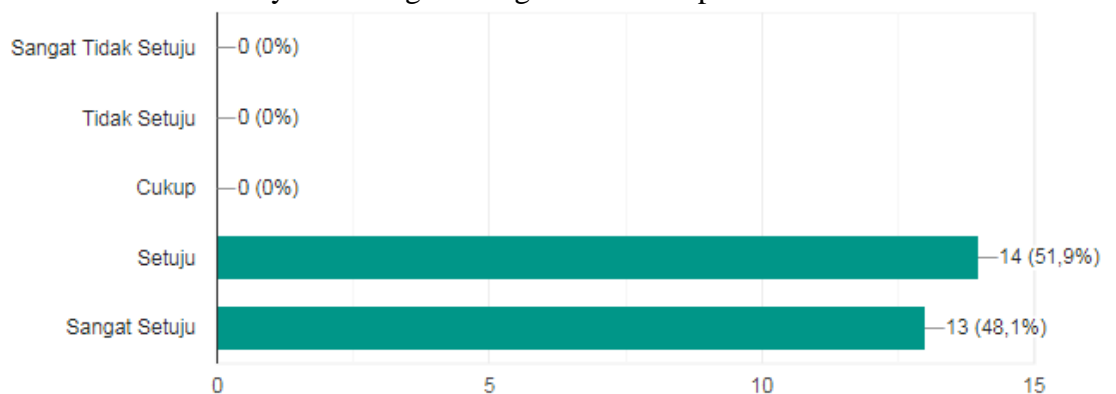
28. STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan cuti bagi tenaga kependidikan



29. STKIP Muhammadiyah Kuningan menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan



30. STKIP Muhammadiyah Kuningan mengadakan dana pensiun



Berikut adalah hasil kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan.

**Tabel 4.5 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Lembaga (Gaji dan Kesejahteraan)**

Item Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Persentase Rata-rata Per Item
24	0	2	8	14	3	37%
	0%	7%	30%	52%	11%	
25	0	1	1	14	11	44%
	0%	4%	4%	52%	41%	
26	0	0	4	16	7	44%
	0%	0%	15%	59%	26%	
27	1	5	5	8	8	25%
	4%	19%	19%	30%	30%	
28	0	0	3	16	8	45%
	0%	0%	11%	59%	30%	
29	0	0	1	18	9	56%
	0%	0%	4%	67%	33%	
30	0	0	0	14	13	50%
	0%	0%	0%	52%	48%	
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>43%</b>

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon tenaga kependidikan secara keseluruhan sebesar 43%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan sebesar 43%. Artinya, hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan. Meskipun demikian, kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan masih harus ditingkatkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan sebesar 41%, artinya hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal pekerjaan.
2. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan sebesar 44%, artinya hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal pimpinan.
3. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja sebesar 46%, artinya hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal suasana kerja.
4. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi tenaga sebesar 41%, artinya hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal pengembangan dan promosi tenaga.
5. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan sebesar 43%, artinya hampir setengahnya tenaga kependidikan telah puas dengan lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 43%, artinya hampir setengahnya puas dengan lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan.

#### **B. Rekomendasi**

Melihat tingkat kepuasan dosen terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih berada diangka 35%. Maka perlu adanya evaluasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan dosen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S., (2014) Quality Function Deployment in Higher Education. Tersedia pada [https://www.researchgate.net/publication/286879808\\_QUALITY\\_FUNCTION\\_DEPLOYMENTIN\\_HIGHER\\_EDUATION](https://www.researchgate.net/publication/286879808_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENTIN_HIGHER_EDUATION)
- Amin, S., (2017) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika* Vol 4 (2) Oktober 2017.
- Andi, T.P., (2006) TQM dan TQEM, PrePrint. Tersedia pada [http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM\\_T.pdf](http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM_T.pdf).
- Andrews, Rhys. (2014) Performance Management and Public Service Improvement Public Policy Institute for wales. Tersedia pada <http://ppi.w.org.uk/files/2014/04/Performance-Management-and-Public-ServiceImprovement.pdf>
- Cokroaminoto. (2007). Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan. Sumber: [www.cokroaminoto.wordpress.com](http://www.cokroaminoto.wordpress.com).
- Arikunto, S., (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 1992. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Darmadi, D., Sugiarto, Widjaja, A.W., dan Supratikno, H., (2000). *Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A., (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Engel, Blackwell, et.al (2001) *Customer behavior* diterjemahkan oleh Budiyo, F.X., *Perilaku Konsumen* Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta
- Fasani, R.F., (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta. *Jurnal online Pendidikan Ekonomi*. Universitas Sebelas Maret
- Fraenkel, R.J., dan Wallen, N., (1990). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Gasperz, V., (1997), *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis total*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, J.L. et al. (1995). *Organizations Behavior Structure and Process*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, nc.
- Heffy, M., (2009) Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/52384-ID-reformasi-manajemen-pelayanan-publikmen.pdf>



- Ibrahim, Ali (2011). Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis Short Message Service (SMS) Gateway di Fasilkom Unsri. Jurnal JUSI,1(2)pp. 81-92
- Ichwan, (2010) Definifi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010. Tersedia pada <https://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsipmanfaat-program-total-quality-management-tqm/>
- Ilyas, (2014) Tingkat Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik dosen pendidikan agama islam. Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol 31 nomor 2 tahun 2014. Tersedia pada: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JPP/article/download/5700/4571>
- Indriantoro, N., dan Supomo, B., (2005) Metode Penelitian Bisnis, Yogyakarta: BPF
- Irawan, D. H., 2002, Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan, Jakarta , Elexmedia
- Jaedun, A., dan Ishartiwi (t.t) Survei Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Tersedia: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>, diakses pada tanggal 16 Desember 2018
- Jogiyanto (2005) Analisa dan Desain Sistem Informasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P., (1997). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian. (Alih bahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2007) Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas Jilid 1. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kumar, R., (2005) Research Methodology: A Step By Step Guide for beginner. Second Edition. NSW: Pearson Education Australia.
- Kowalczyk, P., (2014) New Public Management in Education-From School Governance to School Management. International conference "Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life Management, Knowledge and Learning" 25-27 Juni 2014 di Portoroz, Slovenia.
- Larasati, E., (2013) Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik. Semarang: Universitas Diponegoro. Tersedia pada <https://core.ac.uk/download/pdf/18605989.pdf>
- Montgomery, D. C. 1990. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Mowen, J., dan Minor, M., (1998). Perilaku Konsumen. Erlangga, Jakarta.

- Nasution M.N (2005) Manajemen Alutu terpadu (Fotal Quality management)  
Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, H., (2005). Penelitian Terapan.Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), “A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research” (Journal of Marketing).
- Prawirosentono, S., (2008) Manajemen Sumber daya Manusia Kebijakan kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE
- Purwadi, M., (2017) Di Bawah ITB, UIN Jakarta Tempati Peringkat 13 Universitas Terbaik di Indonesia. Tersedia pada <https://nasional.sindonews.com/read/1226934/144/di-bawah-itb-uinjakarta-tempati-peringkat-13-universitas-terbaik-di-indonesia1501768237>
- Qomar, M., (2007) Manajemen Pendidikan Islam, Malang: Erlangga
- Rangkuti, F., (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F., (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., (2013) Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusli, B., (2015) Kebijakan Publik. Bandung: ADOYA Mitra Sejahtera.
- Sallis, E., (2007) Total Quality Management in Education. Jakarta: Ircisod.
- Sugito, H., (2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 8 November 2009 dari [Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/MengukurKepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/MengukurKepuasan-Pelanggan)
- Susanti, A., Santoso, H., dan Nursyachbani, P.A., (2018) Analisis jenis layanan pendidikan dan non kependidikan yang penting bagi peningkatan kepuasan tenaga kependidikan. Jurnal J@TI UNDIP Vol 13 no 1 Januari tahun 2018. ISSN 19071434, ISSN Online 25021516. Tersedia pada <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/18368>
- Susanto, D., (2018) Tiga Komponen Utama dalam Mengelola Perguruan Tinggi. Sistem Informasi Manajemen Kampus (Sevima). Tersedia pada: <http://sevima.com/tiga-komponen-penting-dalam-mengelola-perguruantinggi/>
- Susanto, A., (2004). Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Lingga Jaya. Bandung.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G (2005) Service, quality and satidfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

- Usman, H., (2006) Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Van Vliet, V. (2009). Total Quality Management (TQM). Retrieved [insert date] from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/qualitymanagement/total-quality-management-tqm/>
- Vincent, (2006), Sistem Manajemen kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Six Zigma untuk Organisasi Bisnis dan pemerintahan . PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia
- Zeithmal et al, (1985) Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

*Lampiran 1 Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan*

**KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TETAP  
TERHADAP STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN**

**PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Bapak/Ibu Tenaga Kependidikan (Pustakawan, Laboran, Teknisi, Tenaga Administrasi) tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan yang kami hormati. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap bapak/ibu kami bermaksud menampung umpan balik terhadap layanan kami selama ini. Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengisi angket ini dengan sejujurnya, agar kami mendapat informasi yang lengkap dan obyektif untuk dapat meningkatkan layanan terhadap Tenaga Kependidikan Tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan di masa yang akan datang.

Atas partisipasi Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

**Informasi tentang pengisi angket:**

Unit Kerja : .....  
Masa Kerja : .....tahun.....bulan

**Petunjuk :**

Berikan tanggapan Bapak/Ibu terhadap setiap butir pernyataan dengan cara membubuhkan tanda cek (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang sesuai.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

NO	ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	5
<b>A. PEKERJAAN</b>						
1	Saya bekerja sebagai tenaga kependidikan di STKIP Muhammadiyah Kuningan sesuai dengan kompetensi saya					
2	Penempatan tenaga kependidikan sudah berdasarkan latar belakang pendidikan yang sesuai					
3	Sistem penempatan tenaga kependidikan oleh STKIP Muhammadiyah Kuningan sudah berdasarkan kemampuan					
4	Penyediaan ruang kerja yang memadai untuk tenaga kependidikan					
5	Penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan					

6	Penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) yang memadai					
<b>B. PIMPINAN STKIP Muhammadiyah Kuningan:</b>						
7	Membagi pekerjaan kepada tenaga kependidikan secara proposional					
8	Memberikan wewenang kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas dan membuat laporan					
9	Bekerjasama secara harmonis dengan tenaga kependidikan					
10	Memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya					
11	Memberikan penghargaan (hadiah/pujian) terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang baik					
12	Melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan					
13	Memberikan penghargaan dan sanksi secara adil					
<b>C. SUASANA KERJA</b>						
14	Suasana hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan terjalin secara harmonis					
15	Dalam menyelesaikan pekerjaan terjalin kerjasama yang baik dengan tenaga kependidikan lain					
16	Tenaga kependidikan lain selalu memberikan bantuan apabila anda menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan					
17	Jika ada tenaga kependidikan yang berhalangan hadir, maka tenaga kependidikan lain siap mengambil alih pekerjaannya					
<b>D. PENGEMBANGAN DAN PROMOSI</b>						
18	STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut					
19	STKIP Muhammadiyah Kuningan mengembangkan tenaga kependidikan melalui diklat dan workshop					
20	STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan jenjang karir					
21	STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem pengembangan tenaga kependidikan dengan mutasi atau rotasi					
22	STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan pengembangan karier tenaga kependidikan dengan membantu peningkatan kesejahteraan yang memadai					
23	STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan					

	pengembangan karier tenaga kependidikan dengan mengadakan rekreasi minimal satu kali dalam satu tahun					
<b>E. GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>						
24	STKIP Muhammadiyah Kuningan menerapkan sistem penggajian tenaga kependidikan yang memadai					
25	STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan jaminan kesehatan					
26	STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan tunjangan hari raya yang memadai					
27	STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan gaji ke 13					
28	STKIP Muhammadiyah Kuningan memberikan cuti bagi tenaga kependidikan					
29	STKIP Muhammadiyah Kuningan menyediakan fasilitas koperasi bagi tenaga kependidikan					
30	STKIP Muhammadiyah Kuningan mengadakan dana pensiun					
<b>F. SARAN-SARAN :</b>						
.....						
.....						
.....						
.....						