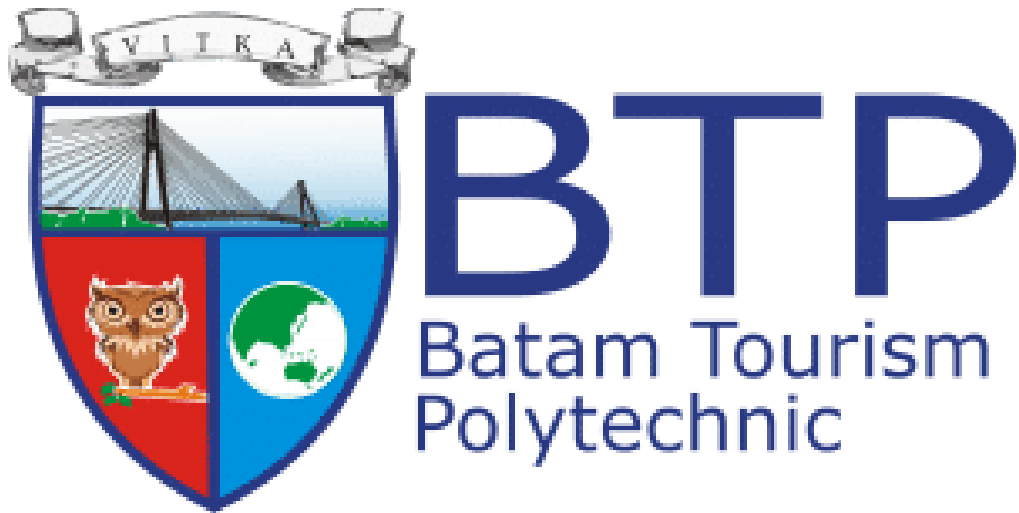


**LAPORAN HASIL SURVEI  
KEPUASAN TENDIK TERHADAP PENGELOLAAN  
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA  
TAHUN 2023**



**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Pengelolaan dan Layanan Sumber Daya Manusia (SDM) Tahun 2023 ini dapat diselesaikan dengan baik.

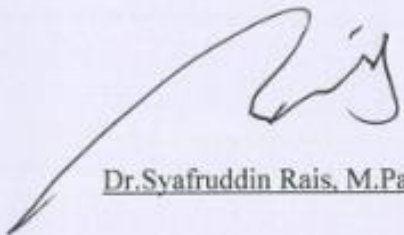
Laporan ini merupakan wujud komitmen institusi dalam mengukur efektivitas layanan SDM, yang merupakan salah satu pilar penting dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan operasional. Hasil survei ini memberikan gambaran objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan Tendik terhadap berbagai aspek pengelolaan SDM.

Kami menyadari bahwa laporan ini memiliki keterbatasan, terutama pada jumlah responden yang relatif kecil. Namun, data yang disajikan diharapkan dapat menjadi landasan awal yang kuat bagi unit SDM untuk melakukan evaluasi, merumuskan kebijakan yang responsif, dan menyusun program kerja tahun 2024 yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan dan pengembangan karir Tendik.

Terima kasih disampaikan kepada seluruh Tendik yang telah berpartisipasi dan memberikan masukan berharga. Semoga laporan ini bermanfaat bagi perbaikan berkelanjutan di masa mendatang.

Batam, 01 Desember 2023

Wakil Direktur II Bidang SDM  
Politeknik Pariwisata Batam



Dr. Syafruddin Rais, M.Par

## Daftar Isi

| Bab                             | Hal |
|---------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR.....             | 1   |
| Pendahuluan.....                | 3   |
| Tujuan.....                     | 3   |
| Metodologi.....                 | 4   |
| Hasil Survei.....               | 5   |
| Kesimpulan dan Rekomendasi..... | 7   |
| LAMPIRAN.....                   | 8   |

## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tenaga Kependidikan (Tendik) memegang peranan vital sebagai staf pendukung dalam menyelenggarakan Tridharma Perguruan Tinggi/operasional institusi. Kepuasan Tendik terhadap layanan dan pengelolaan SDM secara langsung memengaruhi moral kerja, produktivitas, dan retensi staf.

Survei kepuasan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan internal dan pemenuhan standar manajemen mutu. Hasil survei ini akan mengidentifikasi area layanan SDM yang sudah berjalan efektif (kekuatan) dan area yang memerlukan intervensi dan perbaikan segera (kelemahan).

#### **1.2 Tujuan Survei**

Tujuan utama pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Tendik (IKT) secara keseluruhan terhadap seluruh aspek layanan dan pengelolaan SDM selama tahun 2023.
2. Mengidentifikasi item-item pertanyaan dengan skor tertinggi (area yang memuaskan) dan item-item dengan skor terendah (area kritis yang membutuhkan perbaikan mendesak).

## **BAB II**

### **Metodologi Survei**

#### **2.1 Instrumen dan Pengukuran**

Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner Elektronik (Google Form) dengan format tertutup.

Menggunakan Skala Likert 5 Poin untuk mengukur kepuasan, dengan kategori sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas (Netral)

4 = Puas

5 = Sangat Puas

#### **2.2 Teknik Analisis Data**

Data dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari seluruh skor jawaban. Hasil rata-rata skor ini kemudian dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Tendik (IKT) dalam persentase, menggunakan rumus:

$$IKT = \frac{\text{Rata-rata Skor Total}}{\text{Skor Maksimal (5)}} \times 100\%$$

### **BAB III**

#### **Hasil Survei**

##### **3.1 Indeks Kepuasan Tendik (IKT) Keseluruhan**

Berdasarkan data kuesioner dari 10 responden, rata-rata skor kepuasan secara keseluruhan adalah **2.50** (dari skala maksimal 5).

| <b>Metrik</b>   | <b>Rata-rata Skor (Skala 5)</b> | <b>IKT (%)</b> | <b>Kategori</b>   |
|-----------------|---------------------------------|----------------|-------------------|
| Ikt keseluruhan | 2.50                            | 50.0           | Cukup Puas/Netral |

Indeks Kepuasan Tendik secara keseluruhan terhadap layanan SDM berada pada angka **50.0%**, yang menempatkannya pada kategori **Cukup Puas/Netral**. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan SDM belum sepenuhnya memenuhi harapan Tendik dan memerlukan perbaikan yang signifikan.

##### **3.2 Analisis Item Kepuasan (Area Kekuatan dan Kelemahan)**

Analisis skor rata-rata per item pertanyaan dilakukan untuk memetakan prioritas perbaikan, dengan fokus pada item yang memiliki skor tertinggi (kekuatan) dan skor terendah (kelemahan).

| <b>Peringkat</b> | <b>Item Pertanyaan</b>                                                                              | <b>Rata-rata Skor</b> | <b>Kategori</b>          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 8                | Ketersediaan program pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan tugas dan kebutuhan karir saya. | 2.2                   | Paling Kritis (Terendah) |
| 7                | Keterbukaan informasi (transparansi) unit SDM mengenai kebijakan kepegawaian yang berlaku.          | 2.3                   | Kritis (Terendah Kedua)  |
| 6                | Kemudahan akses terhadap layanan SDM (sistem informasi atau formulir online).                       | 2.4                   | Lemah                    |

|   |                                                                                                   |     |         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
| 5 | Penerimaan umpan balik yang konstruktif dan teratur dari atasan mengenai kinerja.                 | 2.4 | Lemah   |
| 4 | Kecepatan unit SDM dalam memproses dokumen administrasi kepegawaian.                              | 2.6 | Netral  |
| 3 | Ketersediaan dan kualitas fasilitas kesejahteraan (asuransi, layanan kesehatan, dll.).            | 2.6 | Netral  |
| 2 | Kepuasan terhadap benefit non-finansial (jam kerja dan lingkungan kerja).                         | 2.7 | Kuat    |
| 1 | Ketepatan dan keakuratan informasi yang diberikan oleh staf SDM terkait hak dan kewajiban Tendik. | 2.8 | Terkuat |

### **Interpretasi Hasil Analisis:**

1. Area Kekuatan (Skor Tertinggi 2.80): Ketepatan dan keakuratan informasi dari staf SDM (A1) menjadi poin yang paling memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa staf SDM sudah cukup teliti dan akurat dalam memberikan informasi dasar terkait hak dan kewajiban Tendik.
2. Area Kritis (Skor Terendah 2.20): Isu paling mendesak yang dihadapi adalah ketersediaan program pelatihan dan pengembangan yang relevan (C1). Skor yang sangat rendah menunjukkan Tendik merasa program yang ada tidak relevan atau tidak memadai untuk menunjang karir mereka.
3. Kelemahan Mayor (Skor 2.30): Isu kritis kedua adalah transparansi informasi kebijakan kepegawaian (A4). Tendik merasa kebijakan dan aturan tidak dikomunikasikan secara terbuka atau jelas.

## **BAB IV**

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. **Tingkat Kepuasan:** Indeks Kepuasan Tendik terhadap pengelolaan SDM pada tahun 2023 adalah **50.0 %**, dengan kategori **Cukup Puas/Netral**. Angka ini menegaskan bahwa layanan SDM memerlukan perbaikan yang terencana dan mendalam untuk mencapai kategori 'Puas' di tahun berikutnya.
2. **Poin Terkuat:** Ketepatan penyampaian informasi (Skor 2.80).
3. **Poin Paling Kritis:** Relevansi program pelatihan dan pengembangan (Skor 2.20).

#### **Rekomendasi Utama**

Berdasarkan item-item dengan skor terendah, berikut adalah rekomendasi yang harus diprioritaskan unit SDM untuk program kerja 2024:

1. Lakukan Analisis Kebutuhan Pelatihan secara resmi yang melibatkan pimpinan unit kerja untuk memetakan kompetensi spesifik yang dibutuhkan oleh Tendik
2. Desain program pelatihan yang terfokus pada pengembangan karir dan keterampilan teknis yang *up-to-date* dan relevan dengan tugas Tendik.
3. Berikan pelatihan kepemimpinan kepada atasan langsung Tendik, dengan fokus pada keterampilan komunikasi dan pemberian *umpan balik* yang konstruktif dan terjadwal, bukan hanya menjelang penilaian akhir tahun.