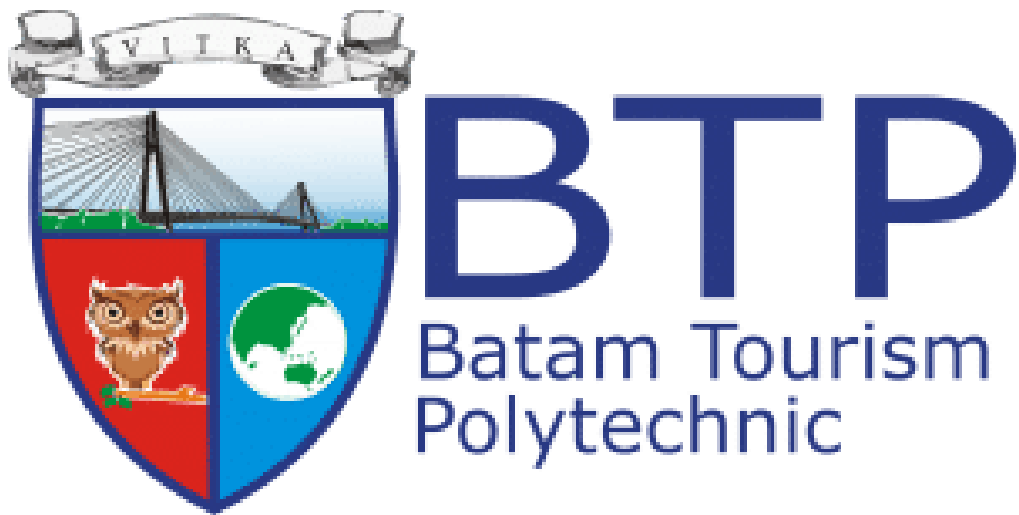


**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN TENDIK TERHADAP PENGELOLAAN
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2024**



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2024

KATA PENGANTAR

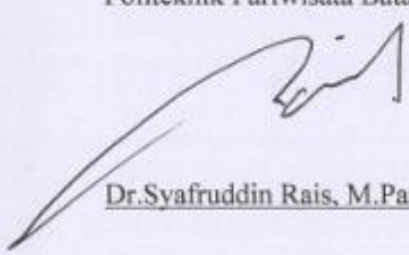
Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Komparatif Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Pengelolaan dan Layanan SDM Tahun 2024 ini dapat diselesaikan.

Laporan ini merupakan evaluasi penting untuk mengukur dampak nyata dari program perbaikan layanan SDM yang telah diimplementasikan pada Tahun 2024. Perbandingan data secara langsung memberikan gambaran objektif mengenai keberhasilan unit SDM dalam mencapai kategori kepuasan yang lebih tinggi, serta mengidentifikasi titik fokus tantangan di tahun mendatang.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan utama bagi unit SDM dan pimpinan institusi dalam menyusun strategi dan alokasi sumber daya di tahun depan, khususnya dalam penguatan aspek manajemen kinerja dan pengembangan kepemimpinan.

Batam, 28 Oktober 2024

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.....	3
Hasil Survei.....	4
Analisis Hasil Survei.....	5
Kesimpulan dan Rekomendasi.....	6
LAMPIRAN.....	7

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan SDM di Politeknik Pariwisata Batam. Sebagai institusi pendidikan vokasi, efektivitas layanan SDM memiliki peran strategis dalam mendukung kinerja tenaga kependidikan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta memastikan layanan internal berjalan secara profesional dan responsif.

Dokumen ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas layanan yang telah dilaksanakan, khususnya melalui hasil survei kepuasan Tendik tahun 2024. Evaluasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai dampak berbagai intervensi peningkatan layanan yang telah dijalankan, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah pengembangan dan perbaikan yang lebih terarah di masa mendatang.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan utama pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Tendik (IKT) secara keseluruhan untuk tahun 2024 dan memverifikasi pencapaian kategori kepuasan.
2. Mengidentifikasi item-item pertanyaan dengan skor tertinggi (area yang memuaskan) dan item-item dengan skor terendah (area kritis yang membutuhkan perbaikan mendesak).

1.3 Metodologi Survei Komparatif

Survei dilaksanakan menggunakan kuesioner yang identik di kedua tahun, terdiri dari 8 item pertanyaan dengan Skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Puas/Setuju hingga 5=Sangat Puas/Setuju). Jumlah responden pada tahun 2024 adalah 15 orang. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata skor item untuk mendapatkan IKT.

BAB II

Hasil Survei

2.1 Indeks Kepuasan Tendik (IKT) Keseluruhan Tahun 2024

Berdasarkan perhitungan rata-rata skor dari 15 responden, rata-rata skor kepuasan keseluruhan pada tahun 2024 adalah 3.35 (dari skala maksimal 5).

Metrik	Rata-rata Skor (Skala 5)	IKT (%)	Kategori
IKT KESELURUHAN 2024	3.35	67.0%	Puas

2.2 Rata-rata Skor Item Tahun 2024

Peringkat	Item Pertanyaan	Rata-rata Skor 2024
1	Kecepatan unit SDM dalam memproses dokumen administrasi kepegawaian saya.	3.73
2	Ketersediaan dan kualitas fasilitas kesejahteraan yang disediakan sudah memadai.	3.67
3	Ketepatan dan keakuratan informasi yang diberikan oleh staf SDM terkait hak dan kewajiban Tendik.	3.53
4	Kemudahan akses terhadap layanan SDM (misalnya: sistem informasi kepegawaian atau formulir online).	3.47
5 & 6	Kepuasan saya terhadap benefit non-finansial (misalnya: jam kerja dan lingkungan kerja).	3.33
5 & 6	Keterbukaan informasi (transparansi) unit SDM mengenai kebijakan kepegawaian yang berlaku.	3.2
7	Saya menerima umpan balik (feedback) yang konstruktif dan teratur dari atasan saya mengenai kinerja.	3
8	Tersedia program pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan tugas dan kebutuhan karir saya.	2.87

BAB III

Analisis Hasil Survei

3.1 Perbandingan IKT Keseluruhan (2023 vs 2024):

Analisis menunjukkan peningkatan signifikan pada tingkat kepuasan Tendik dari tahun 2023 ke tahun 2024.

Metrik	Hasil Survei 2023	Hasil Survei 2024 (Aktual)	Perubahan IKT
IKT Keseluruhan	50.00%	67.00%	+17.0%
Kategori	Cukup Puas/Netral	Puas	Peningkatan Signifikan

3.2 Analisis Item Peningkatan Terbaik dan Tantangan Utama

1. Keberhasilan Intervensi (Peningkatan Skor Terbaik): Peningkatan tertinggi terjadi pada item A2 (Kecepatan Proses Admin) dengan skor 3.73, menunjukkan kenaikan sebesar +1.13 dari tahun 2023 (2.60). Item A3 (Kemudahan Akses SDM) juga meningkat sebesar +1.07 (dari 2.40 menjadi 3.47).
2. Tantangan Utama Berkelanjutan (Skor Terendah 2024): Isu kritis yang tersisa adalah Penerimaan Umpan Balik Kinerja (D2) dengan skor 3.00. Skor ini berada di batas netral, menunjukkan bahwa proses *feedback* dari atasan masih belum optimal dan memerlukan standarisasi.

BAB IV

Kesimpulan dan Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

1. Unit SDM berhasil mencapai kategori Puas di tahun 2024 (IKT 67.0%)
2. Poin terkuat layanan adalah Kecepatan Proses Administrasi (Skor 3.73) dan Kualitas Fasilitas Kesejahteraan (Skor 3.67).
3. Tantangan utama yang tersisa adalah Penerimaan Umpan Balik Kinerja (D2) dengan skor 3.00.

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

1. Kembangkan modul pelatihan wajib Coaching dan Mentoring bagi atasan Tendik, dan jadwalkan sesi *feedback* formal yang wajib dan periodik untuk memastikan item ini mengalami peningkatan signifikan.
2. Lakukan pemantauan dan pemeliharaan berkala pada sistem digital dan fasilitas kesejahteraan untuk mempertahankan skor tinggi.