LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN SEMESTER GANJIL 2024/2025

STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPUALAUAN RIAU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap unit-unit layanan yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Ada 3 (enam) jenis Kriteria layanan yang disurvei yaitu: 1) Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, 2) Sumber Daya Manusia, 3) Keuangan, Sarana dan Prasarana, Tujuan dari survei ke 3 (Tiga) kriteria adalah untuk mengungkap tingkat seberapa tinggi indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan yang diselenggarakan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. .

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.

Bintan, Maret 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

SK REKTOR ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Survei 2
C. Manfaat Survei 2

BAB II KAJIAN TEORETIK **4**

A. Pengertian Layanan Publik 4
B. Konsep Kualitas Layanan 5

BAB III METODOLOGI SURVEI **7**

A. Lokasi dan Waktu Survei 7
B. Metode Survei 7
C. Objek yang disurvei 8
D. Populasi dan Sampel 8
E. Teknik Pengumpulan Data 10
F. Kisi-Kisi Angket 10
G. Uji Validitas 13
H. Metode Pengolahan Data 14

BAB IV HASIL SURVEI **15**

A. Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama 15
B. Kriteria Sumber Daya Manusia 17
C. Kriteria Keuangan, Sarana dan Prasarana 19

BAB V KESIMPULAN **22**

DAFTAR PUSTAKA **23**

LAMPIRAN **24**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

> Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu: *Pertama*, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy mengatakan, *"For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery"*. Reformasi lembaga

pendidikan pada era globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma pada tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu menjelaskan, *"the university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement and the training of men at a really high level."* Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi menjadi tiga bagian utama yaitu, *pertama*: peran idealis, yaitu sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan, *kedua*: peran sosial, yaitu sebagai pusat pemecahan problem sosial masyarakat, *ketiga*: peran ekonomis- pragmatis yaitu sebagai pusat latihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia lapangan kerja.

Untuk itu dalam rangka mendorong perguruan tinggi agar mahasiswa mampu melaksanakan ketiga peran, lembaga perguruan tinggi diwajibkan untuk mempersiapkan mahasiswa memiliki kemampuan menguasai keterampilan keterampilan tersebut. Salah satu pemecahan yang dilakukan oleh perguruan 1) Keuangan, sarana, dan prasarana,
2) Pendidikan, 3) Layanan Kemahasiswaan.

Saat ini ketiga kriteria layanan tersebut telah dilakukan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Namun diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan ketiga jenis kriteria layanan tersebut. Untuk itu STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau melalui tim survei melakukan kegiatan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan untuk Tenaga Kependidikan. Hasil survei diharapkan dapat dijadikan acuan dalam menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan.

B. Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya survei terhadap Layanan untuk Tenaga Kependidikan adalah:

1. Memberikan gambaran implementasi pelayanan yang telah dilakukan oleh unit- unit pelayanan
2. Mengukur tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing Kriteria layanan sehingga dapat memberikan solusi bagi peningkatan kualitas layanan
4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan layanan untuk Tenaga Kependidikan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan untuk Tenaga Kependidikan.

C. Manfaat Survei

Kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Mendorong partisipasi Tenaga Kependidikan di lingkungan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riausebagai pengguna dalam menilai layanan untuk Tenaga Kependidikan
2. Mendorong unit layanan kemahasiswaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan untuk Tenaga Kependidikan
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatis dalammemberikan layanan kepada Tenaga Kependidikan

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak laindisediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal

1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

B. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara kovensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaun (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

a. *Tangible (terjamah):* antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
b. *Realiable (handal),* meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memilki keajegan.
c. *Responsiveness (pertanggungjawaban),* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
d. *Assurance (jaminan):* meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
e. *Empathy (empati),* yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Lokasi dan Waktu Survei

1. Lokasi Survei

Survei tentang Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, Sumber Daya Mahasiswa, Keuangan, Sarana, dan Prasarana dilaksanakan di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dengan melibatkan Tenaga Kependidikan pada masing – masing Unit Kerja di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan Januari sampai dengan Maret 2025. Rencana detil pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Januari	Februari	Maret
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada Survei STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembanganindikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada survei ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan publik di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang

perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

C. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yaitu:

Tabel 3.2 Objek Survei

No	Jenis Kriteria Layanan
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama
2	Sumber daya Manusia
3	Keuangan, Sarana, dan Prasarana

D. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah populasi Tenaga Kependidikan pada STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau tahun akademik 2023/2024 dengan jumlah Tenaga Kependidikan sebanyak 83 Tenaga Kependidikan yang ada di 11 (sebelas) Program Studi. Dari jumlah Tenaga Kependidikan tersebut akan diambil sampel yang dapat mewakili keseluruhan jumlah Tenaga Kependidikan.

2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan

sampel dilakukan dengan cara Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Sampling diambil dengan kriteria mahasiswa yang mampu mengakses layanan survei kampus. Berdasarkan hal tersebut jumlah sampel Tenaga Kependidikan sebanyak 44 orang yang dibagi menjadi:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

No.	Instansi	Jumlah sampel
1	STAIN Sultan Abdurrahman	44
	JUMLAH	44

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikanbaik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.

F. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah):* antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Realiable (handal),* meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memilki keajegan, 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban),* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance (jaminan):* meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy (empati),* yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Masing-masing kuesioner jenis layanan dapat

dijelaskan sebagai berikut:

1) Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Kuesioner layanan ini terdiri dari 18 (delapan Belas) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Kuesioner Layanan Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

No	Butir Pernyataan
1	Ketersediaan ruangan kerja.
2	Penerangan dan pendingin ruangan (AC) yang memadai.
3	Ketersediaan perangkat elektronik penunjang kerja.
4	Ketersediaan perangkat jaringan internet.
5	Pemeliharaan sarana dan prasarana
6	Penggunaan waktu dan sumber daya yang fleksibel.
7	Kebebasan untuk berdiskusi dengan atasan.
8	Anda dapat bekerja tanpa rasa takut dan tertekan
9	Kepercayaan atasan terhadap anda
10	Penghargaan atas kontribusi kepada institusi
11	Solidaritas dalam kelompok kerja
12	Perhatian atasan terhadap masalah yang dihadapi
13	Saling menghargai insiatif dan pendapat
14	Proses perencanaan keuangan yang transparan
15	Alokasi anggaran yang transparan.
16	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang ada
17	Pembelanjaan anggaran yang transparan
18	Pelaporan keuangan dan anggaran yang transparan

2) Sumber Daya Manusia

Kuesioner jenis SDM terdiri dari 6 (enam) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

No	Butir Pernyataan
1	Kecukupan pelatihan administrasi
2	Keterlibatan dalam bidang tata kelola dan pengembangan institusi: beban kerja dalam komite/kepanitiaan
3	Hubungan baik antar unit kerja
4	Hubungan baik dalam unit kerja

5	Aspek atmosfer akademik sebagai Tenaga Kependidikan
6	Toleransi atas latar belakang akademik, suku, ras, gender, dan disabilitas

3) Keuangan, Sarana dan Prasarana

Kuesioner jenis layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana terdiri dari 9 (sembilan) pernyataan sebagaimana tabel berikut:

No	Butir Pernyataan
1	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan.
2	Proses rekrutmen karyawan yang transparan.
3	Kesempatan melanjutkan studi.
4	Monitoring dan evaluasi kinerja
5	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi
6	Bimbingan terhadap karyawan baru.
7	Pengakuan prestasi kerja
8	Fasilitas mengikuti kegiatan skala nasional
9	Fasilitas mengikuti kegiatan pengembangan SDM

G. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli *(expert judgement)*. Untuk menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki V

≥ 0,2. Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \Sigma s/[n(c - lo)]$$

Ket:

$\sum s$ = jumlah skor

n = jumlah pakar

c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar lo

= skor terendah yang diberikan oleh pakar

H. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:

1) Untuk menghitung rata-rata masing-masing instrumen dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{Skor\ yang\ diperoleh}{Skor\ Maksimal} x\ 4$$

2) Menkonversi rata-rata dengan mennggunakan Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV HASIL SURVEI

Hasil kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei pada tahun 2025 yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret masing-masing jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Kriteria tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

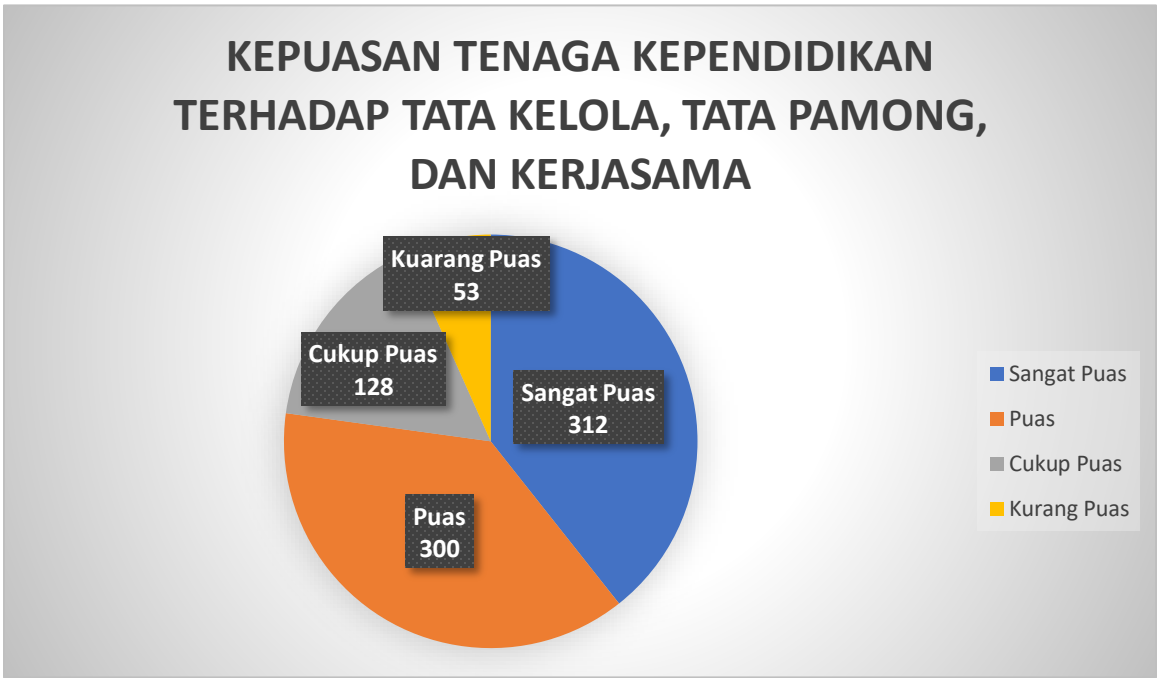
Hasil survei layanan Tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Skor Layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ketersediaan ruangan kerja.	3	6,8	7	15,9	15	31,8	20	45,5	44
2	Penerangan dan pendingin ruangan (AC) yang memadai.	6	13,6	2	4,5	13	29,5	23	52,3	44
3	Ketersediaan perangkat elektronik penunjang kerja.	7	15,9	3	6,8	16	36,4	18	40,9	44
4	Ketersediaan perangkat jaringan internet.	4	9,1	7	15,9	17	38,6	16	36,4	44
5	Pemeliharaan sarana dan prasarana	4	9,1	6	13,6	19	43,2	15	34,1	44
6	Penggunaan waktu dan sumber daya yang fleksibel.	1	2,3	8	18,2	20	45,5	15	34,1	44
7	Kebebasan untuk berdiskusi dengan atasan.	1	2,3	5	11,4	20	45,5	18	40,9	44
8	Anda dapat bekerja tanpa rasa takut dan tertekan			6	13,6	20	45,5	18	40,9	44
9	Kepercayaan atasan terhadap anda	2	4,5	5	11,4	18	40,9	19	43,2	44
10	Penghargaan atas kontribusi kepada institusi	4	9,1	8	18,2	14	31,8	18	40,9	44
11	Solidaritas dalam kelompok kerja			8	18,2	18	40,9	18	40,9	44
12	Perhatian atasan terhadap masalah yang dihadapi	2	4,5	9	20,5	19	43,2	14	31,8	44

13	Saling menghargai insiatif dan pendapat			12	27,3	15	34,1	17	38,6	44
14	Proses perencanaan keuangan yang transparan	4	9,1	8	18,2	15	34,1	17	38,6	44
15	Alokasi anggaran yang transparan.	4	9,1	8	18,2	16	36,4	16	36,4	44
16	Kesesuaian anggaran dengan fasilitas yang ada	5	11,4	7	15,9	16	36,4	16	36,4	44
17	Pembelanjaan anggaran yang transparan	3	6,8	9	20,5	15	34,1	17	38,6	44
18	Pelaporan keuangan dan anggaran yang transparan	3	6,8	10	22,7	14	31,8	17	38,6	44
TOTAL		53		128		300		312		

Berdasarkan tabel 4.1 nampak bahwa secara umum kualitas layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama terkategori **sangat puas** dengan **skor 312**. Secara rinci urutan penilaian Tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama:



Gambar 4.2 Urutan Kualitas Layanan Dosen terhadap Tata kelola, tata pamong, dan kerjasama

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa urutan kualitas layanan Tata Kelola, tata Pamong dan

Kerjasama dari urutan tertinggi sampai terendah sebagai berikut: **1) Sangat Puas** (scor 312), **2) Puas** (skor 300), **3) Cukup puas** (skor 128), **4) kurang puas** (skor 53).

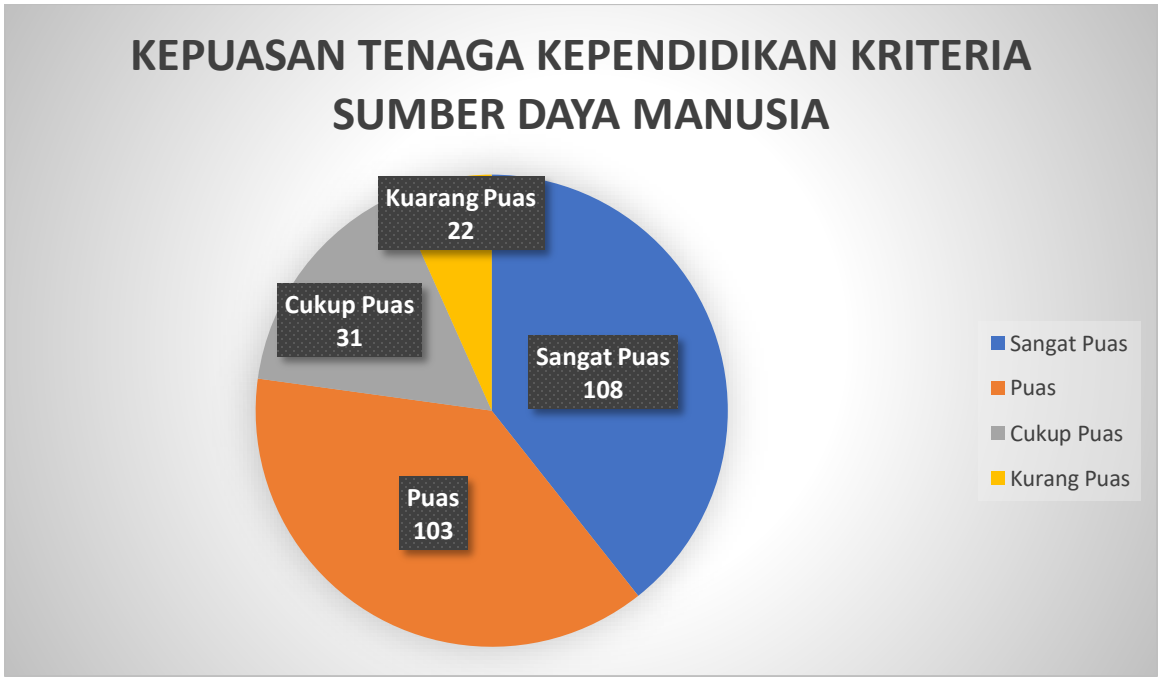
B. Sumber Daya Manusia

Kuesioner jenis layanan sumber daya manusia terdiri dari 6 (enam) butir pernyataan sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Skor Layanan Sumber Daya Manusia

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kecukupan pelatihan administrasi	15	34,1	1	2,3	15	34,1	13	29,5	44
2	Keterlibatan dalam bidang tata kelola dan pengembangan institusi: beban kerja dalam komite/kepanitiaan	2	4,5	8	18,2	16	36,4	18	40,9	44
3	Hubungan baik antar unit kerja	3	6,8	3	6,8	16	36,4	22	50	44
4	Hubungan baik dalam unit kerja			5	11,4	18	40,9	21	47,7	44
5	Aspek atmosfer akademik sebagai Tenaga Kependidikan			9	20,5	19	43,2	16	36,4	44
6	Toleransi atas latar belakang akademik, suku, ras, gender, dan disabilitas	2	4,5	5	11,4	19	43,2	18	40,9	44
	TOTAL	22		31		103		108		

Berdasarkan tabel di atas, secara umum jenis layanan sumber daya manusia terkategori **sangat puas** dengan **skor 108**. Secara rinci penilaian layanan soft skill dari terendah dan terkecil dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 4.5 Urutan Penilaian Layanan *Soft Skill*

Gambar 4.5 menjelaskan urutan penilaian sumber daya manusia dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: **1) Sangat Puas** (skor 108), **2) Puas** (skor 103), **3), Cukup Puas** (skor 31), **4) Kurang Puas** (skor 21). Data ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan SDM baik.

C. Keuangan, Sarana dan Prasarana

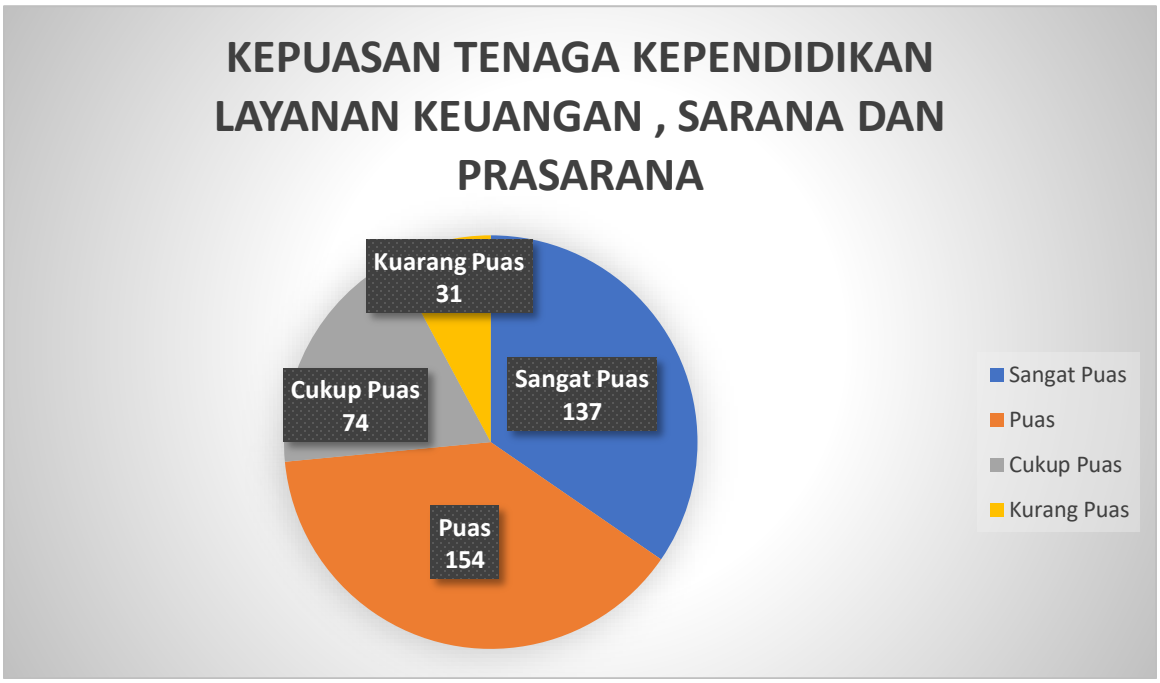
Hasil survei yang dilakukan oleh tim survei terhadap jenis layanan Keuangan, Sarana dan prasarana terdiri dari 9 (sembilan) aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Skor Keuangan, Sarana dan prasarana

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kesempatan pengembangan karir dan jabatan.	5	11,4	6	13,6	18	40,9	15	34,1	44
2	Proses rekrutmen karyawan yang transparan.			9	20,5	20	45,5	15	34,1	44

3	Kesempatan melanjutkan studi.			8	18,2	17	38,6	19	43,2	44
4	Monitoring dan evaluasi kinerja			10	22,7	17	38,6	17	38,6	44
5	Penghargaan yang diberikan terhadap prestasi	6	13,6	6	13,6	18	40,9	14	31,8	44
6	Bimbingan terhadap karyawan baru.	2	4,5	11	25	18	40,9	13	29,5	44
7	Pengakuan prestasi kerja	5	11,4	9	20,5	15	34,1	15	34,1	44
8	Fasilitas mengikuti kegiatan skala nasional	9	20,5	6	13,6	13	29,5	16	36,4	44
9	Fasilitas mengikuti kegiatan pengembangan SDM	4	9,1	9	20,5	18	40,9	13	29,5	44
	TOTAL	31		74		154		137		

Berdasarkan tabel 4.7, secara umum layanan Keuangan, Sarana dan prasarana terkategori **puas** dengan **skor 154**. Untuk lebih jelas urutan aspek penilaian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.8 Urutan Keuangan, Sarana dan prasarana

Berdasarkan gambar 4.8, urutan penilaian Keuangan, Sarana dan prasarana dari tertinggi sampai terendah sebagai berikut: **1) puas** (skor 154), **2) Sangat puas** (skor 137), **3) Cukup puas** (skor 74), **4) kurang puas** (skor 31). Data ini menunjukkan bahwa kriteria layanan Keuangan, Sarana dan prasarana sudah baik.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data survei yang dilakukan pada bulan Januari dan Maret 2025, dapat disimpulkan bahwa:

Pada kriteria layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama didominasi dengan tingkat **sangat puas** dengan s**kor 312** diikuti, tingkat **puas skor 300**, dan **cukup puas skor 128**. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan tata kelola, tata pamong dan kerjasama, karena masih ada tingkat **kurang puas** dengan **skor 53**.

Pada kriteria layanan sumber daya manusia terkategori puas didominasi dengan tingkat **sangat puas** dengan **skor 108** diikuti tingkat **puas skor 103**, dan **cukup puas skor 31**. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan sumber daya manusia, karena masih ada tingkat **kurang puas** dengan **skor 22**.

Pada kriteria layanan sumber daya manusia terkategori puas didominasi dengan tingkat layanan **puas** dengan **skor 154** diikuti tingkat layanan **sangat puas skor 137**, dan **cukup puas skor 74**. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan sumber daya manusia, karena masih ada tingkat **kurang puas** dengan **skor 31**.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yoyakarta: Pustaka Pelajar. 2013. Azra,

Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.

Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.

Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.

Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.

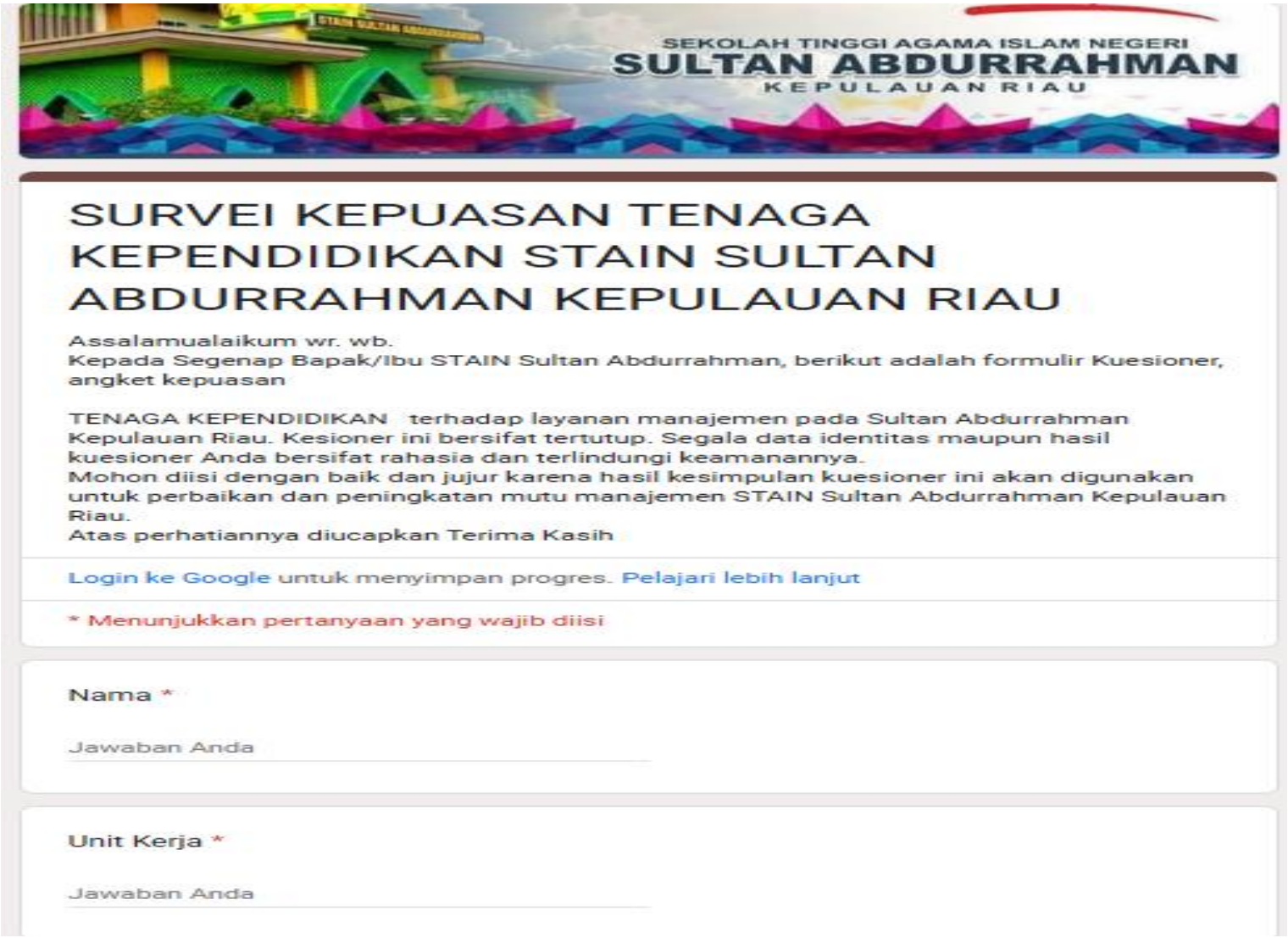
Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.

Roth, Gabriel Joseph. 1926. The Privat Provision of Public Service in Developing Country, Oxford University Press, Washington DC.

Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

LAMPIRAN: KUESIONER



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Assalamualaikum wr. wb.
Kepada Segenap Bapak/Ibu STAIN Sultan Abdurrahman, berikut adalah formulir Kuesioner, angket kepuasan

TENAGA KEPENDIDIKAN terhadap layanan manajemen pada Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Kesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya.
Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan dan peningkatan mutu manajemen STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
Atas perhatiannya diucapkan Terima Kasih

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Unit Kerja *

Jawaban Anda

Lampiran Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau selengkapnya dapat diakses di sini: Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

PUSAT PENJAMINAN MUTU
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Jl. Lintas Barat Km. 19,5 Toapaya Asri, Kab. Bintan - Kepulauan Riau
Po.Box. 33 Tanjungpinang 2910. Telp. +62 771 4442607