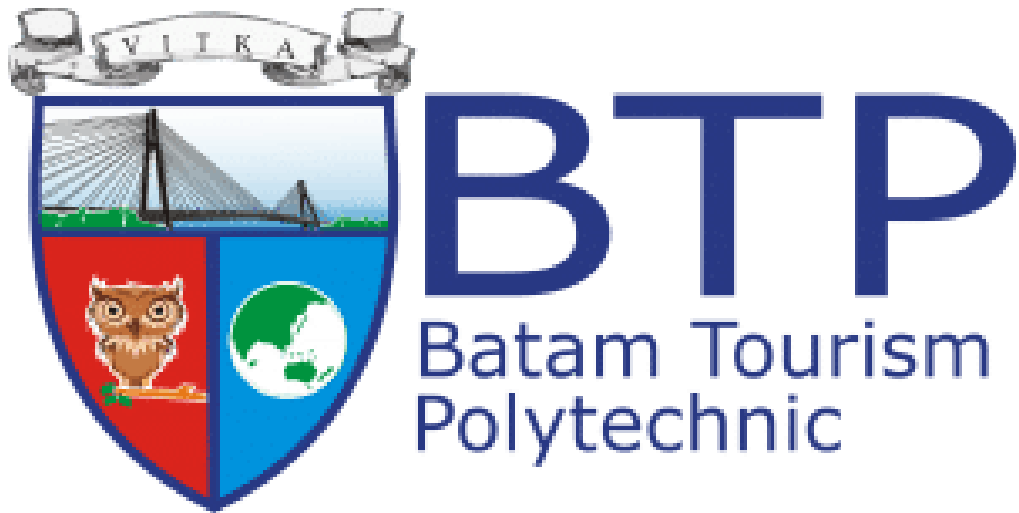


**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN TENDIK TERHADAP PENGELOLAAN
DAN LAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN 2023**



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.

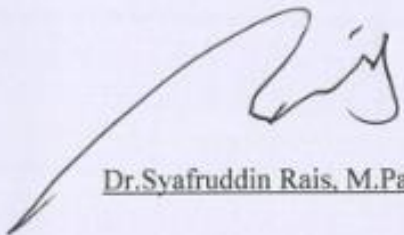
Laporan ini merupakan wujud komitmen institusi dalam mengukur efektivitas layanan SDM, yang merupakan salah satu pilar penting dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan operasional. Hasil survei ini memberikan gambaran objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan Tendik terhadap berbagai aspek pengelolaan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

Metrik	Rata-rata Skor (Skala 5)	IKT (%)	Kategori
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).

Peringkat	Item Pertanyaan	Rata-rata Skor	Kategori
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.

Kuisisioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan SDM Tahun 2023

10 responses

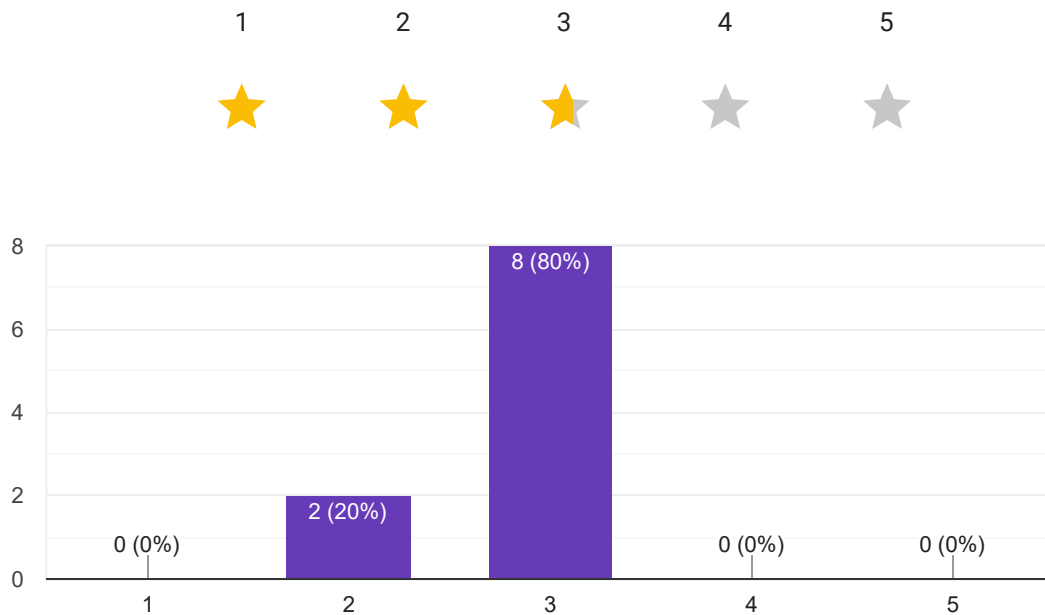
[Publish analytics](#)

Ketepatan dan keakuratan informasi yang diberikan oleh staf SDM terkait hak dan kewajiban Tendik.

 [Copy](#)

10 responses

Average rating (2.80)

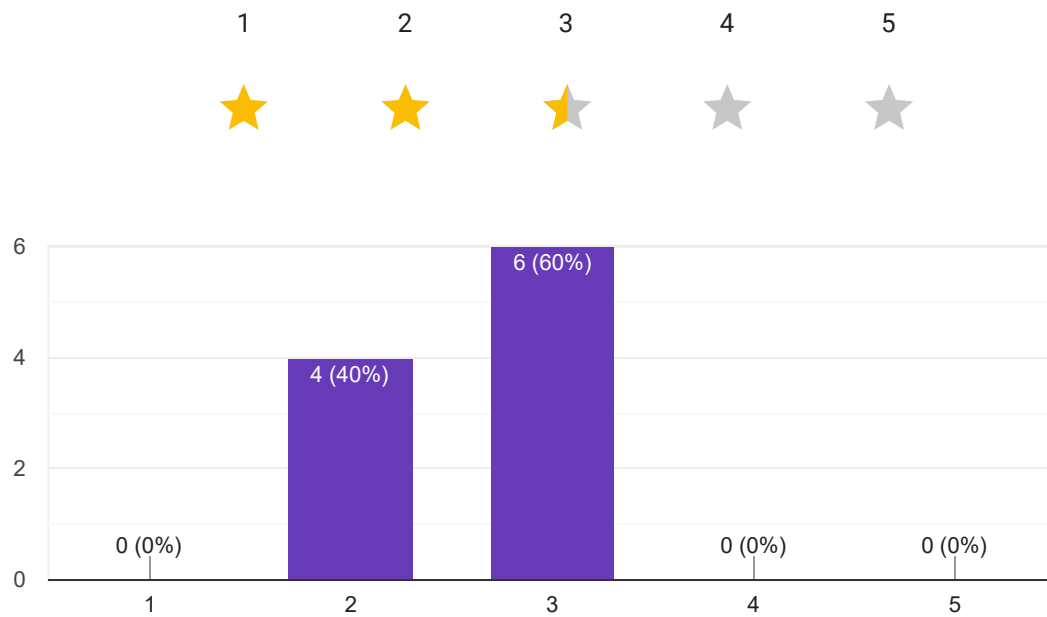


Kecepatan unit SDM dalam memproses dokumen administrasi kepegawaian saya

 Copy

10 responses

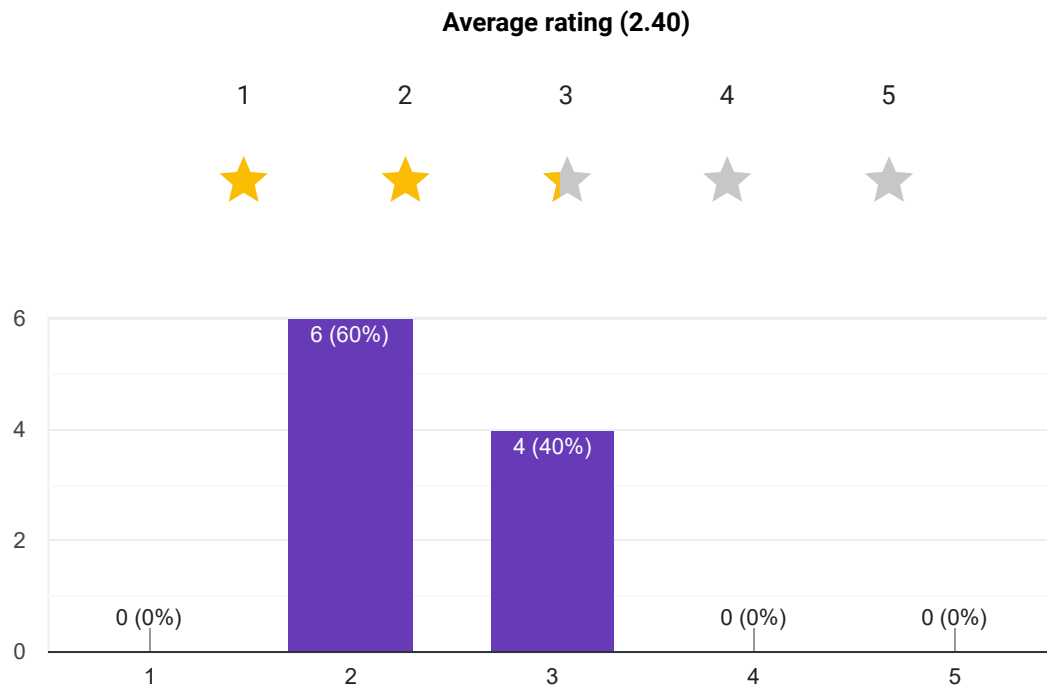
Average rating (2.60)



Kemudahan akses terhadap layanan SDM (misalnya: sistem informasi kepegawaian atau formulir online).

 Copy

10 responses

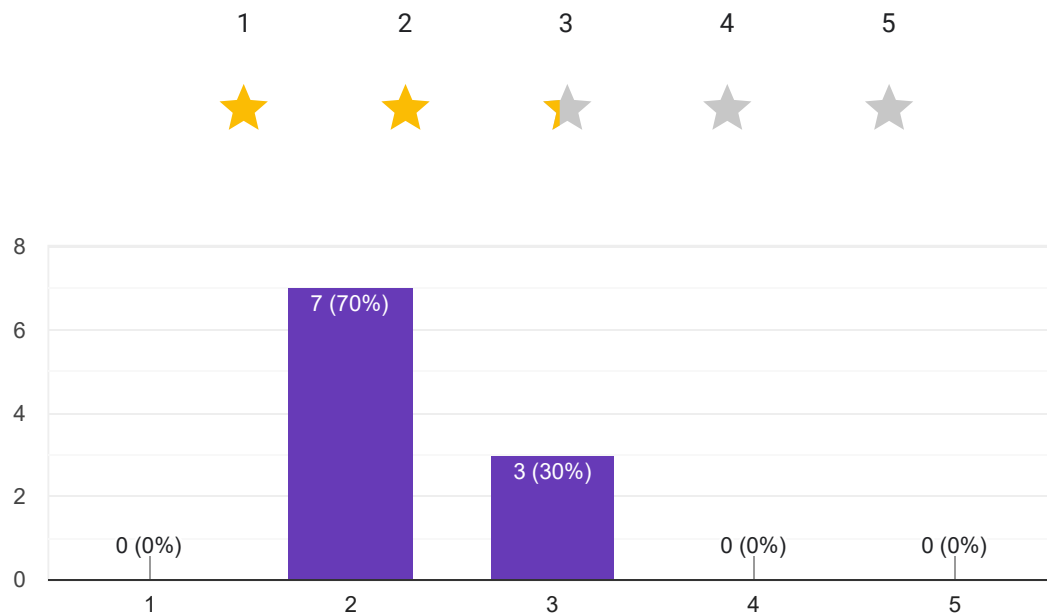


Keterbukaan informasi (transparansi) unit SDM mengenai kebijakan kepegawaian yang berlaku.

 Copy

10 responses

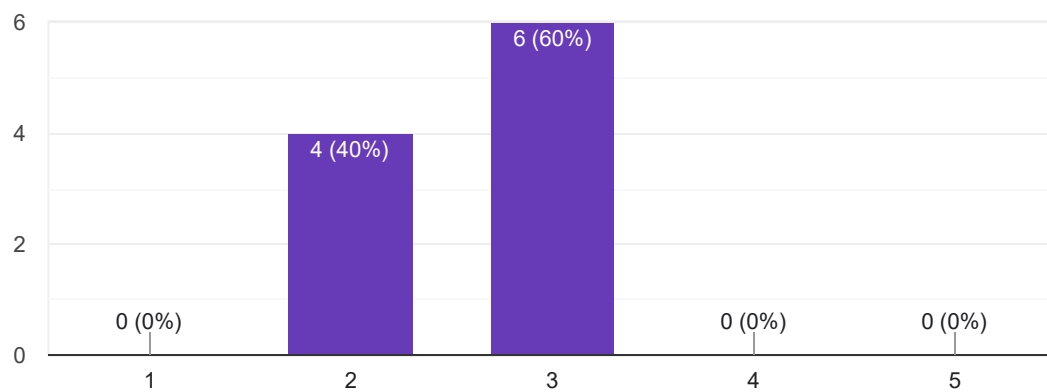
Average rating (2.30)



Ketersediaan dan kualitas fasilitas kesejahteraan (misalnya: asuransi, layanan kesehatan, dll.) yang disediakan sudah memadai.

 Copy

10 responses

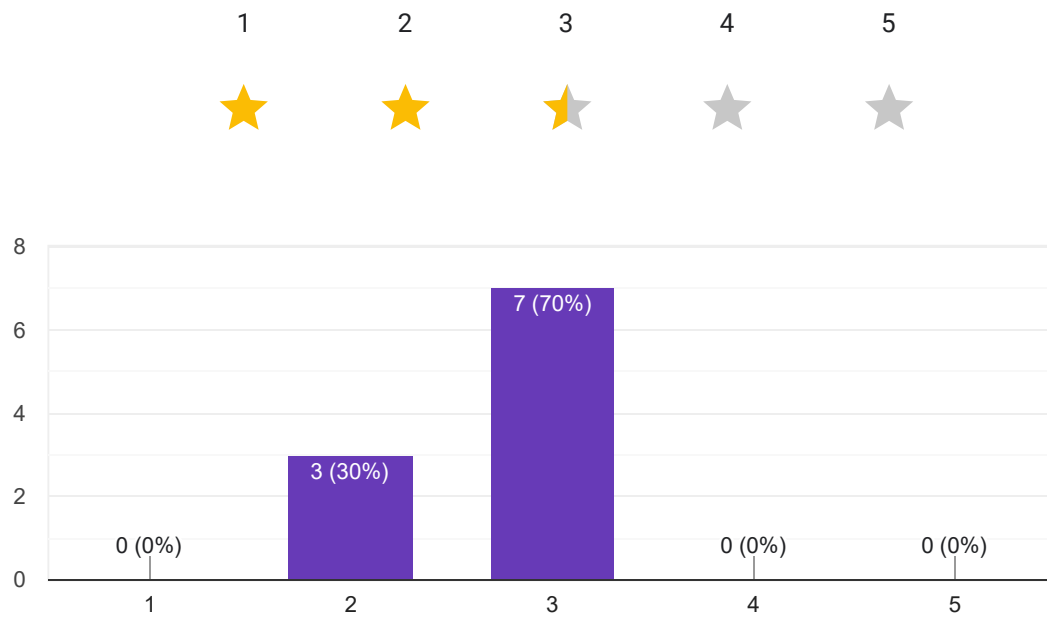


Kepuasan saya terhadap benefit non-finansial (misalnya: jam kerja dan lingkungan kerja)

 Copy

10 responses

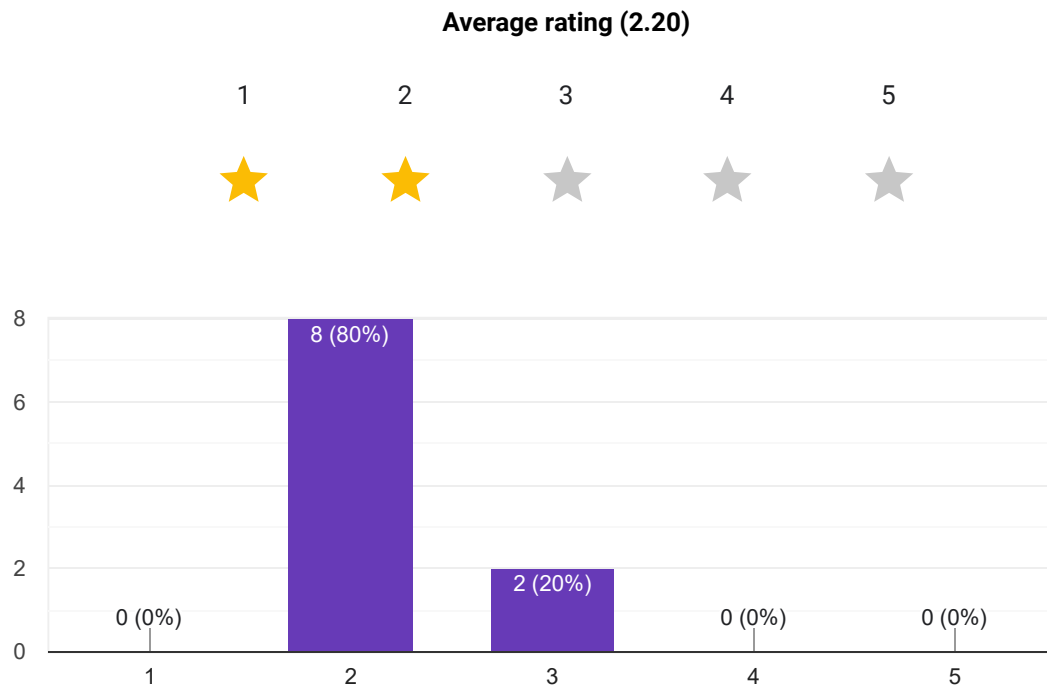
Average rating (2.70)



Tersedia program pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan tugas dan kebutuhan karir saya.

 Copy

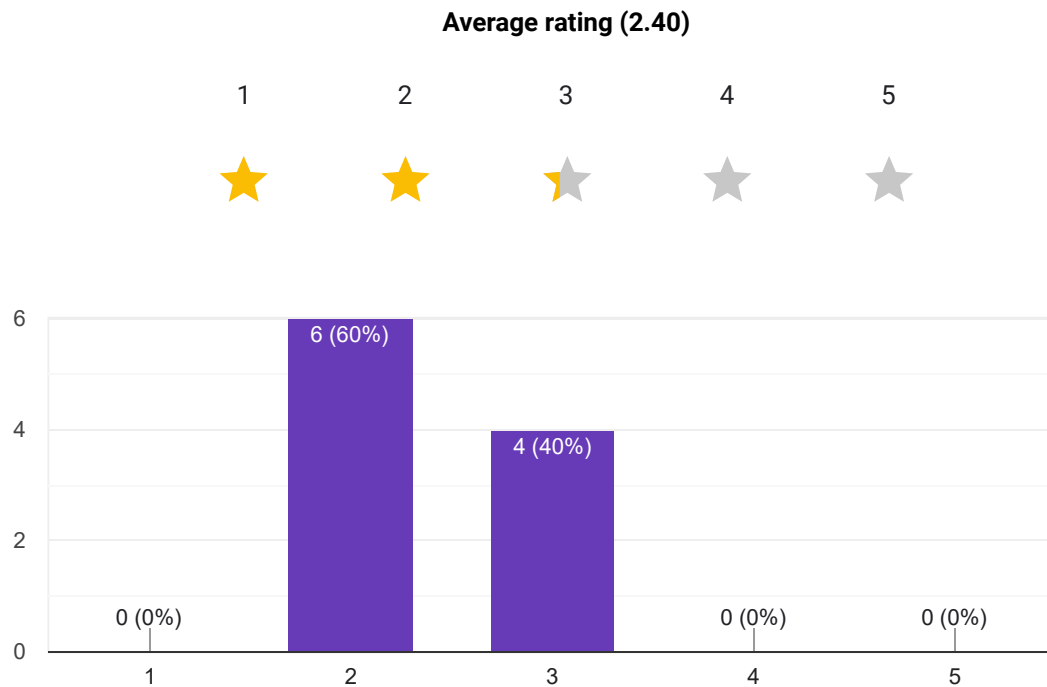
10 responses



Saya menerima umpan balik (feedback) yang konstruktif dan teratur dari atasan saya mengenai kinerja.

 Copy

10 responses



This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



