

**LAPORAN
HASIL KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP
PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
TA. 2020/2021**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN
BOGOR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN



LAPORAN HASIL KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN TA. 2020/2021

Bogor, Agustus 2021

Laporan Dibuat
Oleh



Udi Pramiudi, SE., M.Ak
Kepala BPM

Mengetahui :



Prof. Dr. H. Moermahadi Soerja Dianegara, SE., Ak., MM., CPA., CSEA.
Rektor IBI Kesatuan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan layanan SDM pada Prodi D3 Perbankan dan Keuangan telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan SDM di IBI Kesatuan. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kepuasan layanan SDM IBI Kesatuan dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi IBI Kesatuan.

Bogor, Agustus 2021


Udi Pramiudi, SE., M.Ak
Kepala BPM

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
1.4 Responden	2
1.5 Ruang Lingkup	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	4
2.1 Pengumpulan Data	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN SDM PROGRAM STUDI S1 TEKNOLOGI INFORMASI.....	7
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan SDM.....	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Pengelolaan SDM.....	9
BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Penilaian Kepuasan Layanan SDM	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survey kepuasan layanan pengelolaan Sumber Daya Manusia pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan dosen dan tenaga kependidikan baik dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan SDM dilaksanakan oleh HRD yang berada dibawah Wakil Rektor II.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelola SDM di lingkungan IBI Kesatuan. Di samping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan IBI Kesatuan dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan pengelolaan Sumber Daya Manusia di lingkungan IBI Kesatuan.

1.2 Tujuan

A. Umum

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan SDM adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan SDM di IBI Kesatuan.

B. Khusus

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan SDM adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan SDM.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan pengelolaan SDM.
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan SDM IBI Kesatuan dimulai bulan Juli 2021 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan pengelolaan SDM. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2021. Analisis

data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan SDM ini adalah seluruh dosen dan tenaga kependidikan pada Prodi D3 Perbankan dan Keuangan.

1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan SDM ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan SDM yang terdiri dari 24 (dua puluh empat) pertanyaan. Penilaian Kepuasan Layanan SDM IBI Kesatuan meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dan Tabel 2 di bawah.

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan terhadap Layanan Pengelolaan SDM.

No	Butir Pertanyaan
1	Puaskah anda dengan peluang yang dimiliki dosen/tenaga kependidikan untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada dalam Institusi?
2	Puaskah anda dengan kontribusi anda atas proses penempatan kerja anda?
3	Puaskah anda dengan alasan penempatan, promosi dan mutasi dosen/tenaga kependidikan di Institusi?
4	Puaskah anda dengan itikad yang ditunjukkan oleh Institusi dalam mengembangkan dosen/tenaga kependidikan untuk pekerjaan yang lebih baik?
5	Puaskah anda dengan kesesuaian antara program pembinaan dan pembelajaran dengan kebutuhan anda?
6	Puaskah anda dengan proses evaluasi kinerja yang dilakukan Institusi?
7	Puaskah anda dengan peran atasan dalam memberikan tanggapan secara terus menerus atas kinerja anda?
8	Puaskah anda dengan pengertian dan pengukuran "kualitas" dalam kelompok kerja anda?
9	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskan dengan proses penetapan tujuan individu telah didefinisikan / dijelaskan dengan baik?
10	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskan dengan proses penetapan tujuan individu bersifat spesifik / khusus dan terukur?
11	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskan dengan proses penetapan tujuan individu secara akurat / pasti menunjukkan tanggung jawab kerja?
12	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskan dengan proses penetapan tujuan individu disusun bersama antara atasan anda sendiri?
13	Puaskah anda dengan tingkat upah Institusi (sebaik atau lebih baik dari tingkat upah Institusi lain sejenis)?
14	Puaskah anda dengan kesesuaian antara sistem pengupahan dan penghargaan Institusi dengan kebutuhan anda?
15	Puaskah anda dengan program kesejahteraan dosen/tenaga kependidikan?

No	Butir Pertanyaan
16	Puaskah anda dengan proses penentuan jenjang karier pekerjaan anda?
17	Puaskah dengan kesempatan yang diberikan guna meniti jenjang karier tersebut?
18	Puaskah dengan jaminan keamanan fisik dan jiwa di tempat kerja?
19	Puaskah dengan jaminan kerja yang diberikan Institusi dibandingkan dengan PT lain?
20	Puaskah karyawan dengan perlakuan dan persiapan yang diberikan menjelang masa purna karya?
21	Puaskah karyawan dengan uang pensiun yang diberikan?
22	Puaskah dengan kebijakan Institusi dalam hal mendukung persamaan hak/perlakuan di antara dosen/tenaga kependidikan?
23	Puaskah dengan kebijakan Institusi dalam hal mempunyai komitmen keadilan untuk dosen/tenaga kependidikan wanita?
24	Puaskah dengan prosedur dan mekanisme penyelesaian keluhan dosen/tenaga kependidikan?

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan tenaga kependidikan. Responden diharapkan menilai layanan pengelolaan SDM. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan pengelolaan SDM. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM). Selanjutnya Badan Penjaminan Mutu menyusun laporan hasil penilaian layanan SDM serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Wakil Rektor dan Rektor IBI Kesatuan.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Puaskah dengan peluang yang dimiliki dosen untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada dalam institusi?	.640	Valid
2	Puaskah dengan kontribusi anda atas proses penempatan kerja anda?	.643	Valid
3	Puaskah dengan alasan penempatan, promosi dan mutasi dosen di institusi?	.643	Valid
4	Puaskah dengan itikad yang ditunjukkan oleh institusi dalam mengembangkan dosen untuk pekerjaan yang lebih baik?	.797	Valid
5	Puaskah dengan kesesuaian antara program pembinaan dan pembelajaran dengan kebutuhan anda?	.696	Valid
6	Puaskah dengan proses evaluasi kinerja yang dilakukan institusi?	.782	Valid
7	Puaskah dengan peran atasan dalam memberikan tanggapan secara terus menerus atas kinerja anda?	.625	Valid
8	Puaskah dengan pengertian dan pengukuran "kualitas" dalam kelompok kerja anda?	.682	Valid
9.a	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskah dengan proses penetapan tujuan individu telah didefinisikan/dijelaskan dengan baik?	.653	Valid

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
9.b	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskah dengan proses penetapan tujuan individu bersifat spesifik/khusus dan terukur?	.763	Valid
9.c	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskah dengan proses penetapan tujuan individu secara akurat/pasti menunjukkan tanggung jawab kerja?	.717	Valid
9.d	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskah dengan proses penetapan tujuan individu disusun bersama antara atasan anda sendiri?	.656	Valid
10	Puaskah dengan tingkat upah institusi (sebaik atau lebih baik dari tingkat upah institusi lain sejenis)?	.663	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.643	25	Reliabel

2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan SDM. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan $range = 5 - 1 = 4$, kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh $interval = (4/5) = 0,80$ maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan SDM dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 4. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 – 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan SDM IBI Kesatuan.

2.2.3. Kriteria Penilaian

Indikator tingkat keupasan layanan SDM IBI Kesatuan ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24-5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan SDM IBI Kesatuan.


BAB III
HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN SDM
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian Dosen terhadap Layanan SDM S1 Teknologi Informasi, pada Semester Ganjil TA 2020/2021 dan hasil analisis penilaian layanan SDM sebagai berikut:

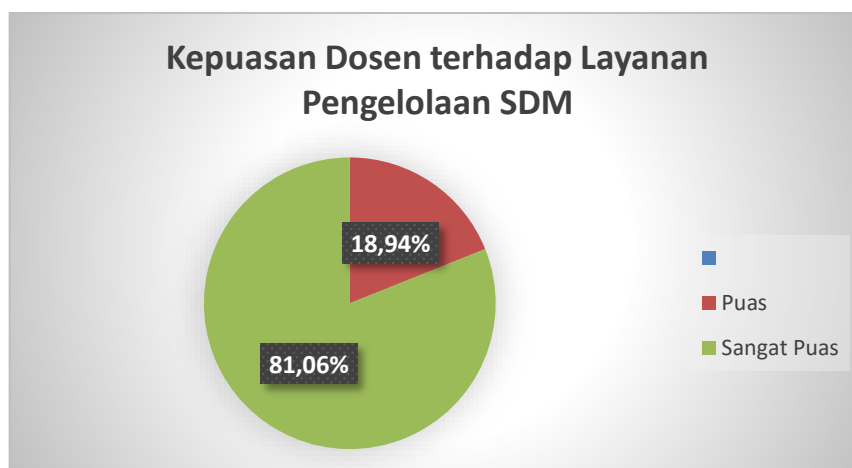
3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan SDM

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan SDM oleh dosen prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa: 81,06% menyatakan Sangat Puas dan 18,94% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan SDM. Skor rata-rata keseluruhan (11 responden) adalah sebesar 4,81 dengan kategori **Sangat Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan SDM ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 5. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan SDM

 BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM) INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN (IBIK) Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 http://www.ibik.ac.id — e-mail: bpm@ibik.ac.id LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN SDM T.A 2020/2021													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Puaskah dengan peluang yang dimiliki dosen untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada dalam Institusi.	0	0	0	1	10	0%	0%	0%	9%	91%	4,91	Sangat Memuaskan
2	Puaskah dengan kontribusi anda atas proses penempatan kerja anda.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
3	Puaskah dengan alasan penempatan, promosi dan mutasi dosen di Institusi.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
4	Puaskah dengan itikad yang ditunjukkan oleh Institusi dalam mengembangkan dosen untuk pekerjaan yang lebih baik.	0	0	0	1	10	0%	0%	0%	9%	91%	4,91	Sangat Memuaskan
5	Puaskah dengan kesesuaian antara program pembinaan dan	0	0	0	1	10	0%	0%	0%	9%	91%	4,91	Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
	pembelajaran dengan kebutuhan anda.												
6	Puaskah dengan proses evaluasi kinerja yang dilakukan Institusi ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
7	Puaskah dengan peran atasan dalam memberikan tanggapan secara terus menerus atas kinerja anda.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
8	Puaskah dengan pengertian dan pengukuran "kualitas" dalam kelompok kerja anda ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
9	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskan dengan proses penetapan tujuan individu (harap dijawab tiap item) ?												
	a. telah didefinisikan / dijelaskan dengan baik.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
	b. bersifat spesifik / khusus dan terukur.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
	c. secara akurat / pasti menunjukkan tanggung jawab kerja.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
	d. disusun bersama antara atasan anda sendiri.	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
10	Puaskah dengan tingkat upah Institusi (sebaik atau lebih baik dari tingkat upah Institusi lain sejenis) ?	0	0	0	3	8	0%	0%	0%	27%	73%	4,73	Sangat Memuaskan
11	Puaskah dengan kesesuaian antara sistem pengupahan dan penghargaan Institusi dengan kebutuhan anda ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
12	Puaskah dengan program kesejahteraan dosen ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
13	Puaskah dengan proses penentuan jenjang karier pekerjaan anda ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
14	Puaskah dengan kesempatan yang diberikan guna meniti jenjang karier tersebut ?	0	0	0	3	8	0%	0%	0%	27%	73%	4,73	Sangat Memuaskan
15	Puaskah dengan jaminan keamanan fisik dan jiwa di tempat kerja ?	0	0	0	3	8	0%	0%	0%	27%	73%	4,73	Sangat Memuaskan
16	Puaskah dengan jaminan kerja yang diberikan Institusi dibandingkan dengan PT lain ?	0	0	0	3	8	0%	0%	0%	27%	73%	4,73	Sangat Memuaskan
17	Puaskah dosen dengan perlakuan dan persiapan yang diberikan menjelang masa purna karya ?	0	0	0	3	8	0%	0%	0%	27%	73%	4,73	Sangat Memuaskan
18	Puaskah dosen dengan uang pensiun yang diberikan ?	0	0	0	3	8	0%	0%	0%	27%	73%	4,73	Sangat Memuaskan
19	Puaskah dengan kebijakan Institusi dalam hal (harap dijawab setiap item):												
	a. mendukung persamaan hak/perlakuan di antara dosen ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
	b. mempunyai komitmen keadilan untuk dosen wanita ?	0	0	0	2	9	0%	0%	0%	18%	82%	4,82	Sangat Memuaskan
20	Puaskah dengan prosedur dan mekanisme penyelesaian keluhan dosen ?	0	0	0	1	10	0%	0%	0%	9%	91%	4,91	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	2,08	8,92	0,00%	0,00%	0,00%	18,94%	81,06%	4,81	Sangat Memuaskan



Gambar 1 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan SDM

3.2 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan SDM

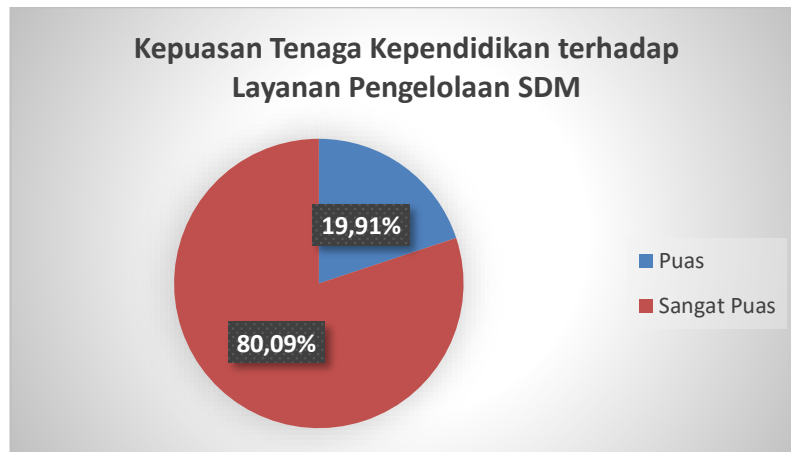
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan SDM oleh tenaga kependidikan prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa: 80,09% menyatakan Sangat Puas dan 19,91% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan SDM. Skor rata-rata keseluruhan (9 responden) adalah sebesar 4,80 dengan kategori Sangat Puas. Hasil olah data kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan SDM ditunjukkan pada Tabel 6 dan Gambar 2 berikut:

Tabel 6. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan SDM

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Puaskah anda dengan peluang yang dimiliki karyawan untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada dalam Institusi.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
2	Puaskah anda dengan kontribusi anda atas proses penempatan kerja anda.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
3	Puaskah anda dengan alasan penempatan, promosi dan mutasi karyawan di Institusi.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
4	Puaskah anda dengan itikad yang ditunjukkan oleh Institusi dalam mengembangkan karyawan untuk pekerjaan yang lebih baik.	0	0	0	1	8	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%	4,89	Sangat Memuaskan
5	Puaskah anda dengan kesesuaian antara program pembinaan dan pembelajaran dengan kebutuhan anda.	0	0	0	1	8	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%	4,89	Sangat Memuaskan
6	Puaskah anda dengan proses evaluasi kinerja yang dilakukan Institusi ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
7	Puaskah anda dengan peran atasan dalam memberikan tanggapan secara terus menerus atas kinerja anda.	0	0	0	1	8	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%	4,89	Sangat Memuaskan
8	Puaskah anda dengan pengertian dan pengukuran "kualitas" dalam kelompok kerja anda ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
9	Sebagai tolok ukur evaluasi kinerja, puaskan anda dengan proses penetapan tujuan individu (harap dijawab tiap item) ?												
	a. telah didefinisikan / dijelaskan dengan baik.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
	b. bersifat spesifik / khusus dan terukur.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
	c. secara akurat / pasti menunjukkan tanggung jawab kerja.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
	d. disusun bersama antara atasan anda sendiri.	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
10	Puaskah anda dengan tingkat upah Institusi (sebaik atau lebih baik dari tingkat upah Institusi lain sejenis)?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
11	Puaskah anda dengan kesesuaian antara sistem pengupahan dan penghargaan Institusi dengan kebutuhan anda ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
12	Puaskah anda dengan program kesejahteraan karyawan ?	0	0	0	1	8	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%	4,89	Sangat Memuaskan
13	Puaskah anda dengan proses penentuan jenjang karier pekerjaan anda ?	0	0	0	3	6	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	4,67	Sangat Memuaskan
14	Puaskah anda dengan kesempatan yang diberikan guna meniti jenjang karier anda tersebut ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
15	Puaskah anda dengan jaminan keamanan fisik dan jiwa di tempat kerja anda ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
16	Puaskah anda dengan jaminan kerja yang diberikan Institusi dibandingkan dengan PT lain ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
17	Puaskah karyawan dengan perlakuan dan persiapan yang diberikan menjelang masa purna karya ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
18	Puaskah karyawan dengan uang pensiun yang diberikan ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
19	Puaskah anda dengan kebijakan Institusi dalam hal (harap dijawab setiap item) :												
	a. mendukung persamaan hak / perlakuan dil di antara karyawan ?	0	0	0	1	8	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%	4,89	Sangat Memuaskan
	b. mempunyai komitmen keadilan untuk karyawan wanita ?	0	0	0	1	8	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%	4,89	Sangat Memuaskan
20	Puaskah anda dengan prosedur dan mekanisme penyelesaian keluhan karyawan ?	0	0	0	2	7	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	77,78%	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	7,21%	0,00%	0,00%	0,00%	19,91%	80,09%	4,80	Sangat Memuaskan



Gambar 2 Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan SDM

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan SDM oleh dosen dan tenaga kependidikan pada prodi D3 Perbankan dan Keuangan di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Layanan SDM adalah **Sangat Puas**.

4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari para dosen terhadap kepuasan Layanan SDM.

No	Saran
1	Meningkatkan kegiatan peningkatan kompetensi dan pengembangan karir
2	Mengadakan pelatihan bahasa inggris untuk para tenaga kependidikan

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat saran-saran yang diberikan oleh para dosen dan tenaga kependidikan, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan kegiatan peningkatan kompetensi dan pengembangan karir	HRD akan mengagendakan secara rutin kegiatan dalam upaya peningkatan kompetensi dan pengembangan karir bagi dosen dan tenaga kependidikan.
2	Mengadakan pelatihan bahasa inggris untuk para tenaga kependidikan	HRD akan melakukan diskusi lebih lanjut untuk mengadakan pelatihan bahasa inggris untuk tenaga kependidikan.

4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Layanan SDM ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.

LAMPIRAN

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	TOTAL		
X15	Pearson Correlation	-.149	-.222	-.222	-.149	.671	-.389	-.222	-.222	-.222	.389	.389	-.222	.241	-.222	1	-.222	.241	-.289	-.289	.241	-.289	.389	-.222	-.149	.682	
	Sig. (2-tailed)	.662	.511	.511	.662	.024	.237	.511	.511	.511	.237	.237	.511	.476	.511	.511	.476	.389	.389	.476	.389	.237	.511	.662	-.149	.810	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X16	Pearson Correlation	-.149	-.222	-.222	.671	-.149	-.222	.389	.389	-.222	-.222	-.222	-.222	-.289	.389	-.222	1	.770	-.289	.241	-.289	.241	.389	.389	-.149	.726*	
	Sig. (2-tailed)	.662	.511	.511	.024	.662	.511	.237	.237	.511	.511	.511	.511	.389	.237	.511	.006	.389	.476	.389	.476	.237	.237	.662	-.149	.434	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X17	Pearson Correlation	-.194	-.289	-.289	.516	-.194	-.289	.241	.241	-.289	.241	.241	-.289	-.375	.241	.241	.770	1	-.375	.083	.083	.083	.770	.241	-.194	.634	
	Sig. (2-tailed)	.566	.389	.389	.104	.566	.389	.476	.476	.389	.476	.476	.389	.256	.476	.476	.006	.256	.808	.808	.808	.006	.476	.566	-.194	.304	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X18	Pearson Correlation	.516	.770	.770	-.194	-.194	.241	.241	.241	-.289	.241	-.289	.241	.083	.241	-.289	-.289	1	-.375	.083	.542	-.289	.241	-.194	-.194	.642	
	Sig. (2-tailed)	.104	.006	.006	.566	.566	.476	.476	.476	.389	.476	.389	.476	.808	.476	.389	.389	.256	.375	.808	.088	.389	.476	.566	-.194	.198	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X19	Pearson Correlation	-.194	-.289	-.289	.516	-.194	-.289	.241	-.289	.770	-.289	.241	.241	.083	.241	-.289	.241	.083	1	-.375	.083	-.375	.241	-.289	.516	.718	
	Sig. (2-tailed)	.566	.389	.389	.104	.566	.389	.476	.389	.006	.389	.476	.476	.808	.476	.389	.476	.808	.256	.375	.808	.256	.476	.389	.104	.586	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X20	Pearson Correlation	.516	.241	.241	-.194	-.194	-.289	.241	-.289	.241	.770	.770	.241	.083	-.289	.241	-.289	.083	.083	1	.083	.241	.241	-.194	-.194	.657	
	Sig. (2-tailed)	.104	.476	.476	.566	.566	.389	.476	.389	.476	.006	.006	.476	.808	.389	.476	.389	.808	.808	.808	.808	.476	.476	.566	-.194	.063	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X21	Pearson Correlation	.516	.241	.241	-.194	-.194	-.289	.241	.770	-.289	.241	-.289	.241	.083	-.289	-.289	.241	.083	.542	-.375	.083	1	-.289	.770	-.194	.702	
	Sig. (2-tailed)	.104	.476	.476	.566	.566	.389	.476	.006	.389	.476	.389	.476	.808	.389	.389	.476	.808	.088	.256	.808	.375	.808	.006	.566	.198	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X22	Pearson Correlation	-.149	-.222	-.222	.671	-.149	-.222	.389	-.222	-.222	.389	.389	-.222	-.289	.389	.389	.389	.770	-.289	.241	.241	-.289	1	-.222	-.149	.753*	
	Sig. (2-tailed)	.662	.511	.511	.024	.662	.511	.237	.511	.511	.237	.237	.511	.389	.237	.237	.237	.006	.389	.476	.476	.389	.511	.662	-.149	.286	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X23	Pearson Correlation	.671	.389	.389	-.149	-.149	-.222	.389	.389	-.222	.389	-.222	-.222	-.289	-.222	-.222	.389	.241	.241	-.289	.241	.770	-.222	1	-.149	.644	
	Sig. (2-tailed)	.024	.237	.237	.662	.662	.511	.237	.237	.511	.237	.511	.511	.389	.511	.511	.237	.476	.476	.389	.476	.006	.511	.662	-.149	.171	
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
X24	Pearson Correlation	-.100	-.149	-.149	-.100	-.100	-.149	-.149	-.149	.671	-.149	-.149	-.149	-.194	-.149	-.149	-.149	-.194	-.194	.516	-.194	-.194	-.149	-.149	1	.718	
	Sig. (2-tailed)	.770	.662	.662	.770	.770	.662	.662	.662	.024	.662	.662	.662	.566	.662	.662	.662	.566	.566	.104	.566	.566	.662	.662	.662	.662	.581
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
TOTAL	Pearson Correlation	.540	.444	.444	.298	-.066	-.008	.625	.082	-.008	.534	.263	.173	.107	.263	.082	.263	.342	.420	.185	.577	.420	.354	.444	-.188		
	Sig. (2-tailed)	.086	.171	.171	.374	.847	.981	.040	.810	.981	.090	.434	.612	.755	.434	.810	.434	.304	.198	.586	.063	.198	.286	.171	.581		
	N	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	24