

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Hasil survey menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Kelola Sumber Daya Manusia (SDM) UIN Ar-Raniry berada pada Nilai Interval IKM 62.51 -81.25 dengan Mutu Layanan BAIK dengan skor indeks 69,4872

LEMBAGA
PENJAMIN
AN MUTU
(LPM)
UNIVERSIT
AS ISLAM
NEGERI
AR-
RANIRY
BANDA
ACEH
2021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT. Survey Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online melalui google form (<https://cutt.ly/BkOaAgh>) selama 20 hari dari tanggal 14 sampai dengan 28 Februari 2021 tahap pertama dan 1 sampai dengan 5 Maret tahap kedua.

Link survey dikirim ke berapa Group Whatsapps dosen dan Tenaga Kependidikan yang telah disetting Form Limiter sampai dengan 28 Februari, namun sampai saat tutup link 28 Februari ternyata masih sangat kurang, maka diperpanjang sampai dengan 5 Maret 2021 sehingga total 20 hari akan tetapi hanya 65 orang yang meresponse. Dilihat dari jumlah dosen pada UIN Ar-Raniry yang mencapai 621 orang dan Tenaga Kependidikan lebih 500 orang, maka jumlah yang memberikan response terhadap survey relatif rendah. Akan tetapi karena survey ini merupakan survey kualitatif maka jumlah informan tidak memberikan dampak yang berarti.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada dosen dan tenaga kependidikan yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Terima kasih yang mendalam kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada LPM untuk melaksanakan survey ini. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 30 April 2021

LPM,



Khatib A. Latief

Kepala Pusat Pengembangan Mutu Standar Mutu

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Informan dan Sasaran	2
D. Metode Survey	3
1. Rancangan Survey	3
2. Waktu dan Tempat.....	3
3. Populasi dan Sampel.....	3
4. Teknik Pelaksanaan	4
5. Kredibilitas	5
 BAB II : ANALISIS DATA SURVEY.....	 6
A. Profil Informan.....	6
B. Hasil Pengolahan Data Kualitatif	8
C. Besaran Indeks Skor Kepuasan	19
 BAB III: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	 23
A. Kesimpulan	23
B. Rekomendasi	23
 DAFTAR PUSTAKA	 24

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Survey ini merupakan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pengelolaan SDM merupakan proses yang sangat penting dan mendasar pada sebuah Lembaga. Di dalam dunia manajemen dikenal beberapa istilah tentang pengelolaan SDM seperti “*personal management*,” “*personal administration*,” dan “*human resources administration*.¹”

Di dalam laporan ini yang dimaksudkan dengan pengelolaan SDM adalah merujuk kepada pendapat Flipppo di dalam Personal Management, yaitu: suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja untuk tujuan atau sasaran perorangan, organisasi, masyarakat.²

Sementara pengertian kepuasan merujuk pada Phillip di dalam buku Manajemen Pemasaran diartikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.³ Hasil kepuasan tersebut dimaknai dengan mutu. Mutu pada UIN Ar-Raniry diartikan dengan kemampuan pemenuhan dan perwujudan visinya melalui pelaksanaan misi dan mampu memenuhi standard dan melampui standar yang ditetapkan sehingga dapat memuaskan stakeholders (*stakeholders’ satisfaction*).

¹Umi Sukanti, *Manajemen Personalia – Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Dikti Depdikbud, 1989, hal.4

²Flippor, B Edwin, *The Personal Management*, McGraw Hill:Book Company, 1984, p.2

³Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).

Di dalam survey ini diterminasi pengelolaan SDM, meliputi aspek-aspek yang dikembangkan Flippo di atas. Meskipun beberapa poin tidak dikembangkan di dalam survey karena dosen dan tenaga kependidikan merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang pemutusan hubungan kerja telah diatur tersendiri dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014⁴ tentang Aparatur Sipil Negara dan juga Peraturan Pemerintah Nomor 49 tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja.⁵

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey ini bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidin UIN Ar-Raniry Banda Aceh terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada di UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya. Dengan demikian respon yang diberikan pada jawaban survey tidak menunjukkan sebagai kedalaman pengetahuan mereka tentang teori Sumber Daya Manusiian (SDM).

C. INFORMAN DAN SASARAN

Informan survey ini adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang bersedia isi survey. Survey tidak membuat aggregate apapun untuk mengklasifikasi informan.

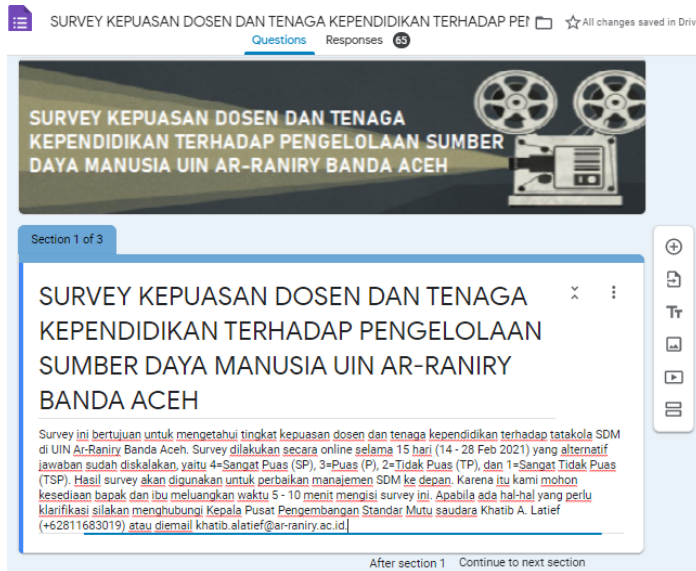
⁴Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

⁵Peraturan Pemerintah Nomor 49 tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

D. METODE SURVEY

1. Rancangan Suvey

Survey dirancang melalui teknik pengumpulan data dan informasi secara online melalui pengisian angket pada google form (<https://cutt.ly/BkOaAgh>)⁶ oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan UIN Ar-



Screenshot halaman pertama Survey

Raniry Banda Aceh. Survey dilakukan dua tahapan, yaitu tahap pertama dari 14 sampai dengan 28 Februari 2021 dan tahap kedua dari 1 sampai dengan 5 Maret 2021 sehingga total hari adalah 20 hari.

Jenis angket yang dipersiapkan adalah

angket terstruktur atau angket tertutup. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada informan dalam memberikan jawaban dan juga supaya memberikan kemudahan di dalam menganalisis datanya.

2. Waktu dan Tempat

Waktu Survey selama 20 hari, yaitu dari tanggal 14 sampai dengan 28 Februari 2021 tahap pertama dan 1 sampai dengan 5 Maret 2021 tahap kedua. Sementara lokasi keberadaan dosen tidak hanya fokus yang ada di Banda Aceh tetapi dapat di mana saja karena saat itu UIN Ar-Raniry sedang menerapkan Work from Home (WH) akibat dari adanya

⁶(<https://docs.google.com/forms/d/14e9HKBI3StzB5OkiFWfmT3oC2uhKVZVYd8ago09YFpg/edit>)

Coronavirus Disease 2019 dari Cina yang lebih dikenal dengan istilah Covid-19.

3. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berjumlah 621 orang dosen dan 500 orang Tenaga Kependidikan. Survey tidak menggunakan sample karena survey ini bersifat volunteer sehingga semua dosen dan tenaga kependidikan memiliki hak yang sama untuk ambil bagian atas kemaunannya sendiri.

4. Teknis Pelaksanaan

Survey dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- a. Mengirim link Google Form ke WhatsApp Group Dosen (Forduna, Forcita-UIN, Ar-Raniry Community, dan Forum Kasera dan kemudian ke WhatsApp Group tenaga kependidikan, yaitu Forum Akademik, Forum Kasera dengan memberikan pengantar meminta mereka mengisinya.
- b. Mengirim link Google Form langsung personal-personal dosen dan tenaga kependidikan secara random sebanyak 100 orang.
- c. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh mengirim surat resmi Nomor 712/Un.08/R/PP.00.9/02/2021 kepada para dekan, direktur pascasarjana, Karo AUPK, dan Karo AAKK di dalam lingkungan UIN Ar-Raniry dengan mencantumkan link Google Form.
- d. Meminta endorse kepada Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Karo AUPK dan Karo AAKK dengan menyertakan link google form dan copy Surat Rektor.

5. Kredibilitas

Survey ini merupakan survey penelitian kualitatif sehingga kredibilitas sangat dijaga dan diperhatikan dari awal perencanaan survey. Hal ini untuk menjaga objektivitas penyusunan angket dan juga objektivitas jawaban dari informan.

Pengujian kredibilitas di dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan enam cara, yaitu memperpanjang waktu keikutsertaan peneliti di lapangan, meningkatkan ketekunan pengamatan, melakukan triangulasi sesuai dengan aturan, melakukan cek dengan anggota lain dalam kelompok, menganalisis kasus negatif, dan menggunakan referensi yang tepat.⁷

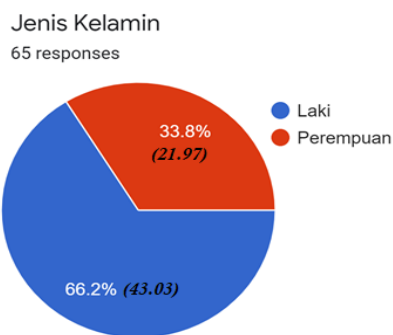
Di dalam survey ini pengujian kredibilitas dilakukan dengan memperpanjang waktu pengisian survey yang semula 15 hari menjadi 20 hari. Perpanjangan selama lima hari tersebut memang menaikkan jumlah pengisi survey namun masih jauh kecil dari jumlah dosen dan tenaga kependidikan yang ada. Akan tetapi aspek kredibilitas dapat dijamin sehingga hasil survey kredibel.

⁷Uji Kredibilitas Penelitian Kualitatif, di dalam <https://penalaran.unm.org/uji-kredibilitas-penelitian-kualitatif>, akses 20 Maret 2021.

BAB II ANALISIS DATA SURVEY

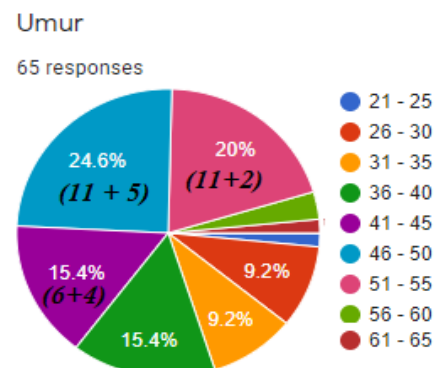
A. PROFIL INFORMAN

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa survey ini dilakukan selama 20 hari. Dari data yang terkumpul dosen dan tenaga kependidikan yang isi survey sebanyak 65 orang yang terdiri atas, yaitu 1. Dosen PNS 40 orang, 2. Dosen tetap Non PNS 6 orang, 3. Tenaga Kependidikan Non PNS 1 orang, 4. Tenaga Kependidikan PNS 11 orang, dan 5. Lain sebanyak 11 orang. Dari jumlah 65 orang informan, 66.2% adalah laki-laki dan 33.8% adalah perempuan.

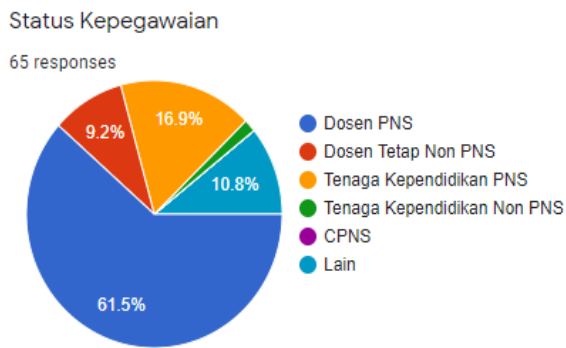
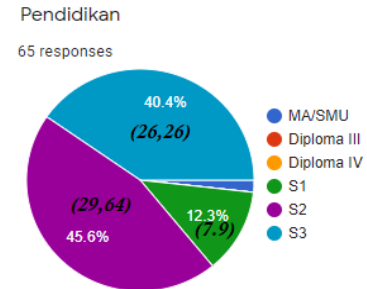


Kelompok usia informan sangat bervariasi, yaitu mulai usia 21-25 sampai dengan usia range 61 – 65 tahun. Kelompok usia 46-50 tahun diisi 16 orang atau 24.6% (11 laki dan 5 perempuan). Kelompok usia yang kedua yang banyak isi adalah pada usia 51-55, yaitu sebanyak 13 orang atau 20% (11 laki dan 2 perempuan). Survey juga diisi oleh satu orang informan yang berusia antara 61-65 tahun (laki).

Memperhatikan usia informan, maka dapat dikatakan bahwa informasi yang ambil bagian pada survey relatif senior di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Hal lain juga terindikasi dari Pendidikan informan di mana yang menyelesaikan Doktor (S3) sebanyak 40.4% (26 orang), Magister (S2) sebanyak 45.6% (29 orang), Sarjana (S1) sebanyak 12.3% (7 orang), dan selebihnya berpendidikan di bawah sarjana.



Informan ini tersebar dalam berbagai unit kerja, yaitu 30,8% dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, 23,1% dari Fakultas Adab dan Humaniora, 10,8% dari Biro Rektor, 9,2% dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 6,2% dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 4,6% dari Fakultas Syariah dan Hukum, 3,1% dari UPT Perpustakaan, 3,1% dari Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, dan selebihnya dari beberapa unit lain.

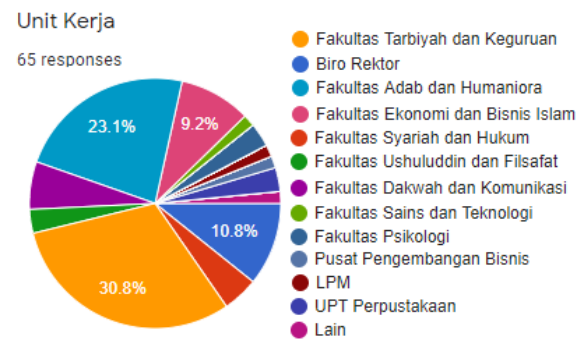


Dari sudut status kepegawaian, 61,5% adalah dosen PNS, 16,9% Tenaga Kependidikan PNS, 9,2% Dosen Tetap Non PNS, dan 10,8% atau orang berprofesi lain-lain termasuk satu orang Tenaga Kependidikan Non PNS.

Masa kerja informan juga sangat beragam mulai dari Nol tahun sampai dengan 29 tahun. Namun rata-rata kebanyakan pada antara 10 ke 20 tahun.

B. INDIKATOR SURVEY

Indikator kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dirancang dengan mengacu pada mutu evaluasi diri sebagai acuan kemajuan suatu pendidikan tinggi. Pada kegiatan akademik, beberapa aspek ditanyakan seperti tatakelola untuk pengembangan kompetensi (studi lanjutan, Course, training, Diklat,



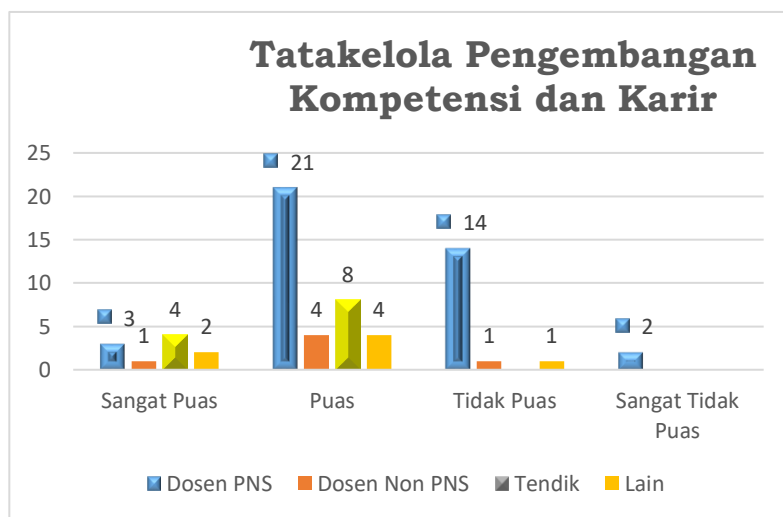
seminar, dan lain-lain), tatakelola layanan kenaikan pangkat (kemudahan akses informasi, akurasi informasi, dan bimbingan), Pengembangan karir seperti kesempatan dan informasi dan jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan, tatakelola pelayanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif seperti fasilitas informasi dan pelayanan kegiatan penelitian, prasarana pendukung, pemerataan kesempatan dan bimbingan penelitian, ketersediaan informasi jurnal, pengabdian kepada Masyarakat seperti fasilitas informasi kegiatan pengabdian pada masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, memperoleh penilaian dan pemerataan pengabdian kepada masyarakat, memperoleh kesempatan bimbingan pengabdian pada masyarakat, Ketersediaan fasilitas teknologi, informasi, dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan administrasi dan evaluasi termasuk kesempatan dan pemerataan dalam tugas tambahan dan mengajar diluar home base, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan normative ditingkat fakultas dan universitas.

Sedangkan instrumen kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang terkait dengan kegiatan nonakademik, secara garis besar hanya digali aspek kebutuhan kesejahteraan dan sistem reward and punishment, transparansi, akuntabilitas, dan reliabilitas tatakelola penilaian beban kinerja, dan kepuasan kenyamanan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi.

C. HASIL PENGOLAHAN DATA KUALITATIF

Nilai Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dianalisis dengan dua pendekatan, yaitu untuk pendekatan pertama dengan memberikan narasi dan pada pendekatan kedua menghitung besaran Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur.

Di dalam mengukur indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan seperti di jelaskan pada indicator survey adalah kepada informan diajukan 15 pertanyaan, yaitu (1) Tatakelola untuk pengembangan kompetensi (studi lanjutan, Course, training, Diklat, seminar, dan lain-lain), (2) Ketersediaan fasilitas teknologi, informasi, dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan administrasi dan evaluasi, (3) Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran, (4) Mentoring, Pemberian motivasi, dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja, (5) Tatakelola layanan kenaikan pangkat (kemudahan akses informasi, akurasi informasi, dan bimbingan), (6) Ketersediaan jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah, (7) Kesempatan mendapatkan tugas dan beban kerja sesuai dengan keahlian, (8) Transparansi, akuntabilitas, dan reliabilitas tatakelola penilaian beban kinerja, (9) Jalur dan kesempatan mendapatkan gagasan dan dialog dengan pimpinan, (10) Tatakelola pemberian reward atas prestasi kinerja yang baik, (11) Tatakelola perekrutan, penempatan, dan pengisian jabatan, (12) Ketersediaan dan kemudahan akses informasi tentang jabatan dan kesempatan peningkatan jabatan struktural dan non structural, (13)



Grafik 1: Tatakelola Pengembangan Kompetensi dan Karir

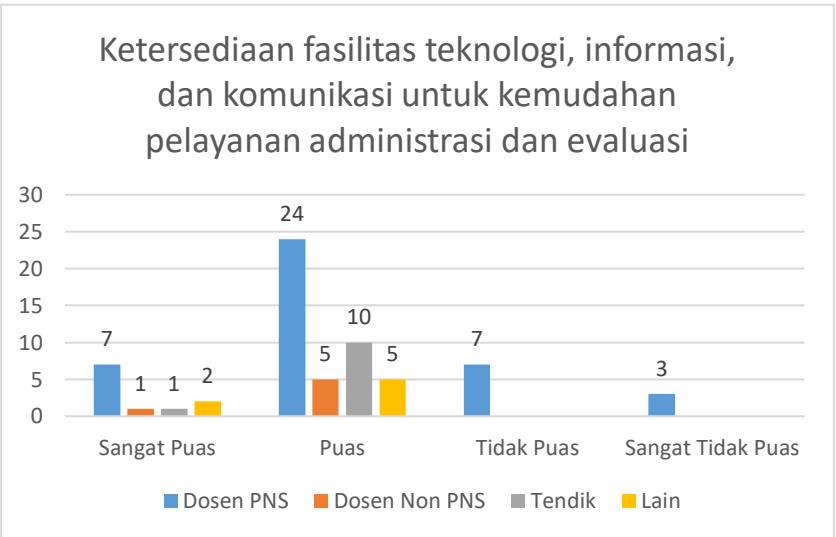
Kepuasan kenyamanan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi, (14) Kesesuaian apresiasi beban kerja dengan pemberian hak-hak kesejahteraan, dan (15) Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM.

Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap tatakelola pengembangan kompetensi dan karir seperti terlihat pada Grafik I berikut.

Dari grafik dapat diketahui bahwa persentase dosen yang puas mencapai 16,25%, 9,7% yang tidak puas, dan 2,6% yang sangat puas.

Sedangkan Tenaga Kependidikan yang merasa sangat puas adalah 2,6%, 5,2% puas, dan 0,65% berpendapat sangat tidak puas. Pada grafik 1 juga terdapat kelompok lain 1,3% yang menunjukkan sangat puas, 2,6% puas,

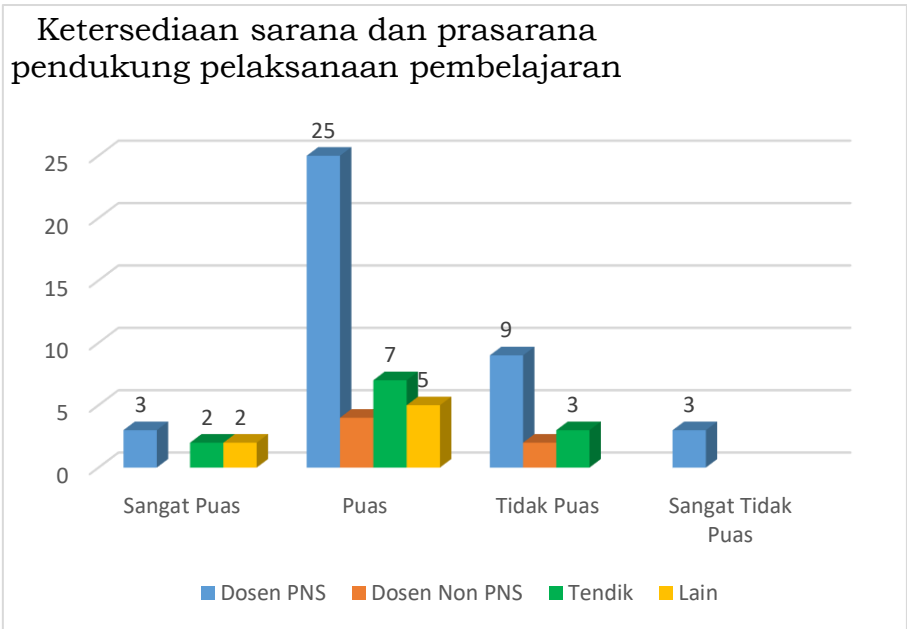
dan 0,65% tidak puas.



Grafik 2: Ketersedian fasilitas Teknologi, Informasi dan Komunikasi

Tentang ketersediaan fasilitas teknologi, informasi, dan komunikasi untuk kemudahan pelayanan administrasi dan evaluasi, dosen

mengatakan 18,85% merasa puas, 5,2% merasa sangat puas, namun ada

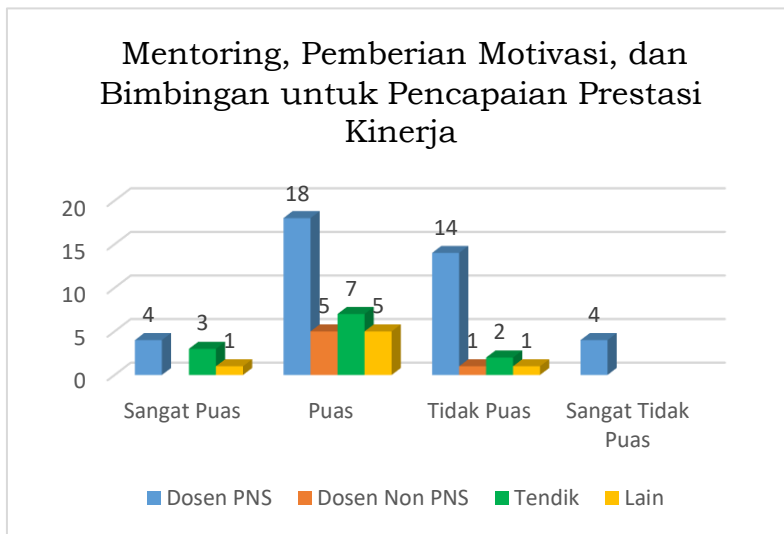


Grafik 3: Ketersediaan fasilitas pendukung

4,55% yang tidak puas bahkan ada 1,3% yang merasa sangat tidak puas. Gambaran ini dapat dilihat pada Grafik 2.

Sarana dan prasarana pembelajaran merupakan hal yang sangat penting. Banyak hasil penelitian menunjukkan bahwa prasarana pendidikan dapat mempengaruhi hasil belajar. Sarana pembelajaran adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran sehingga tercapai tujuan dengan baik. Sementara prasarana pembelajaran merupakan kelengkapan yang secara tidak langsung mendukung jalan prosesnya pembelajaran.

UIN Ar-Raniry dalam beberapa tahun terakhir terus membenahi sarana dan prasarana



Grafik 4: Mentoring, pemberian motivasi kerja

pembelajaran bahkan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada bulan November 2020 mendapat nilai akreditasi A⁸ dari Lembaga Akreditasi Perpustakaan – Perguruan Tinggi (LAP-PT) Perpustakaan Nasional RI, Nomor:

0186/LAP.PT/XI//2020 yang berlaku sejak tanggal 10 November 2020 sampai dengan 10 November 2025. Dosen UIN Ar-Raniry dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran berpendapat 18,85% puas, 7,15% menyatakan tidak puas, dan hanya 2% yang mengatakan sangat puas.

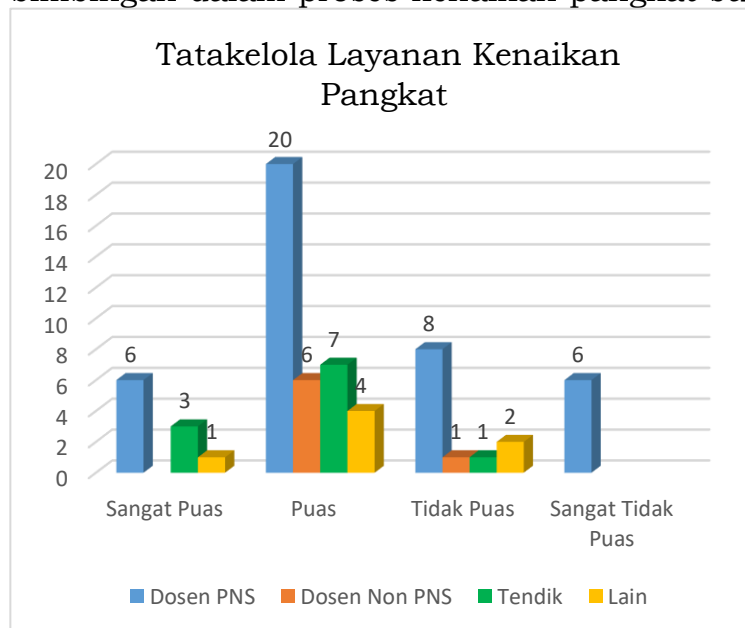
Dalam hal tatakelola SDM yang terkait dengan mentoring, pemberian motivasi kerja, bimbingan kerja untuk mencapai prestasi kinerja yang lebih baik, 2,6% dosen merasa sangat puas dan 14,95% dosen merasa puas.

⁸[Perpustakaan UIN Ar-Raniry Raih Akreditasi A](#)

Namun persentase yang tidak puas juga cukup tinggi, yaitu mencapai 9,75% dan bahkan ada 2,6% yang merasa sangat tidak puas.

Para Tenaga Kependidikan dalam hubungan dengan pendampingan, pemberian motivasi, dan bimbingan kerja untuk pencapaian prestasi kinerja menyatakan 1,95% sangat puas, 4,55% merasa puas, dan 1,3% merasa tidak puas.

Dosen dan tenaga kependidikan melihat tatakelola layanan kenaikan pangkat seperti kemudahan akses informasi, akurasi informasi, dan bimbingan dalam proses kenaikan pangkat sudah cukup baik di mana 4%



Grafik 5: Tatakelola layanan kenaikan pangkat (kemudahan akses informasi, akurasi informasi, dan bimbingan)

mengatakan sangat puas dan 17% menyatakan puas. Begitu juga halnya dengan tenaga kependidikan 5% merasa puas dengan tatakelola tersebut. Gambaran tentang persepsi dosen dan tenaga kependidikan yang terkait dengan tatakelola layanan kenaikan pangkat dapat dilihat pada grafik 5.

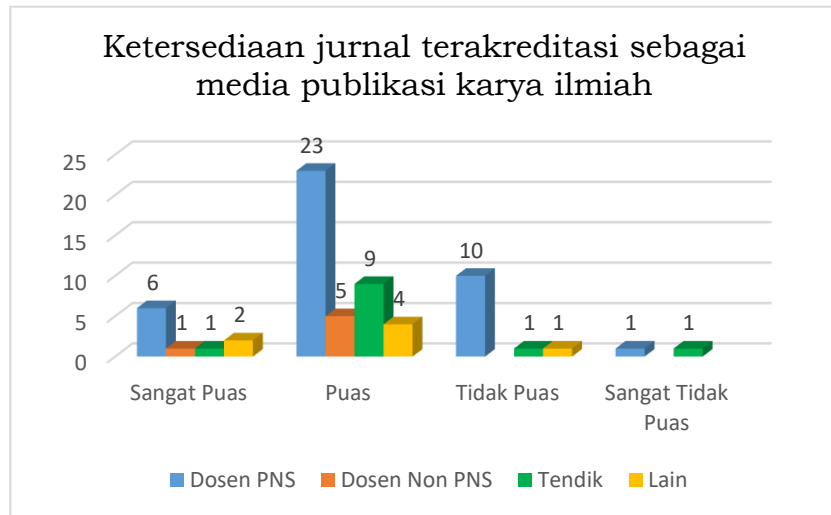
Mengenai tatakelola layanan kenaikan pangkat dan yang terkait dengannya, dosen UIN Ar-Raniry 5% merasa sangat puas, dan 17% merasa puas. Meskipun persentase tidak puas juga masih tinggi, yaitu mencapai 6% bahkan yang sangat tidak puas mencapai 4%. Kondisi ini dapat dipahami karena masalah kenaikan pangkat bukan saja terkait dengan permasalahan administrasi tetapi juga dengan substansi akademik dan pencapaian kinerja

akademik bagi dosen. Sering terjadi ketidaklengkapan administrasi yang berimbas pada percepatan penyelesaian kenaikan pangkat.

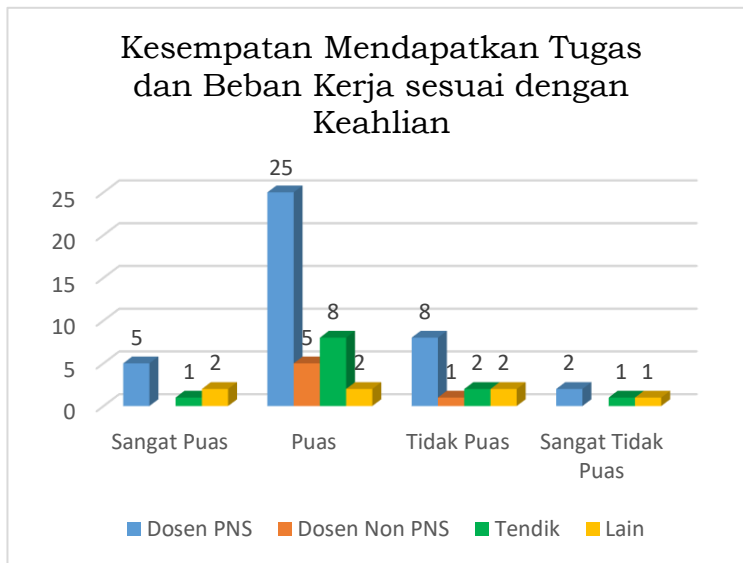
Tenaga kependidikan juga merasa puas dengan tatakelola kenaikan pangkat. Hal ini terlihat dari grafik 5 bahwa yang menjawab sangat puas mencapai 2% dan merasa puas mencapai 5%.

UIN Ar-
Raniry saat ini ada
sejumlah jurnal
terakreditasi
nasional dan
bahkan satu
jurnal sudah

teindeks scopus. Perkembangan ini mendapat response positif dari para dosen. Pada grafik 5 terlihat bahwa ada 4,55% dosen merasa puas dengan tatakelola jurnal terakreditasi dan 18,2% menjawab puas.



Grafik 6: Ketersediaan Jurnal Terakreditasi



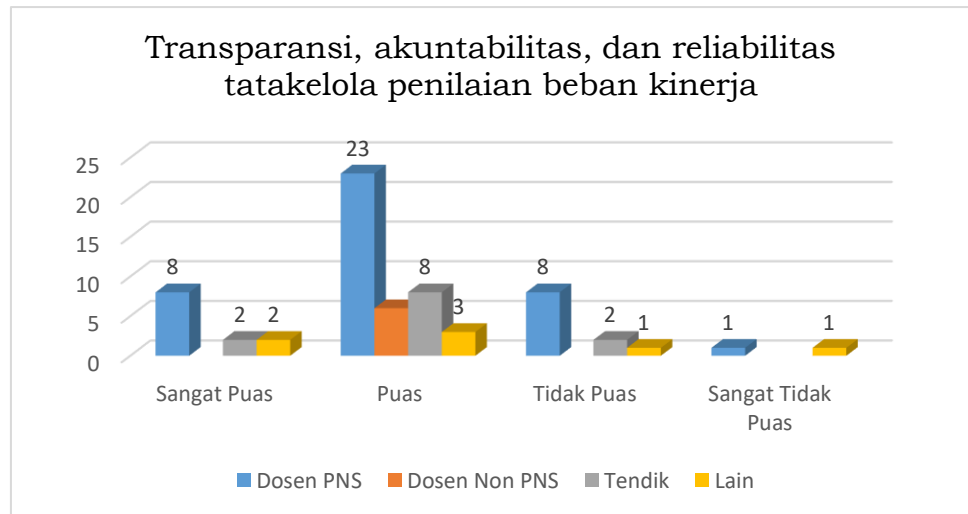
Grafik 7: Kesempatan Mendapatkan Tugas dan Beban Kerja sesuai dengan Keahlian

Dalam dunia kerja termasuk di dalam dunia akademik, sering terjadi stress kerja. Salah satu faktornya adalah kurang perhatian mendapat tanggung jawab yang memadai. Faktor ini berkaitan dengan hak dan kewajiban pegawai. Atasan sering memberi tugas kepada

bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai, sehingga jika pegawai harus mengambil keputusan harus berkonsultasi, sedangkan keputusan diserahkan sepenuhnya pada atasan. Dosen melihat aspek ini relative baik di UIN Ar-Raniry di mana 3,25% merasa sangat puas dan hampir 20% atau tepatnya 19,5% merasa puas dengan tatakelola pemberian kesempatan mendapatkan tugas dan beban kerja sesuai dengan keahlian. Begitu halnya tenaga kependidikan berpandangan bahwa tatakelola pemberian tugas dan kesesuaian dengan keahlian baik, yaitu 5,2% tenaga kependidikan merasa puas.

Salah satu aspek dari *good governance* adalah transparansi dan akuntabilitas. Transparansi adalah keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh

dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan

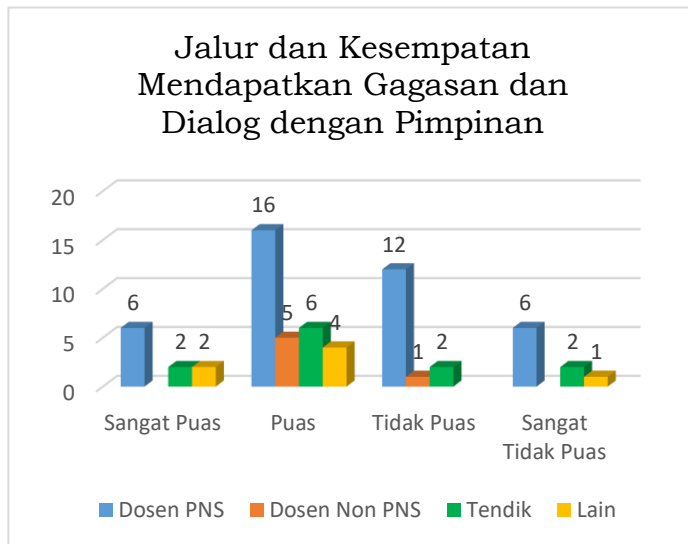


Grafik 8: Transparansi, Akuntabilitas dan Reliabilitas

sumber daya publik. UIN Ar-Raniry telah menerapkan system fakta integritas sebagai indicator transparansi penilaian beban kerja. Karena dengan demikian keterbukaan proses dan aksesibilitas dokumen dapat terlaksana. Ada 5,2% dosen merasa sangat puas dengan transparansi, akuntabilitas, dan reliabilitas tatakelola penilaian beban kinerja dan 20,15% merasa puas pada proses tersebut.

Dalam kaitan komunikasi dan kesempatan mendapatkan gagasan dari pimpinan, 3,5% dosen berpandangan sangat puas, 13,65% merasa puas, yang tidak puas juga relative tinggi, yaitu 8,5%.

Tenaga kependidikan memberikan pendapat tentang Jalur dan kesempatan mendapatkan gagasan dan dialog dengan pimpinan sebanyak 3,9% merasa puas akan hampir 9% mengatakan tidak puas bahkan 3,9% menyebutnya sangat tidak puas.

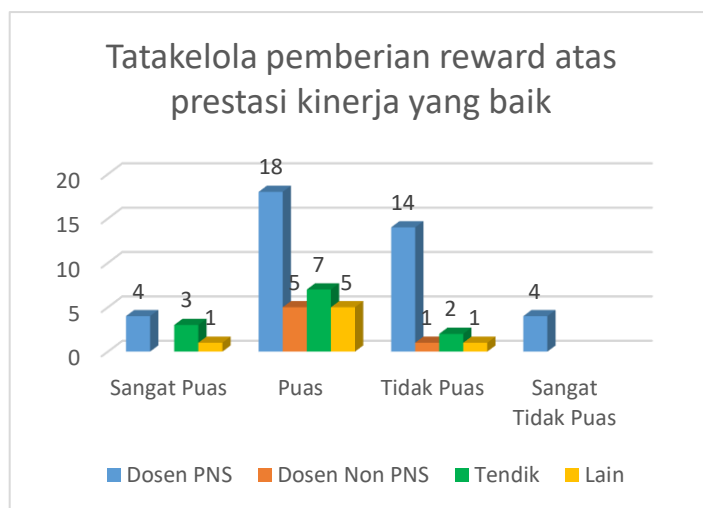


Grafik 9 : Jalur dan Kesempatan Dialog

akan mendapatkan berbagai idea yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Polarisasi yang tajam ini tentu perlu mendapat perhatian dari pimpinan karena salah satu aspek pengembangan kapasitas pegawai adalah pada kemampuan membangun komunikasi, dialog, dan sharing ideas yang continue.

Dari komunikasi dan dialog

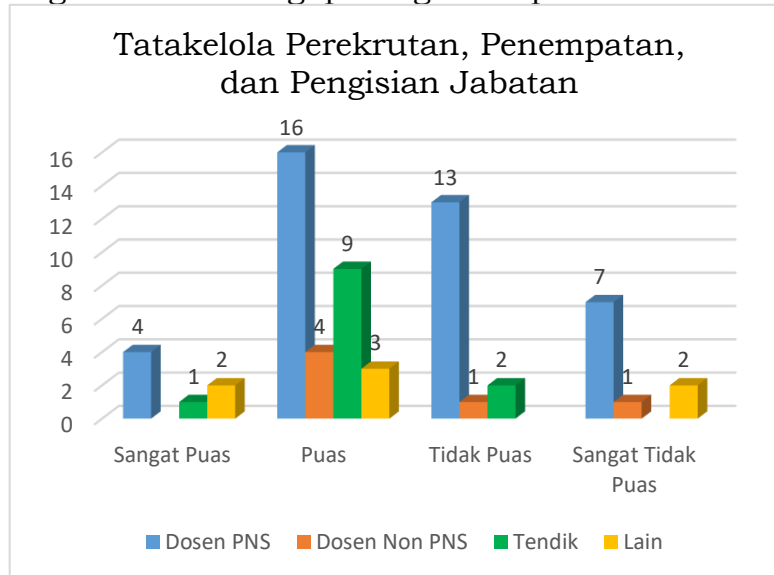


Grafik 10: Tatakelola Pemberian Reward

UIN Ar-Raniry memberikan reward kepada dosen dan pegawai yang berprestasi. Pemberian reward tersebut biasanya dilakukan saat peringatan hari kelahiran UIN Ar-Raniry. Dosen merasa sangat puas tentang tatakelola pemberian reward ini mencapai 3% dan 14,19% merasa puas.

Tenaga kependidikan juga merasa sangat puas mencapai 1,95% dan 4,55% menyebutnya puas. Angka persentase tenaga kependidikan yang tidak puas

terhadap tatakelola pemberian reward cukup tinggi, yaitu mencapai 9.1%. Hal ini juga penting mendapat perhatian dari pimpinan karena reward terkait langsung dengan motivasi kerja. Sementara motivasi kerja adalah bagian dari strategi peningkatan produktivitas kerja.

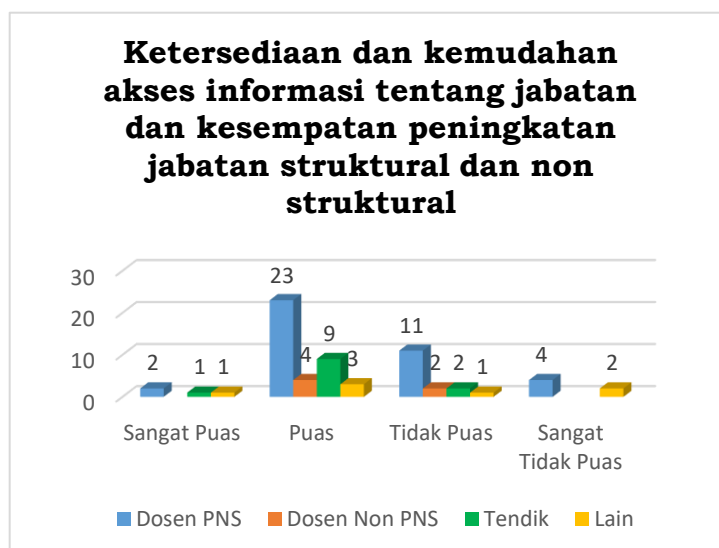


Grafik 11: Tatakelola Perekrutan, Penempatan dan Pengisian Jabatan

Pada aspek pengelolaan perekrutan pegawai dan penempatan, dosen sangat puas mencapai 2,6%, 13% merasa puas tapi yang tidak puas juga mencapai 9%.

Tenaga kependidikan memberikan pandangan bahwa tatakelola perekrutan dan

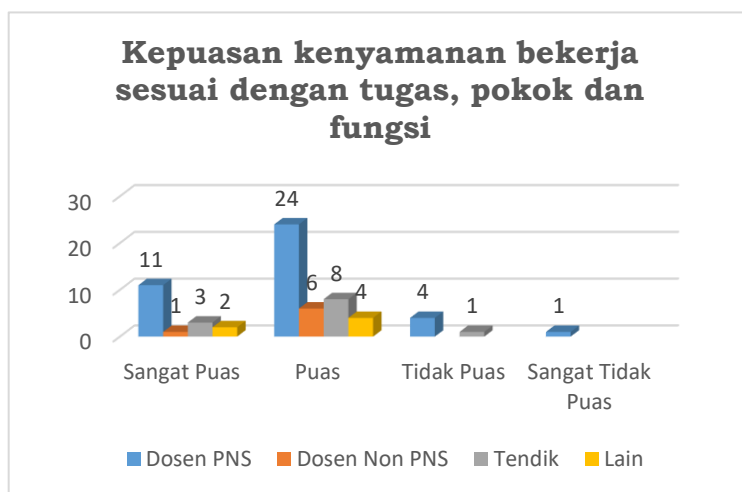
penempatan pegawai dianggap puas dengan angka 6%.



Grafik 12: Ketersediaan dan kemudahan akses informasi jabatan

Dosen dan tenaga kependidikan merasa puas dengan ketersediaan dan kemudahan informasi tentang jabatan. Lebih 17% dosen merasa dan 6% tenaga kependidikan juga mengatakan merasa puas. Ketersediaan dan kemudahan informasi tentang jabatan dan kesempatan peningkatan

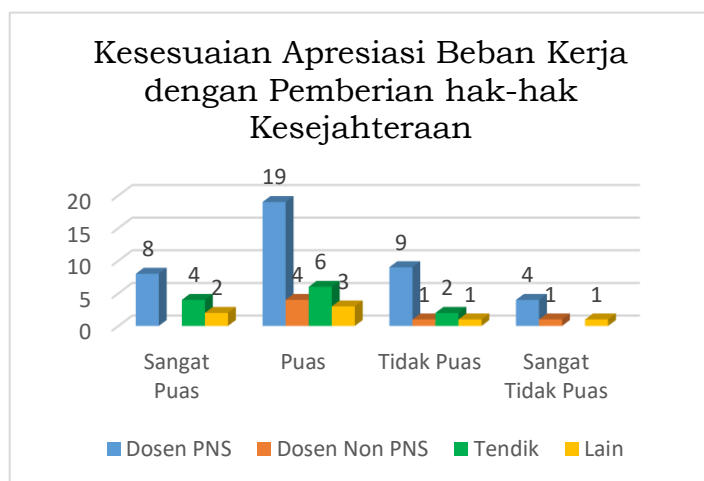
jabatan memang penting terutama bagi tenaga kependidikan yang peningkatan karirnya berjenjang.



Grafik 13: Kepuasan Kenyamanan bekerja

Dosen dan tenaga kependidikan merasa puas dengan kenyamanan bekerja. Hampir 18% dosen merasa puas dengan tatakelola kenyamanan bekerja yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Begitu juga tenaga kependidikan

yang mencapai 6% puas dengan kondisi sekarang.

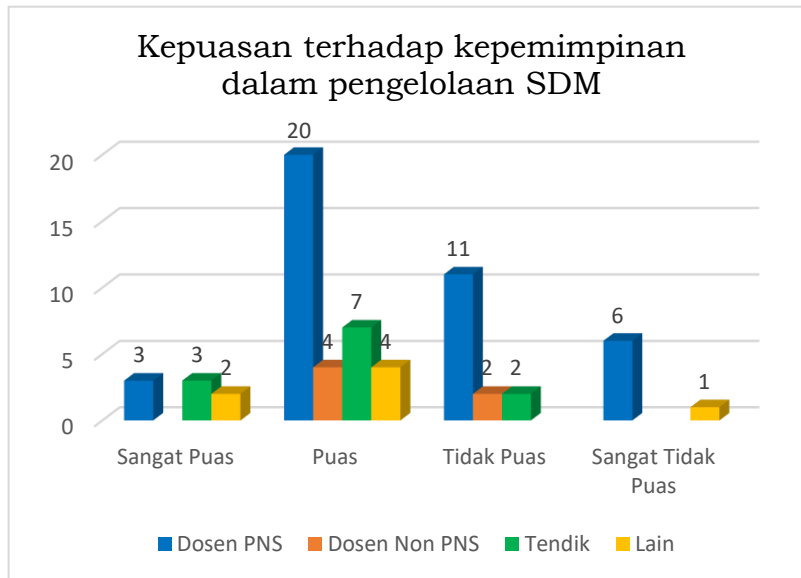


Grafik 14: Kesesuaian Apresiasi Beban Kerja dengan Hak Kesejahteraan

Dosen merasa puas tentang kesesuaian apresiasi beban kerja dengan pemberian hak-hak kesejahteraan mencapai 14,95% dan 5,2% mengatakan sangat puas. Persentase kepuasan ini menjadi penting karena dalam tatakelola SDM apresiasi beban kerja dengan pemberian hak

kesejahteraan merupakan suatu factor penting dalam menumbuhkan motivasi dan komitmen kerja pegawai. Karenanya menjaga keharmonisan dua aspek ini dapat mengurangi beban kerja supervisor untuk mememontering pegawai di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Terkait dengan kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM, 15,6% dosen mengatakan puas. Begitu juga tenaga kependidikan hampir



Grafik 15: Kepuasan terhadap Kepemimpinan dalam pengelolaan SDM

6% mengaku puas dengan tatakelola sekarang.

Dari uraian di atas belum dapat diketahui berapa skor Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap tatakelola SDM pada UIN Ar-

Raniry. Akan tetapi secara per unsur sudah dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan bervariasi. Di bawah akan dihitung besaran indeks kepuasan secara matematis.

D. BESARAN INDEKS SKOR KEPUASAN

Untuk menghitung besaran indeks skor kepuasan, setiap unsur diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Item}]} = \frac{1}{15} = 0.0667$$

Dengan demikian nilai penimbang Indeks Kepuasan Dosen dan Tendik (IKDT) adalah 0.0667. Untuk memperoleh nilai IKDT, dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nilai Bobot per unsur} = \frac{[(\sum SP \times 4) + (\sum P \times 3) + (\sum TP \times 2) + (\sum STP \times 1)]}{\sum \text{responden}}$$

Tabel I
Pengolahan IKDT per informan dan per unsur pertanyaan

Informan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	15	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	2	2	2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
6	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
10	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	1	2	
11	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
12	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	4	1	1	4	4	3	1	1	1	1	4	3	1	
16	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	
17	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	
18	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
19	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
22	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
26	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	2	
27	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	1	
28	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	
31	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	2	4	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	
34	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
39	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
42	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
46	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	4	3	
48	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	1	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
54	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
55	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	
58	2	4	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	
59	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
60	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	
62	2	3	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
65	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	185	195	182	177	183	188	182	191	171	159	167	172	202	183	173	
Total Pertanyaan/Unsur	15															
Data Angket Terisi	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	
Nilai Rata-rata per unsur = jumlah nilai per unsur : jumlah	2,8462	3,0000	2,8000	2,7231	2,8154	2,8923	2,8000	2,9385	2,6308	2,4462	2,5692	2,6462	3,1077	2,8154	2,6615	
Bobot Nilai Tertimbang = nilai bobot di bagi dengan jumlah unsur	0,0667															
Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang	0,1897	0,2000	0,1867	0,1815	0,1877	0,1928	0,1867	0,1959	0,1754	0,1631	0,1713	0,1764	0,2072	0,1877	0,1774	2,7795
Indeks Kepuasan Dosen dan Tendik = Total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25)																69,4872

Setiap nilai unsur tersebut dimasukkan ke dalam excel sesuai dengan urutan informan mengisi angket online sehingga diperoleh nilai masing-masing. Table I adalah hasil pengolahan IKDT dalam excel.

Dari Table 1 di atas diketahui:

- a. Jumlah nilai per unsur
- b. Nilai Rata-rata per unsur sama dengan jumlah nilai per dibagi dengan jumlah angket yang terisi.
- c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur sama dengan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.
- d. Indeks Kepuasan Dosen dan Tendik, yaitu total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25) sehingga diperoleh hasil akhir dari skor indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tatakelola SDM pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yaitu sebesar **69,4872**.

Besaran indeks tersebut apabila dirujuk pada Table Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Layanan, dan Kinerja Pelayanan,

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
4	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik
3	62.51 - 81.25	B	Baik
2	43.76 - 62.50	C	Tidak Baik
1	25.00 - 43.75	D	Sangat Tidak Baik

maka angka IKDT tersebut, berada pada Nilai Interval IKM 62.51 – 81.25 di mana Nilai Persepsi pada kategori 3 yang secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Tatakelola SDM **Baik**.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Hasil analisis secara kualitatif survey kepuasan dosen terhadap tatakelola SDM pada UIN Ar-Raniry menunjukkan bahwa secara umum mereka merasa puas. Walaupun beberapa unsur didapati tingkat ketidakpuasan masih cukup tinggi.

Pada hitungan analisis matematis, analisis kualitatif menjadi semakin benar karena berdasarkan hitungan skor Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan diperoleh skor 69,4872. Besaran angka ini jika dirujuk pada table Nilai Persepsi dan berada pada Nilai Interval IKM 62.51 – 81.25 dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Pelayanan Baik.

B. REKOMENDASI

Survey Indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tatakelola SDM hanya dilakukan secara online dengan durasi waktu 20 hari. Jumlah informan yang ambil bagian masih kecil karena itu penting dilakukan survey ulang dengan pelibatan lebih banyak dosen dan tenaga kependidikan sehingga reliabilitasnya jauh tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).
- Flippor, B Edwin, *The Personal Management*, (McGraw Hill:Book Company, 1984).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Peraturan Pemerintah Nomor 49 tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK).
- Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.
- Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.
- Uji Kredibilitas Penelitian Kualitatif, di dalam <https://penalaran.unm.org/uji-kredibilitas-penelitian-kualitatif>, akses 20 Maret 2021.
- Umi Sukamti, *Manajemen Personalia – Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Dikti Depdikbud, 1989).
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).