

**SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP PENGELOLAAN MANAJEMEN SDM  
TAHUN AJARAN 2021 / 2022**

**Dedi Prayitno**

Akademi Fisioterapi “YAB” Yogyakarta

**dedingajar@gmail.com**

***Anstract***

*Consumers can experience one of three levels of general satisfaction, namely if performance is below expectations, consumers will feel disappointed, but if performance matches expectations, customers will feel satisfied and if performance exceeds expectations, customers will feel very satisfied, happy or happy. Service is a very important factor, especially for universities which in this case are engaged in services. Service to students is very important for the life of a university, because without students, the college will be closed. Thus, university service activities must be oriented to customer satisfaction, namely students. Maintaining satisfaction needs to be done to maintain positive attitudes of students as service users while minimizing negative attitudes that can be caused as a result of poor service quality. Management HR Management is in the category of satisfactory / Satisfied. Judging from the scores of each statement item, it appears that Lecturers and Educators are satisfied with all aspects and services of HR management carried out by the "YAB" Academy of Physiotherapy. In general, the level of satisfaction of Lecturers and Education Personnel is very good, but it is important for AKFIS YAB to continue to maintain and improve services to Lecturers and Educators by improving the performance of the services provided.*

***Key Word:*** *Customer satisfaction; Performance; Employee management; service users*

**PENDAHULUAN**

Kotler dan Keller (2009:138) menyatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.. Beberapa teori tentang kepuasan konsumen. Kata kepuasan (*satisfactioans*) berasal dari kata “*Statis*“ (artinya cukup baik, memadai) dan “*Facio*“ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan

dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh (Fatihudin & Firmansyah, 2019) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tendik atas Pengolaan SDM di Akademi Fisioterapi “YAB”.

## **LANDASASAN TEORI**

Survey kepuasan layanan pengelolaan sumber daya manusia Akademi Fisioterapi “YAB” pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap system pengelolaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan baik dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan SDM dilaksanakan oleh Wakil Direktur II yang dikoordinasikan melalui Kepala kepegawaian dan umum, kemudian dilaksanakan oleh Kepala bagian kepegawaian dan umum beserta staf. Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan Dosen, tenaga kependidikan dan pegawai terhadap layanan pengelola SDM di lingkungan Akademi Fisioterapi “YAB”. Disamping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan dan menjadi dasar perbaikan pengelolaan Sumber Daya Manusia.

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Persaingan yang semakin ketat menjadikan Akademi Fisioterapi “YAB” harus melakukan peningkatan kinerja melalui SDM nya dengan cara memperhatikan kebutuhan-kebutuhan karyawannya untuk mencapai kepuasan sehingga dapat memberikan hasil kerja yang optimal. Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem pengelolaan SDM ini bermaksud memberikan gambaran mengenai bagaimana Manajemen Pengelolaan SDM telah memberikan kepuasan kepada pegawainya melalui fasilitas-fasilitas yang telah diberikan. Beberapa kegiatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan antara lain yaitu menambah fasilitas pelatihan baik untuk dosen (dalam bentuk dana pelatihan untuk pengembangan dan pelatihan-pelatihan untuk mendukung pengusulan hibah penelitian dan pengabdian masyarakat serta penulisan karya ilmiah) maupun tenaga kependidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi. Pelatihan yang perlu diberikan untuk tenaga kependidikan antara lain yaitu pelatihan personal branding, pelatihan public speaking atau pelatihan regulasi emosi. Kemudian, perlu adanya feedback terkait program yang sudah berjalan maupun belum. Selain itu, jumlah dosen yang direkrut perlu diperbanyak mengingat akan ada banyak dosen yang pensiun serta untuk memperbaiki rasio dosen dan mahasiswa. Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan

terhadap sistem pengelolaan SDM Akademi Fisioterapi “YAB” perlu dilaksanakan selain untuk memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia termasuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh universitas, hasil pengukuran dapat mendorong pimpinan universitas dan lembaga/biro/unit untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan serta mendorong pimpinan universitas dan lembaga/biro/unit agar lebih inovatif dalam menjalankan sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia.

*Service quality* atau kualitas pelayanan dapat dimanifestasikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi ekspektasi konsumen. Azhar et al., (2019) menjelaskan kualitas pelayanan suatu evaluasi kognitif jangka panjang dari konsumen terhadap pemberian layanan oleh perusahaan.

Wati & Satrio, (n.d.) menyatakan “*service quality, the customer's perception of the service component of a product, is also a critical determinant of customer satisfaction*” hal ini berarti, kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen atas sekumpulan pelayanan seunit produk dan juga merupakan penentu yang penting dalam mendapatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dengan cara membandingkan persepsi para konsumen terhadap pelayanan yang secara nyata mereka peroleh atau terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanannya suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat pertentangan antara harapan/keinginan pelanggan dan persepsi mereka. Jika harapan yang dimiliki konsumen tidak sesuai dengan yang dirasakan atau diperoleh maka konsumen menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perguruan tinggi yang dalam hal ini bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan terhadap mahasiswa ini sangat penting bagi kehidupan suatu perguruan tinggi, karena tanpa mahasiswa maka perguruan tinggi akan ditutup. Dengan demikian kegiatan pelayanan perguruan tinggi haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggannya yaitu mahasiswa. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk

AKFIS YAB terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan (Prayitno, 2020). Untuk itu dilakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan AKFIS YAB kepada mahasiswa.

Kuisisioner pengguna layanan disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep serqual meliputi aspek *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Prayitno, 2020):

1. *Tangibility*. *Tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan program studi menampilkan dan mengakomodasi sivitas akademika sarana dan prasarana program studi dan keadaan lingkungan sekitarnya, teknologi dan penampilan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.
2. Reliabilit *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*, *Responsiveness* (cepat tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*. *Assurance* (kepastian) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang kompeten memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka memperoleh kepastian dari program studi.
5. *Empathy*. *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan pegawai memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Program studi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Adiarti (2012) yaitu : “metodologi kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.”

Jenis Penelitian ini adalah jenis Penelitian deskriptif. Yakni suatu metode dalam meneliti suatu objek, suatu sistem pemikiran pada masa sekarang. Tujuan dari Penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses- proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan Statistika Deskriptif untuk mendapatkan gambaran umum berkaitan dengan kepuasan Dosen dan Tendik. Kategori tingkat kepuasan menggunakan penggolongan sebagai berikut:

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan**

Skor	Tingkat Kepuasan
0	Layanan Dosen / Tendik Tidak Memuaskan
1	Layanan Dosen / Tendik Kurang Memuaskan

2	Layanan Dosen / Tendik Cukup Memuaskan
3	Layanan Dosen / Tendik Memuaskan
4	Layanan Dosen / Tendik Sangat Memuaskan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari data yang sudah dikumpulkan, dilakukan analisis secara deskriptif, hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2. Data Responden Dosen dan Tendik

DOSEN	TENDIK	ADM	SEX (L)	SEX (P)
60%	30%	10%	30%	70%

Berdasarkan tabel 2 tersebut di atas, diperoleh informasi bahwa jumlah respon den dalam penelitian ini terdiri dari Dosen sebanyak 60%, Tendik sebanyak 30% dan bagian Administrasi sebanyak 10%. Dari jenis kelamin, responden terdiri dari 30% Lelaki dan 70% Perempuan.

Tabel 3. Data Responden Dosen dan Tendik

Pertanyaan	Sangat		Cukup	Kurang	Tidak
	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
1. Kepuasan Kompetensi	20	80	0	0	0
2. Kepuasan Pengembangan Karir	20	70	10	0	0
3. Kepuasan Penelitian Karya Ilmiah	20	70	10	0	0
4. Kepuasan Pengabdian Masyarakat	50	30	20	0	0
5. Kepuasan thd tugas tambahan diluar tugas pokok	20	60	20	0	0
6. Kepuasan Kebutuhan Kesejahteraan	30	50	20	0	0
7. Kepuasan terhadap kebutuhan kesehatan dan kesegaran	59	50	0	0	0
8. Kepuasan Kebutuhan Sosial	30	60	10	0	0

Dari tabel 3 tersebut di atas, secara umum sebaran jawaban Dosen dan Tendik terhadap persepsi layanan Pengelolaan SDM di Akademi Fisioterapi "YAB" menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan puas untuk pertanyaan Kepuasan Kompetensi, Kepuasan Pengembangan Karir, Kepuasan Penelitian Karya Ilmiah, Kepuasan thd tugas tambahan diluar tugas pokok, Kepuasan Kebutuhan Kesejahteraan dan Kepuasan Kebutuhan Sosial. Sedangkan untuk pertanyaan Kepuasan terhadap kebutuhan kesehatan dan kesegaran, mayoritas responden memilih jawaban sangat puas. Dengan demikian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Dosen dan Tendik merasa puas untuk semua aspek dan layanan pengelolaan SDM yang dilakukan oleh Akademi Fisioterapi "YAB".

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini adalah Dosen dan Tendik merasa puas untuk semua aspek dan layanan pengelolaan SDM yang dilakukan oleh Akademi Fisioterapi “YAB” Yogyakarta tahun 2020/2022.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiarti, W. (2012). Classroom Setting For Inclusive Preschool (Case Studies In Al Falah Kindergarten, Ciracas, East Jakarta). *Indonesian Journal of Early Childhood Education Studies*, 1(1).
- Ampriyanti, N. M., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2016). Pengaruh tax avoidance jangka panjang terhadap nilai perusahaan dengan karakter eksekutif sebagai variabel pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2231–2259.
- Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). Effect of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfaction. *Proceeding UII-ICABE*, 133–140.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Prayitno, D. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Swasta X Di Temanggung Menurut Persepsi Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), 83–110.
- Prayitno, D., & Fairus, F. A. (2022). Kinerja dan Kendala Manajemen Logistik Tim Reaksi Cepat (TRC) di BPBD Kabupaten Gunung Kidul. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 9(2), 94–106.
- Wati, U. I., & Satrio, B. (n.d.). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Siswa Memilih SMA Barunawati Surabaya*.  
<http://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php?action=jurnal.jurnaldetail&author=3>