

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT  
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
TAHUN 2017/2018**

**JAKARTA,**

**2018**

## 1. Hasil Monitoring Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan TENAGA KEPENDIDIKAN yang dinilai dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, Assurance dilakukan setahun sekali yaitu pada akhir semester genap. Hasil penilaian kuisener kepuasan dosen tahun 2017-2018 Prodi Magister Hukum adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuisisioner Tenaga Kependidikan TA. 2017-2018

1. Indikator Tangibel						
No	Nama	1. Saya senang dan nyaman dengan suasana kantor	2. Ruang kerja bersih dan tertata dengan baik	3. Fakultas selalu menambah dan memperbarui fasilitas kantor	4. Mudah mengakses semua fasilitas yang ada	5. Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan
1	Erni	4	4	5	4	5
2	Ani	5	4	5	5	4
3	Topan	5	5	4	4	4
4	Lucky	5	4	4	5	4
5	Sudirja	5	5	5	4	4
6	Debby	4	4	4	5	5
7	Putra	4	5	4	4	4
8	Hilman	5	4	4	5	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	4
10	Meita	4	4	4	4	5
	Rata-Rata	4,5	4,3	4,3	4,4	4,3

2. Indikator Empathy				
No	Nama	Atasan saya lebih mengutamakan prestasi kerja	Atasan saya membimbing dan mengarahkan saya dalam bekerja	Atasan memberkan bantuan ketika saya sedang bermasalah
1	Erni	4	4	5
2	Ani	4	5	4
3	Topan	5	4	4
4	Lucky	4	5	4
5	Sudirja	5	4	5
6	Debby	4	5	4
7	Putra	5	5	4
8	Hilman	4	4	5
9	Dhiyah	5	5	4
10	Meita	5	4	5
	Rata-Rata	4,5	4,5	4,4

3. Indikator Reliability				
No	Nama	Atasan peduli jenjang karier saya di masa depan	Atasan memberikan perhatian terhadap keluarga saya	Unit memberikan peluang promosi untuk kenaikan jabatan
1	Erni	4	4	4
2	Ani	5	4	4
3	Topan	5	4	4
4	Lucky	4	5	4
5	Sudirja	4	5	5
6	Debby	4	5	4
7	Putra	4	4	5
8	Hilman	5	4	4
9	Dhiyah	5	4	4
10	Meita	4	5	4
	Rata-Rata	4,4	4,4	4,2

4. Indikator Responsive						
No	Nama	Institusi memberikan income yang sesuai dengan kinerja saya	Saya merasa cukup dengan honor yang diberikan oleh institusi	Atasan memberikan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggungjawab	Institusi memberikan pelatihan untuk peningkatan kinerja	Atasan dengan cepat menanggapi permasalahan pekerjaan
1	Erni	4	5	4	4	4
2	Ani	5	4	4	4	4
3	Topan	4	4	4	4	4
4	Lucky	5	4	5	5	5
5	Sudirja	4	4	5	5	4
6	Debby	4	4	4	4	4
7	Putra	5	5	4	5	5
8	Hilman	5	4	4	4	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	5
10	Meita	4	4	4	4	5
	Rata-Rata	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4

5. Indikator Assurance										
No	Nama	Atasan mudah dihubungi dan mudah berkomunikasi	Rekan sekerja bersikap menyenangkan dan baik terhadap saya	Saya merasa cukup mendapatkan jaminan masa depan	Institusi memberikan jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja	Institusi mempunyai peraturan hubungan ketenagakerjaan yang jelas	Setiap pekerjaan dilakukan dengan SOP yang jelas	Terdapat penghargaan terhadap prestasi	Terdapat umpan balik dari penilaian kinerja	Promosi dan kenaikan jabatan jelas
1	Erni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Ani	4	4	5	4	4	5	4	5	4
3	Topan	5	5	4	4	5	4	4	5	5
4	Lucky	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	Sudirja	4	4	5	4	4	4	4	4	4

6	Debby	5	4	5	4	4	4	4	4	4
7	Putra	5	5	4	4	5	4	5	5	5
8	Hilman	4	4	4	3	5	5	5	4	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	5	4	4	4	4
10	Meita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Rata-Rata	4,3	4,2	4,4	3,9	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2

## 2. Evaluasi Hasil

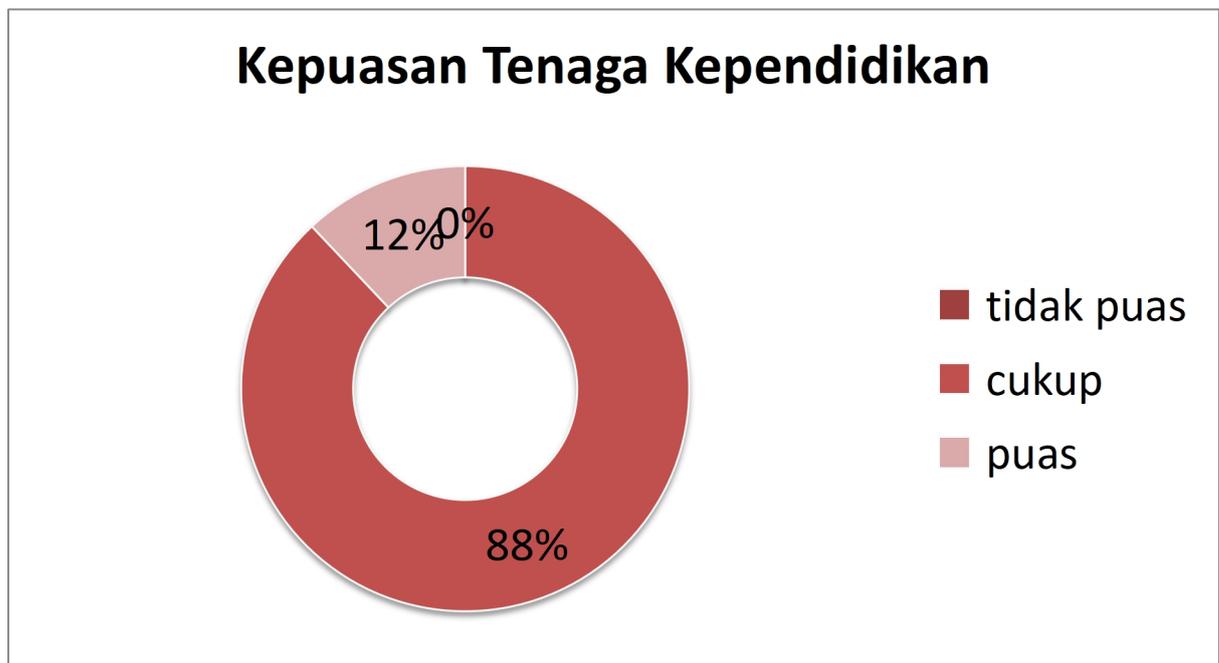
Tabel 2. Nilai Rataan Indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan	Rataan Indikator	Indikator
Saya senang dan nyaman dengan suasana kantor	4,5	puas		
Ruang kerja bersih dan tertata dengan baik	4,3	cukup		
Fakultas selalu menambah dan memperbarui fasilitas kantor	4,3	cukup		
Mudah mengakses semua fasilitas yang ada	4,4	cukup		
Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan	4,3	cukup		
			4,36	Tangible
Atasan saya lebih mengutamakan prestasi kerja	4,5	puas		
Atasan saya membimbing dan mengarahkan saya dalam bekerja	4,5	puas		
Atasan memberikan bantuan ketika saya sedang bermasalah	4,4	cukup		
			4,47	Emphaty
Atasan peduli jenjang karier saya di masa depan	4,4	cukup		
Atasan memberikan perhatian terhadap keluarga saya	4,4	cukup		
Unit memberikan peluang promosi untuk kenaikan jabatan	4,2	cukup		
			4,33	Realibility
Institusi memberikan income yang sesuai dengan kinerja saya	4,4	cukup		
Saya merasa cukup dengan honor yang diberikan oleh institusi	4,2	cukup		
Atasan memberikan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggungjawab	4,2	cukup		
Institusi memberikan pelatihan untuk peningkatan kinerja	4,3	cukup		
Atasan dengan cepat menanggapi permasalahan pekerjaan	4,4	cukup		
			4,3	Responsiveness
Atasan mudah dihubungi dan mudah berkomunikasi	4,3	cukup		
Rekan sekerja bersikap menyenangkan dan baik terhadap saya	4,2	cukup		
Saya merasa cukup mendapatkan jaminan masa depan	4,4	cukup		
Institusi memberikan jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja	3,9	cukup		

Institusi mempunyai peraturan hubungan ketenagakerjaan yang jelas	4,4	cukup		
Setiap pekerjaan dilakukan dengan SOP yang jelas	4,3	cukup		
Terdapat penghargaan terhadap prestasi	4,2	cukup		
Terdapat umpan balik dari penilai kinerja	4,3	cukup		
Promosi dan kenaikan jabatan jelas	4,2	cukup	4,24	Assurance
Total	107,9			
Rata2	4,32	cukup		

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan

Tidak Puas	Cukup	Puas
0	88	12



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

### 3. Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki Hasil persepsi tenaga pendidikan terhadap kinerja pelayanan Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah, Rata2 Tangible lebih besar daripada rata total yaitu  $4,36 > 4,32$  artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dirasakan cukup puas oleh tenaga pendidikan Program Magister Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan Empathy, syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen termasuk sudah cukup puas bagi gtenaga pendidikan dimana rata2 empathy lebih besar dari rata2 total yaitu  $4,47 > 4,32$  Berdasarkan Reliability, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bagi para tenaga pendidikan termasuk sudah cukup puas, dimana rata2

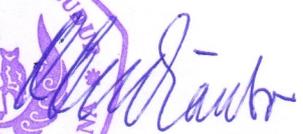
reliability lebih besar dari rata2 total yaitu  $4,33 > 3,32$  Berdasarkan kemauan untuk membantu tenaga kependidikan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Responsiveness) bagi tenaga kependidikan belum memberi kepuasan bagi tenaga kependidikan dimana rata2 sebesar  $4,30 < 4,32$  , dimensi ini perlu ditingkatkan oleh pihak pengelola Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para tenaga kependidikan dimana rata2 sebesar 4,24 lebih kecil dari 4,32. Assurance harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur Berdasarkan persepsi tenaga kependidikan dimana mereka merasa puas sebanyak 12 persen, sedangkan persepsi tenaga kependidikan yang merasa cukup puas sebanyak 88 persen,

#### 4. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang disarankan untuk peningkatan kepuasan yang dapat berdampak pada peningkatan kepuasan yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja tenaga kependidikan adalah:

1. Peningkatan penghargaan terhadap prestasi
2. Bimbingan pimpinan dalam meningkatkan kemampuan pelayanana
3. Pelatihan keterampilan dalam yang mendukung kemampuan pelayanan

Mengetahui,  
Kaprodik



Dr. H. Azis Budiarto, SH., MS



**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT  
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
TAHUN 2018/2019**

**JAKARTA,**

**2019**

## 1. Hasil Monitoring Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan TENAGA KEPENDIDIKAN yang dinilai dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, Assurance dilakukan setahun sekali yaitu pada akhir semester genap. Hasil penilaian kuisener kepuasan dosen tahun 2018-2019 Prodi Magister Hukum adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuisisioner Tenaga Kependidikan TA. 2018-2019

1. Indikator Tangibel						
No	Nama	1. Saya senang dan nyaman dengan suasana kantor	2. Ruang kerja bersih dan tertata dengan baik	3. Fakultas selalu menambah dan memperbaiki fasilitas kantor	4. Mudah mengakses semua fasilitas yang ada	5. Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan
1	Erni	5	4	5	4	5
2	Ani	5	4	5	5	4
3	Topan	5	5	4	4	4
4	Lucky	5	4	4	5	4
5	Sudirja	5	5	5	4	4
6	Debby	5	4	4	5	5
7	Putra	5	5	4	4	4
8	Hilman	5	4	4	5	4
9	Dhiyah	5	4	4	4	4
10	Meita	5	4	4	4	5
	Rata-Rata	5,0	4,3	4,3	4,4	4,3

2. Indikator Empathy				
No	Nama	Atasan saya lebih mengutamakan prestasi kerja	Atasan saya membimbing dan mengarahkan saya dalam bekerja	Atasan memberikan bantuan ketika saya sedang bermasalah
1	Erni	4	5	5
2	Ani	4	5	4
3	Topan	5	5	4
4	Lucky	4	5	4
5	Sudirja	5	5	5
6	Debby	4	5	4
7	Putra	5	5	4
8	Hilman	4	5	5
9	Dhiyah	5	5	4
10	Meita	5	5	5
	Rata-Rata	4,5	5,0	4,4

3. Indikator Reliability				
No	Nama	Atasan peduli jenjang karier saya di masa depan	Atasan memberikan perhatian terhadap keluarga saya	Unit memberikan peluang promosi untuk kenaikan jabatan
1	Erni	4	4	4
2	Ani	5	4	4
3	Topan	5	4	4
4	Lucky	4	5	4
5	Sudirja	5	4	4
6	Debby	5	5	4
7	Putra	4	5	5
8	Hilman	5	4	4
9	Dhiyah	5	4	4
10	Meita	4	5	4
	Rata-Rata	4,6	4,4	4,1

4. Indikator Responsive						
No	Nama	Institusi memberikan income yang sesuai dengan kinerja saya	Saya merasa cukup dengan honor yang diberikan oleh institusi	Atasan memberikan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggungjawab	Institusi memberikan pelatihan untuk peningkatan kinerja	Atasan dengan cepat menanggapi permasalahan pekerjaan
1	Erni	4	4	4	4	4
2	Ani	5	4	4	4	5
3	Topan	4	4	4	4	5
4	Lucky	5	4	5	5	5
5	Sudirja	4	4	5	5	4
6	Debby	4	4	4	4	4
7	Putra	5	4	5	5	5
8	Hilman	5	4	5	4	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	5
10	Meita	4	4	4	4	5
	Rata-Rata	4,4	4,0	4,4	4,3	4,6

#### 5. Indikator Assurance

No	Nama	Atasan mudah dihubungi dan mudah berkomunikasi	Rekan sekerja bersikap menyenangkan dan baik terhadap saya	Saya merasa cukup mendapatkan jaminan masa depan	Institusi memberikan jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja	Institusi mempunyai peraturan hubungan ketenagakerjaan yang jelas	Setiap pekerjaan dilakukan dengan SOP yang jelas	Terdapat penghargaan terhadap prestasi	Terdapat umpan balik dari penilaian kinerja	Promosi dan kenaikan jabatan jelas
1	Erni	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	Ani	4	4	5	5	4	5	4	5	4
3	Topan	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	Lucky	4	4	5	5	4	5	4	5	4
5	Sudirja	4	4	5	5	4	4	4	5	4
6	Debby	5	4	5	5	4	4	4	5	4
7	Putra	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8	Hilman	4	4	4	5	5	5	5	4	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	5	4	4	5	4
10	Meita	4	4	4	4	4	4	4	5	4
	Rata-Rata	4,3	4,2	4,4	4,8	4,4	4,3	4,2	4,8	4,2

## 2. Evaluasi Hasil

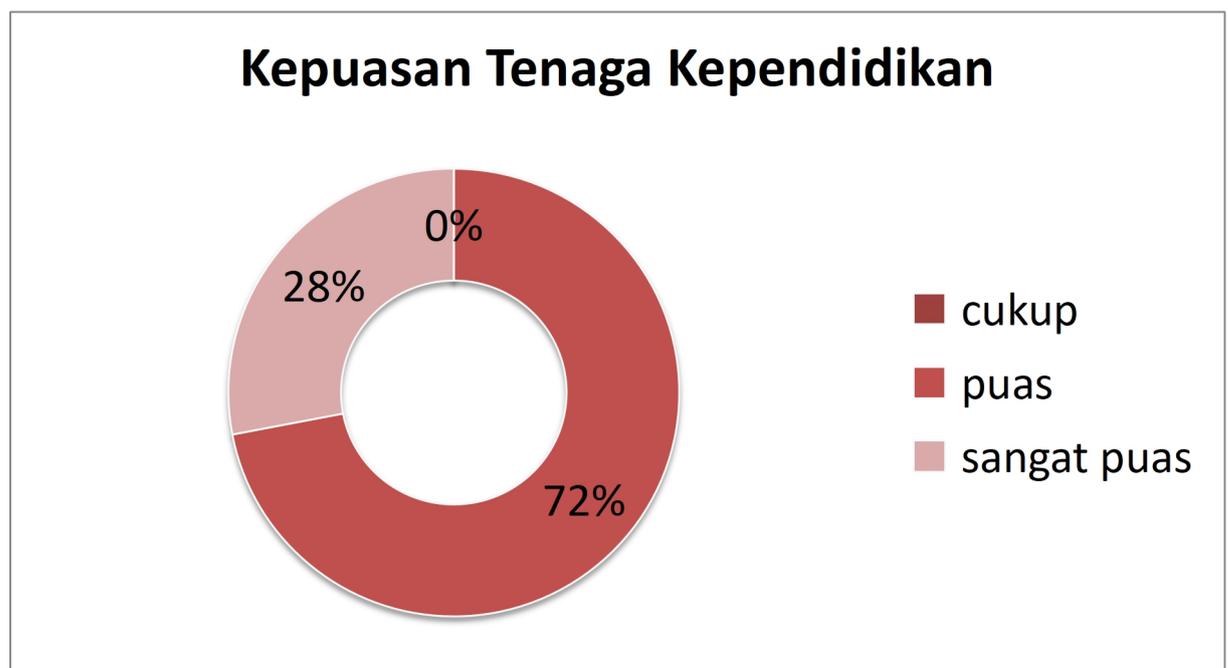
Tabel 2. Nilai Rataan Indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan	Rataan Indikator	Indikator
Saya senang dan nyaman dengan suasana kantor	5	sangat puas		
Ruang kerja bersih dan tertata dengan baik	4,3	puas		
Fakultas selalu menambah dan memperbarui fasilitas kantor	4,3	puas		
Mudah mengakses semua fasilitas yang ada	4,4	puas		
Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan	4,3	puas		
			4,46	Tangible
Atasan saya lebih mengutamakan prestasi kerja	4,5	sangat puas		
Atasan saya membimbing dan mengarahkan saya dalam bekerja	5	sangat puas		
Atasan memberikan bantuan ketika saya sedang bermasalah	4,4	puas		
			4,63	Emphaty
Atasan peduli jenjang karier saya di masa depan	4,6	sangat puas		
Atasan memberikan perhatian terhadap keluarga saya	4,4	puas		
Unit memberikan peluang promosi untuk kenaikan jabatan	4,1	puas		
			4,37	Realibility
Institusi memberikan income yang sesuai dengan kinerja saya	4,4	puas		
Saya merasa cukup dengan honor yang diberikan oleh institusi	4	puas		

Atasan memberikan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggungjawab	4,4	puas		
Institusi memberikan pelatihan untuk peningkatan kinerja	4,3	puas		
Atasan dengan cepat menanggapi permasalahan pekerjaan	4,6	sangat puas		
			4,34	Responsiveness
Atasan mudah dihubungi dan mudah berkomunikasi	4,3	puas		
Rekan sekerja bersikap menyenangkan dan baik terhadap saya	4,2	puas		
Saya merasa cukup mendapatkan jaminan masa depan	4,4	puas		
Institusi memberikan jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja	4,8	sangat puas		
Institusi mempunyai peraturan hubungan ketenagakerjaan yang jelas	4,4	puas		
Setiap pekerjaan dilakukan dengan SOP yang jelas	4,3	puas		
Terdapat penghargaan terhadap prestasi	4,2	puas		
Terdapat umpan balik dari penilain kinerja	4,8	sangat puas		
Promosi dan kenaikan jabatan jelas	4,2	puas	4,40	Assurance
Total	110,6			
Rata2	4,42	puas		

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan

Cukup	Puas	Sangat Puas
0	72	28



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

### 3. Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki Hasil persepsi tenaga pendidikan terhadap kinerja pelayanan Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah, Rata2 Tangible lebih besar daripada rata total yaitu  $4,46 > 4,42$  artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dirasakan cukup puas oleh tenaga pendidikan Program Magister Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan Empathy, syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen termasuk sudah cukup puas bagi tenaga pendidikan dimana rata2 empathy lebih besar dari rata2 total yaitu  $4,63 > 4,42$ . Berdasarkan Reliability, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bagi para tenaga pendidikan termasuk sudah cukup puas, dimana rata2 reliability lebih besar dari rata2 total yaitu  $4,37 > 4,42$  Berdasarkan kemauan untuk membantu tenaga kependidikan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Responsiveness) bagi tenaga kependidikan belum memberi kepuasan bagi tenaga kependidikan dimana rata2 sebesar  $4,34 < 4,42$ , dimensi ini perlu ditingkatkan oleh pihak pengelola Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para tenaga kependidikan dimana rata2 sebesar 4,40 lebih kecil dari 4,42. Assurance harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur Berdasarkan persepsi tenaga kependidikan dimana mereka merasa sangat puas sebanyak 28 persen, sedangkan persepsi tenaga kependidikan yang merasa puas sebanyak 72 persen,

### 4. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang disarankan untuk peningkatan kepuasan yang dapat berdampak pada peningkatan kepuasan yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja tenaga kependidikan adalah:

1. Peningkatan penghargaan terhadap prestasi
2. Bimbingan pimpinan dalam meningkatkan kemampuan pelayanana
3. Pelatihan keterampilan dalam yang mendukung kemampuan pelayanan

Mengetahui,  
Kaprodik



Dr. H. Azis Budiarto, SH., MS



**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT  
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOROBUDUR  
TAHUN 2019/2020**

**JAKARTA,**

**2020**

## 5. Hasil Monitoring Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan TENAGA KEPENDIDIKAN yang dinilai dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, Assurance dilakukan setahun sekali yaitu pada akhir semester genap. Hasil penilaian kuisener kepuasan dosen tahun 2019-2020 Prodi Magister Hukum adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuisisioner Tenaga Kependidikan TA. 2019-2020

1. Indikator Tangibel						
No	Nama	1. Saya senang dan nyaman dengan suasana kantor	2. Ruang kerja bersih dan tertata dengan baik	3. Fakultas selalu menambah dan memperbarui fasilitas kantor	4. Mudah mengakses semua fasilitas yang ada	5. Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan
1	Erni	4	4	5	4	5
2	Ani	5	4	5	5	4
3	Topan	5	5	4	4	4
4	Lucky	5	4	4	5	4
5	Sudirja	5	5	5	4	4
6	Debby	4	4	4	5	5
7	Putra	4	5	4	4	4
8	Hilman	5	4	4	5	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	4
10	Meita	4	4	4	4	5
	Rata-Rata	4,5	4,3	4,3	4,4	4,3

2. Indikator Empathy				
No	Nama	Atasan saya lebih mengutamakan prestasi kerja	Atasan saya membimbing dan mengarahkan saya dalam bekerja	Atasan memberikan bantuan ketika saya sedang bermasalah
1	Erni	4	4	5
2	Ani	4	5	4
3	Topan	5	4	4
4	Lucky	4	5	4
5	Sudirja	5	4	5
6	Debby	4	5	4
7	Putra	5	5	4
8	Hilman	4	4	5
9	Dhiyah	5	5	4
10	Meita	5	4	5
	Rata-Rata	4,5	4,5	4,4

3. Indikator Reliability				
No	Nama	Atasan peduli jenjang karier saya di masa depan	Atasan memberikan perhatian terhadap keluarga saya	Unit memberikan peluang promosi untuk kenaikan jabatan
1	Erni	4	4	4
2	Ani	5	4	4
3	Topan	5	4	4
4	Lucky	4	5	4
5	Sudirja	4	5	5
6	Debby	4	5	4
7	Putra	4	4	5
8	Hilman	5	4	4
9	Dhiyah	5	4	4
10	Meita	4	5	4
	Rata-Rata	4,4	4,4	4,2

4. Indikator Responsive						
No	Nama	Institusi memberikan income yang sesuai dengan kinerja saya	Saya merasa cukup dengan honor yang diberikan oleh institusi	Atasan memberikan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggungjawab	Institusi memberikan pelatihan untuk peningkatan kinerja	Atasan dengan cepat menanggapi permasalahan pekerjaan
1	Erni	4	5	4	4	4
2	Ani	5	4	4	4	4
3	Topan	4	4	4	4	4
4	Lucky	5	4	5	5	5
5	Sudirja	4	4	5	5	4
6	Debby	4	4	4	4	4
7	Putra	5	5	4	5	5
8	Hilman	5	4	4	4	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	5
10	Meita	4	4	4	4	5
	Rata-Rata	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4

5. Indikator Assurance										
No	Nama	Atasan mudah dihubungi dan mudah berkomunikasi	Rekan sekerja bersikap menyenangkan dan baik terhadap saya	Saya merasa cukup mendapatkan jaminan masa depan	Institusi memberikan jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja	Institusi mempunyai peraturan hubungan ketenagakerjaan yang jelas	Setiap pekerjaan dilakukan dengan SOP yang jelas	Terdapat penghargaan terhadap prestasi	Terdapat umpan balik dari penilaian kinerja	Promosi dan kenaikan jabatan jelas

1	Erni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Ani	4	4	5	4	4	5	4	5	4
3	Topan	5	5	4	4	5	4	4	5	5
4	Lucky	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	Sudirja	4	4	5	4	4	4	4	4	4
6	Debby	5	4	5	4	4	4	4	4	4
7	Putra	5	5	4	4	5	4	5	5	5
8	Hilman	4	4	4	3	5	5	5	4	4
9	Dhiyah	4	4	4	4	5	4	4	4	4
10	Meita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Rata-Rata	4,3	4,2	4,4	3,9	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2

## 6. Evaluasi Hasil

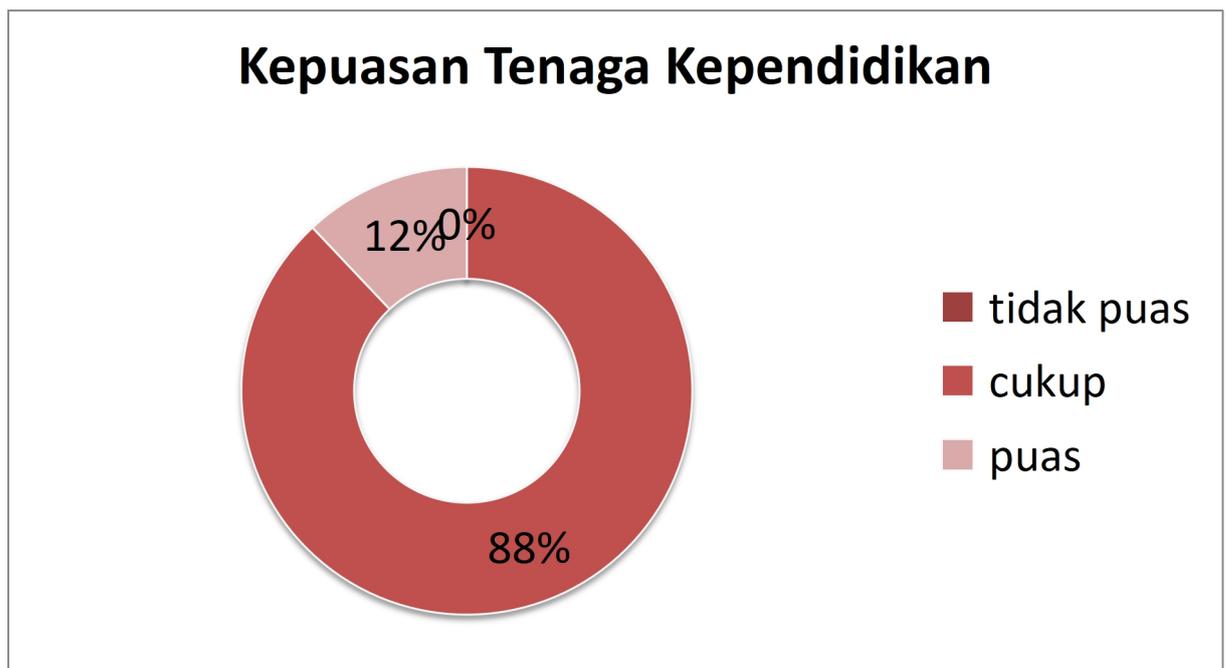
Tabel 2. Nilai Rataan Indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan	Rataan Indikator	Indikator
Saya senang dan nyaman dengan suasana kantor	4,5	puas		
Ruang kerja bersih dan tertata dengan baik	4,3	cukup		
Fakultas selalu menambah dan memperbarui fasilitas kantor	4,3	cukup		
Mudah mengakses semua fasilitas yang ada	4,4	cukup		
Fasilitas kantor memadai untuk mendukung pekerjaan	4,3	cukup		
			4,36	Tangible
Atasan saya lebih mengutamakan prestasi kerja	4,5	puas		
Atasan saya membimbing dan mengarahkan saya dalam bekerja	4,5	puas		
Atasan memberikan bantuan ketika saya sedang bermasalah	4,4	cukup		
			4,47	Emphaty
Atasan peduli jenjang karier saya di masa depan	4,4	cukup		
Atasan memberikan perhatian terhadap keluarga saya	4,4	cukup		
Unit memberikan peluang promosi untuk kenaikan jabatan	4,2	cukup		
			4,33	Realibility
Institusi memberikan income yang sesuai dengan kinerja saya	4,4	cukup		
Saya merasa cukup dengan honor yang diberikan oleh institusi	4,2	cukup		
Atasan memberikan arahan yang jelas tentang tugas dan tanggungjawab	4,2	cukup		
Institusi memberikan pelatihan untuk peningkatan kinerja	4,3	cukup		
Atasan dengan cepat menanggapi permasalahan pekerjaan	4,4	cukup		
			4,3	Responsiveness
Atasan mudah dihubungi dan mudah berkomunikasi	4,3	cukup		

Rekan sekerja bersikap menyenangkan dan baik terhadap saya	4,2	cukup		
Saya merasa cukup mendapatkan jaminan masa depan	4,4	cukup		
Institusi memberikan jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja	3,9	cukup		
Institusi mempunyai peraturan hubungan ketenagakerjaan yang jelas	4,4	cukup		
Setiap pekerjaan dilakukan dengan SOP yang jelas	4,3	cukup		
Terdapat penghargaan terhadap prestasi	4,2	cukup		
Terdapat umpan balik dari penilai kinerja	4,3	cukup		
Promosi dan kenaikan jabatan jelas	4,2	cukup	4,24	Assurance
Total	107,9			
Rata2	4,32	cukup		

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan

Tidak Puas	Cukup	Puas
0	88	12



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

## 7. Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki Hasil persepsi tenaga pendidikan terhadap kinerja pelayanan Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah, Rata2 Tangible lebih besar daripada rata total yaitu  $4,36 > 4,32$  artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dirasakan cukup puas oleh tenaga pendidikan Program

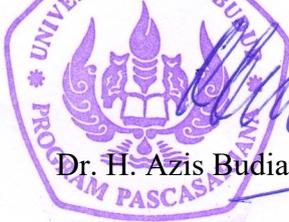
Magister Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan Empathy, syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen termasuk sudah cukup puas bagi gtenaga pendidikan dimana rata2 empahy lebih besar dari rata2 total yaitu  $4,47 > 4,32$  Berdasarkan Reliability, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bagi para tenaga pendidikan termasuk sudah cukup puas, dimana rata2 reliability lebih besar dari rata2 total yaitu  $4,33 > 3,32$  Berdsasarkan kemauan untuk membantu tenaga kependidikan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Responsiveness) bagi tenaga kependidiakn belum memberi kepuasan bagi tenaga kependidikan dimana rata2 sebesar  $4,30 < 4,32$  , dimensi ini perlu ditingkatkan oleh pihak pengelola Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para tenaga kependidikan dimana rata2 sebesar  $4,24$  lebih kecil dari  $4,32$ . Asurance harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur Berdasarkan persepsi tenaga kependidikan dimana mereka merasa puas sebanyak 12 persen, sedangkan persepsi tenaga kependidikan yang merasa cukup puas sebanyak 88 persen,

#### 8. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang disarankan untuk peningkatan kepuasan yang dapat berdampak pada peningkatan kepuasan yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja tenaga kependidikan adalah:

4. Peningkatan penghargaan terhadap prestasi
5. Bimbingan pimpinan dalam menignkatkan kemampuan pelayanana
6. Pelatihan keterampilan dalam yang mendukung kemampuan pelayanan

Mengetahui,  
Kaprod



*[Handwritten signature]*  
Dr. H. Azis Budianto, SH., MS