

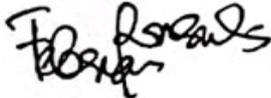
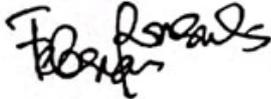
**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)  
INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEY KEPUASAN SUMBER DAYA MANUSIA INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
Perumusan	Delyana, R. Pulungan, S.E., M.Si	Ketua LPM		Agustus 2024
Pemeriksa	Febriana Roosmawati, S.E., M.Sc., Ak., CA	Wakil Rektor II		September 2024
Persetujuan	Febriana Roosmawati, S.E., M.Sc., Ak., CA	Wakil Rektor II		September 2024
Penetapan	Purjianto, S.E, M.M	Rektor		Oktober 2024
Pengendalian	Delyana, R. Pulungan, S.E., M.Si	Ketua LPM		November 2024

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang karena-Nya, Laporan Survey Kepuasan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan nabi agung Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa'atnya di hari akhir, Aamiin.

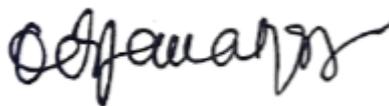
Kegiatan ini dilakukan dengan metode survey kepuasan dosen dan tenaga pendidik didasarkan pada Survey kepuasan terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM Tahun 2024 yang meliputi Pengembangan Kompetensi, Karir/Jabatan, Penelitian, Pengabdian Masyarakat, Tugas Tambahan dan Kesejahteraan.

Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan atas terbitnya laporan ini, yaitu:

1. Rektor ITSI Medan yang atas penguatan pengesahan pedoman penyelenggaraan Survey institusi dan dukungan moral material;
2. Seluruh Dekan dan Pejabat Struktural di lingkup ITSI Medan beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei ini;
3. Seluruh responden Dosen dan tenaga Kependidikan yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan ITSI Medan.

Analisis data survei menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan terhadap beberapa aspek praktek pengelolaan sumber daya manusia dan akses sarana dan prasarana. Pada bagian akhir laporan survey ini disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Institusi. Hasil survey ini, diharapkan mampu menggambarkan persepsi yang sesungguhnya dirasakan oleh SDM ITSI, khususnya Dosen dan Tenaga Kependidikan sehingga dapat menjadi data akurat yang digunakan untuk melakukan perbaikan layanan di ITSI Medan.

Medan, Oktober 2024  
Ka. LPM



Delyana, R. Pulungan, S.E., M.Si

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Manfaat.....	2
D. Waktu Pelaksanaan.....	2
E. Aspek-aspek yang Dinilai.....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	3
A. Instrumen .....	3
B. Metode Pengumpulan Data .....	3
C. Metode Analisis Data .....	3
<b>BAB III DESKRIPSI HASIL</b> .....	5
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	5
B. Hasil Penilaian Layanan Institut untuk SDM .....	7
C. Rekomendasi dari Responden .....	13
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran dan Rekomendasi .....	17

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Skala Likert Pengukuran Suvey Kepuasan .....	4
Tabel 2. 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Survey Kepuasan SDM .....	4
Tabel 3. 1 Uji Validitas Kepuasan SDM Tahun 2024 .....	6
Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas Survey Kepuasan SDM Tahun 2024 .....	6
Tabel 3. 3 Aspek Kepuasan Sumber Daya Manusia Tahun 2024.....	7

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Grafik Responden Pengisian Survey Kepuasan SDM Tahun 2024.....	5
Gambar 3. 2 Aspek Persepsi Hasil Kepuasan SDM Tahun 2024 .....	8
Gambar 3. 3 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kepuasan Kerja.....	8
Gambar 3. 4 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Gaji Pokok .....	9
Gambar 3. 5 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Dukungan Manajemen.....	9
Gambar 3. 6 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Manfaat Kesehatan .....	9
Gambar 3. 7 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Lingkungan Kerja .....	10
Gambar 3. 8 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kepemimpinan Senioritas.....	10
Gambar 3. 9 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Umpan Balik Kinerja.....	10
Gambar 3. 10 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek .....	11
Gambar 3. 11 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Pengakuan.....	11
Gambar 3. 12 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kesempatan Pelatihan.....	12
Gambar 3. 13 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Peluang Kemajuan .....	12
Gambar 3. 14 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kerjasama Antar Unit.....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas dan efektivitas lembaga pendidikan seringkali diukur oleh tingkat kepuasan berbagai pihak yang terlibat di dalamnya, mulai dari dosen dan tenaga kependidikan (tendik). Masing-masing pihak memiliki persepsi dan harapan yang berbeda terhadap proses pendidikan dan layanan yang diberikan oleh lembaga.

Pentingnya memahami kepuasan berbagai pihak ini tidak dapat diabaikan. Mahasiswa sebagai peserta didik utama memiliki ekspektasi terhadap kualitas pendidikan, fasilitas, dan dukungan akademik yang mereka terima. Sementara dosen berperan sebagai fasilitator pembelajaran dan memiliki ekspektasi terhadap kondisi kerja, fasilitas pengajaran, dan dukungan akademik dari institusi. Tendik, yang mendukung berbagai kegiatan administratif dan operasional, juga memiliki harapan terhadap kondisi kerja, peluang pengembangan, dan pengakuan atas kontribusinya.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi berbagai harapan dari pihak-pihak yang terlibat, survei kepuasan menjadi instrumen yang efektif dan relevan. Melalui survei ini, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi. Data dan informasi yang diperoleh dari survei kepuasan akan menjadi dasar untuk mengambil keputusan strategis, merancang program perbaikan, serta meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara semua pihak.

Dengan memperkuat keterlibatan dan partisipasi semua pihak dalam proses evaluasi ini, diharapkan lembaga pendidikan dapat terus berinovasi, meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan dampak positif yang lebih luas bagi masyarakat dan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, dokumen laporan survei kepuasan ini dirancang untuk menyajikan analisis mendalam, temuan kunci, serta rekomendasi strategis untuk mendorong perubahan positif dan berkelanjutan dalam konteks pendidikan tinggi.

### **B. Tujuan**

Survey Kepuasan Sumber Daya Manusia ini bertujuan untuk:

1. Mengukur Kepuasan Berbagai Pihak: Dengan melakukan survei, kami bertujuan untuk memahami persepsi dan kebutuhan dosen dan tendik untuk memastikan layanan dan pendidikan yang berkualitas.
2. Identifikasi Area Peningkatan: Melalui analisis data yang diperoleh, tujuannya adalah untuk menyoroti area-area tertentu yang memerlukan perhatian lebih dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.
3. Mendorong Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Survei ini dirancang untuk memotivasi inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan, memastikan bahwa lembaga pendidikan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan seluruh pemangku kepentingan.

4. Meningkatkan Keterlibatan Pihak-Pihak Terkait: Kami berupaya memastikan bahwa semua pihak merasa terlibat dan memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan, memperkuat komitmen dan partisipasi aktif.
5. Pengembangan Strategi dan Kebijakan: Survei ini bertujuan untuk menjadi landasan dalam merumuskan strategi, kebijakan, dan program aksi yang mendukung visi dan misi lembaga pendidikan.
6. Pengambilan Keputusan Berbasis Data: Dengan fokus pada data dan informasi yang valid, tujuannya adalah untuk memfasilitasi pengambilan keputusan yang informasional, objektif, dan berdampak positif bagi semua pihak yang terlibat.

### **C. Manfaat**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat:

1. Pemahaman Mendalam Terhadap Kepuasan dosen dan tendik, yang kemudian dapat menjadi dasar untuk perbaikan.
2. Optimalisasi Kualitas Layanan: Hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memungkinkan lembaga untuk mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.
3. Pengambilan Keputusan yang Berdasarkan Data: Survei kepuasan ini memberikan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat, informasional, dan berdampak jangka panjang.
4. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Operasional: Dengan memahami kebutuhan dan kepuasan pihak-pihak yang terlibat, lembaga pendidikan dapat merancang program dan inisiatif yang lebih tepat sasaran, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan strategisnya dengan lebih efektif.

### **D. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survey Kepuasan SDM Tahun 2024 dilakukan melalui pengisian kuesioner yang dilaksanakan selama setahun sekali, yakni pada bulan Oktober 2024. Kegiatan ini dimulai dari pengumpulan data dari Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui *Google Form*, selanjutnya dilakukan tabulasi dan analisis data, penyajian data serta pelaporan.

### **E. Aspek-aspek yang Dinilai**

Tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap sistem dan praktek pengelolaan SDM Tahun 2024 diukur melalui dimensi:

1. Pengembangan Kompetensi;
2. Pengembangan Karir/Jabatan;
3. Pengembangan Penelitian;
4. Pengembangan Pengabdian Masyarakat;
5. Pengembangan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan.

## **BAB II**

### **METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Instrumen**

1. Instrumen Kepuasan Sumber Daya Manusia Institut Teknologi Sawit Indonesia
  - Kepuasan Kerja
  - Gaji Pokok
  - Dukungan Manajemen
  - Manfaat Kesehatan
  - Lingkungan Kerja
  - Kepemimpinan Senioritas
  - Umpan Balik
  - Keseimbangan Pekerjaan Dan Kehidupan Pribadi
  - Pengakuan
  - Kesempatan Pelatihan
  - Peluang Kemajuan
  - Kerjasama Antar Unit Kerja
  - Sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan dengan baik
  - Pekerjaan menyebabkan stres atau kecemasan
  - Tuliskan saran, masukan, dan harapan Bapak/Ibu terhadap layanan tugas tambahan dan kesejahteraan di ITSI Medan (Pertanyaan Terbuka).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi instrumen tentang survey kepuasan SDM yang meliputi: Kepuasan Kerja, Gaji Pokok, Dukungan Manajemen, Manfaat Kesehatan, Lingkungan Kerja, Kepemimpinan Senioritas, Umpan Balik, Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi, Pengakuan, Kesempatan Pelatihan, Peluang Kemajuan, dan Kerjasama Antar Unit Kerja.

Seluruh pertanyaan tersebut sudah tersistem di dalam Google Form ITSI Medan untuk masing- masing Dosen dan Tenaga Kependidikan dapat mengakses menggunakan Platform Perangkat Mobile yang mereka miliki masing-masing responden. Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah Google Sheets. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

#### **C. Metode Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas survey kepuasan SDM Tahun 2024 ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel. Sedangkan reliabilitas dalam Survey Kepuasan SDM di ITSI Medan untuk Tahun 2024 ini menggunakan koefisien cronbach alpha. Dikatakan reliabel apabila koefisien cronbach alpha  $>$  alpha (0,60).

##### **2. Analisis Deskripsi Frekuensi**

Deskriptif frekuensi ini akan menggambarkan respon Kepuasan SDM terhadap di ITSI

Medan yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas praktik pengelolaan SDM di ITS Medan dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Skala Likert Pengukuran Suvey Kepuasan**

Nilai/ Bobot	Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur Tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing- masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan SDM. Rerata (mean) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (range) berikut:

**Tabel 2. 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Survey Kepuasan SDM**

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1 – 1,50	Kurang
1,51 – 2,50	Cukup
2,51 – 3,50	Baik
3,51 – 4,00	Sangat Baik

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (bar chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

- a. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- b. Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan chart.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Perguruan Tinggi.

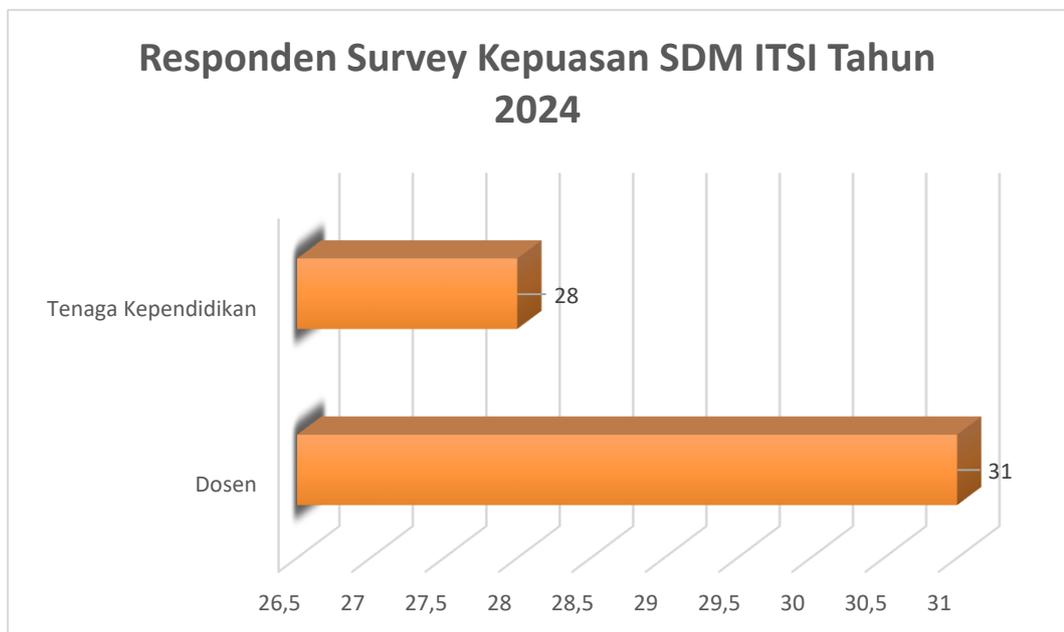
## BAB III DESKRIPSI HASIL

### A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner SDM

##### a. Kepuasan Sumber Daya Manusia di ITSI Medan

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan SDM di ITSI Tahun 2024 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam survey ini dikumpulkan dari SDM Seluruh Program Studi di Institut Teknologi Sawit Indonesia yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui Link Google Form Survey Kepuasan yaitu sebanyak 59 orang. Jika dilihat dari jumlah keseluruhan SDM di ITSI Medan sebanyak 97 orang yang terdiri 67 orang dosen dan 30 orang tendik, maka yang berpartisipasi dalam survey kepuasan SDM di ITSI Tahun 2024 sebesar 60% sebagaimana tersaji pada Gambar 3.2.



**Gambar 3. 1 Grafik Responden Pengisian Survey Kepuasan SDM Tahun 2024**

Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya  $r$  tabel pada  $n = 57$  ( $N-2$ ) dan  $\alpha = 0,05$  diketahui sebesar 0,2564. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan SDM Tahun 2024 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.3.

**Tabel 3. 1 Uji Validitas Kepuasan SDM Tahun 2024**

No	Butir	<i>r hitung</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0,740	0,2564	Valid
2	Gaji Pokok	0,722	0,2564	Valid
3	Dukungan Manajemen	0,866	0,2564	Valid
4	Manfaat Kesehatan	0,770	0,2564	Valid
5	Lingkungan Kerja	0,820	0,2564	Valid
6	Kepemimpinan Senioritas	0,822	0,2564	Valid
7	Umpan Balik	0,915	0,2564	Valid
8	Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi	0,747	0,2564	Valid
9	Pengakuan	0,843	0,2564	Valid
10	Kesempatan Pelatihan	0,819	0,2564	Valid
11	Peluang Kemajuan	0,738	0,2564	Valid
12	Kerjasama Antar Unit	0,855	0,2564	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan sumber daya manusia ditunjukkan bahwa nilai *r*-hitung (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,722 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,915. Jadi nilai *r*-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan *r* - tabel (0,2564), sehingga dapat disimpulkan bahwa item- item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan SDM Tahun 2024 bersifat **Valid**.

b. Uji Reliabilitas Kuesioner Survey Kepuasan SDM

Suatu indikator dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam hozali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di ITSI Medan Tahun 2024 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.4.

**Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas Survey Kepuasan SDM Tahun 2024**

No	Butir	<i>Cronbach Alpha</i>	Pembanding	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0,948	0,60	Reliabel
2	Gaji Pokok	0,950	0,60	Reliabel
3	Dukungan Manajemen	0,944	0,60	Reliabel
4	Manfaat Kesehatan	0,948	0,60	Reliabel
5	Lingkungan Kerja	0,946	0,60	Reliabel
6	Kepemimpinan Senioritas	0,946	0,60	Reliabel
7	Umpan Balik	0,942	0,60	Reliabel
8	Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi	0,948	0,60	Reliabel
9	Pengakuan	0,945	0,60	Reliabel
10	Kesempatan Pelatihan	0,946	0,60	Reliabel
11	Peluang Kemajuan	0,948	0,60	Reliabel
12	Kerjasama Antar Unit	0,944	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan SDM ITSI Tahun 2024 menunjukkan bahwa seluruh aspek pertanyaan memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60. Nilai yang paling rendah yaitu 0,942 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,950. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing aspek penilaian kepuasan SDM ITSI Tahun 2024 bersifat **reliabel**.

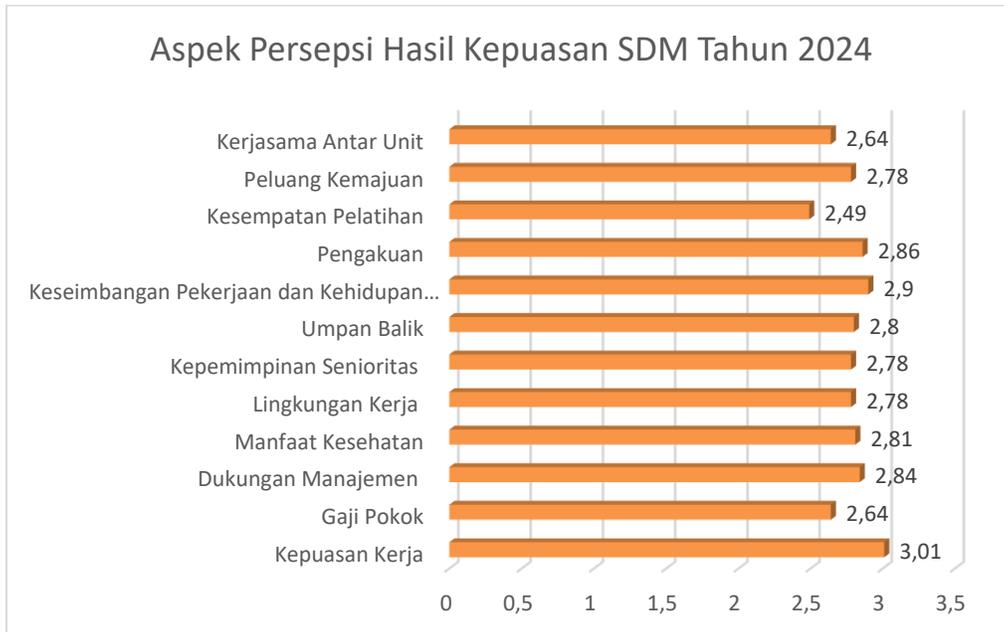
## B. Hasil Penilaian Layanan Institut untuk SDM

Dosen di ITSI Medan yang terdiri dari dosen tetap dan dosen tidak tetap merupakan salah satu Civitas Akademika yang memperoleh pelayanan administrasi di lingkungan ITSI Medan. Survey Kepuasan SDM ini akan melihat persepsi dari Dosen dan Tenaga Pendidik terkait dengan Sistem Pengelolaan SDM di ITSI Medan. Persepsi Kepuasan SDM di ITSI Medan dilihat dari 12 indikator, yang meliputi: Kepuasan Kerja, Gaji Pokok, Dukungan Manajemen, Manfaat Kesehatan, Lingkungan Kerja, Kepemimpinan Senioritas, Umpan Balik, Keseimbangan Pekerjaan Dan Kehidupan Pribadi, Pengakuan, Kesempatan Pelatihan, Peluang Kemajuan, serta Kerjasama Antar Unit Kerja. Hasil Persepsi Survey Kepuasan SDM Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 3 Aspek Kepuasan Sumber Daya Manusia Tahun 2024**

No	Butir	Nilai	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	3,01	Sangat Baik
2	Gaji Pokok	2,64	Baik
3	Dukungan Manajemen	2,84	Baik
4	Manfaat Kesehatan	2,81	Baik
5	Lingkungan Kerja	2,78	Baik
6	Kepemimpinan Senioritas	2,78	Baik
7	Umpan Balik	2,8	Baik
8	Keseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan Pribadi	2,9	Baik
9	Pengakuan	2,86	Baik
10	Kesempatan Pelatihan	2,49	Cukup
11	Peluang Kemajuan	2,78	Baik
12	Kerjasama Antar Unit	2,64	Baik

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan Dosen terhadap Sistem Praktik Pengelolaan SDM di ITSI Medan adalah pada rentang nilai 2,79 atau berada dalam kategori **Baik**. Peningkatan nilai rata rata berdasarkan aspek penilaian persepsi kepuasan SDM di ITSI Tahun 2024 dapat dilihat pada gambar berikut:

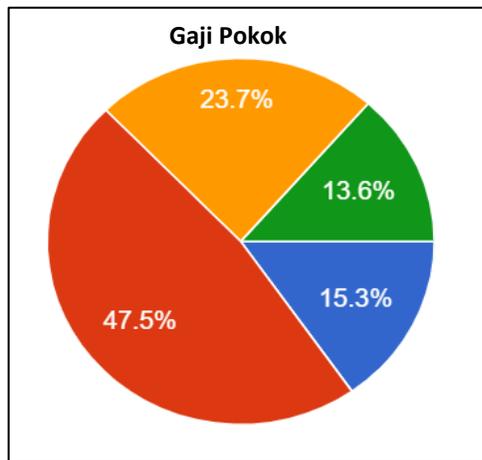


**Gambar 3. 2 Aspek Persepsi Hasil Kepuasan SDM Tahun 2024**

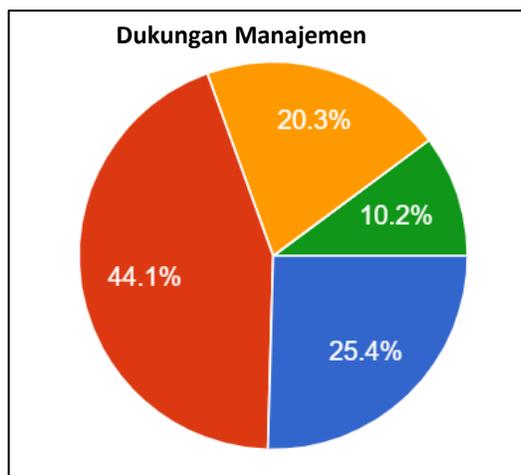
Aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah Aspek Kesempatan Pelatihan yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 2.49. Meskipun dalam rentang penilaian Cukup, namun penilaian terhadap aspek-aspek tersebut masih kecil, sehingga perlu dilakukan berbagai perbaikan pada masing-masing layanan yang disediakan. Berikut ini adalah hasil persepsi dosen dan tendik dari setiap Aspek yang digunakan.



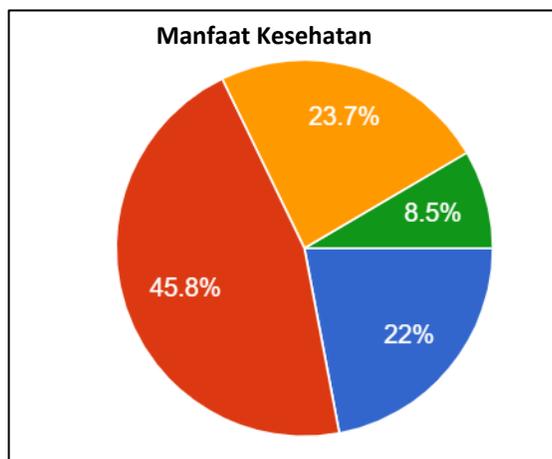
**Gambar 3. 3 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kepuasan Kerja**



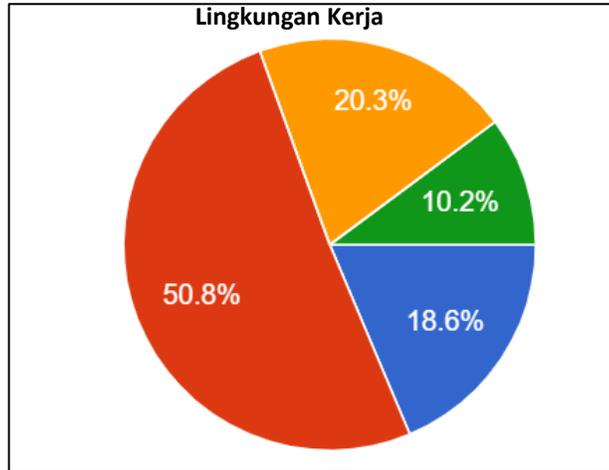
**Gambar 3. 4 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Gaji Pokok**



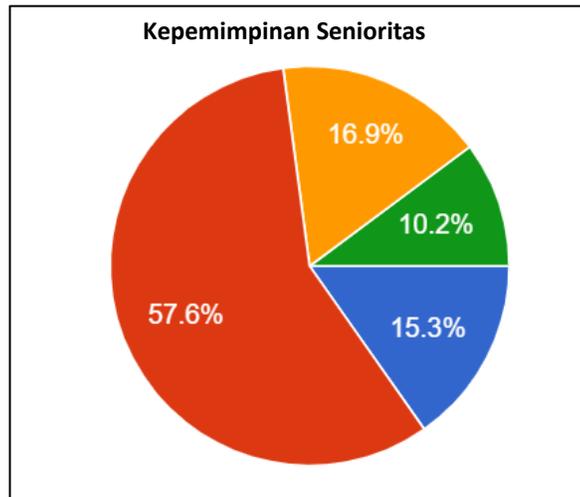
**Gambar 3. 5 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Dukungan Manajemen**



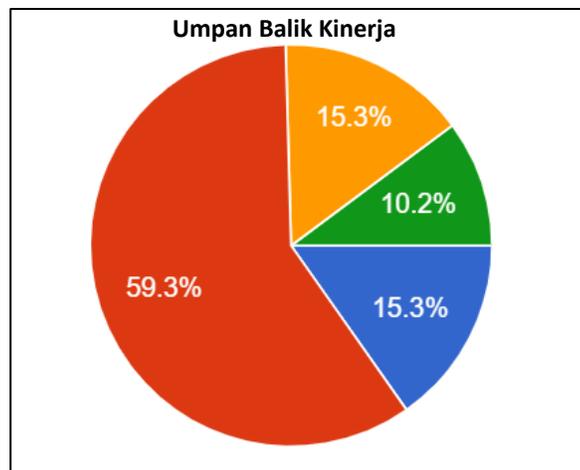
**Gambar 3. 6 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Manfaat Kesehatan**



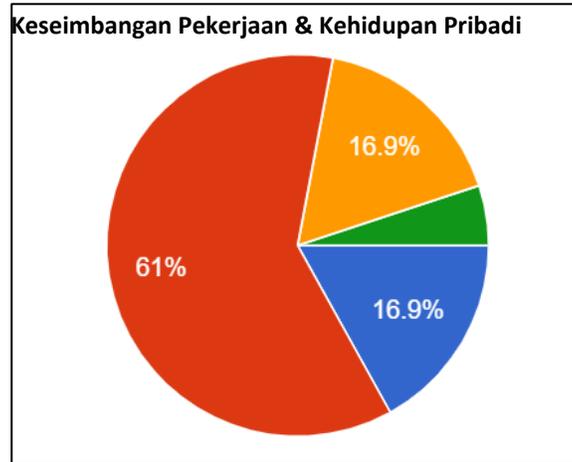
**Gambar 3. 7 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Lingkungan Kerja**



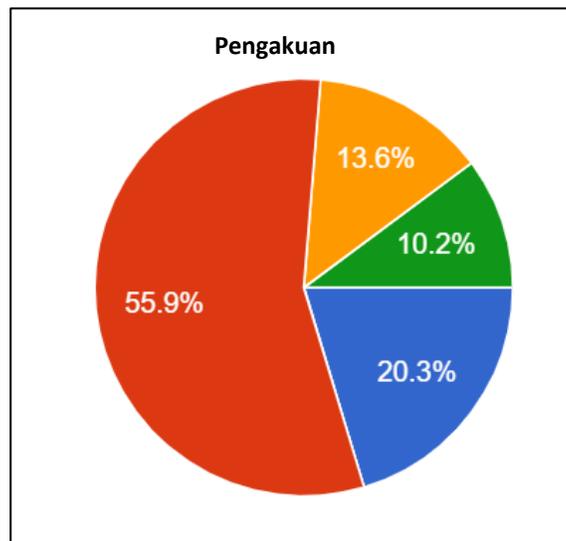
**Gambar 3. 8 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kepemimpinan Senioritas**



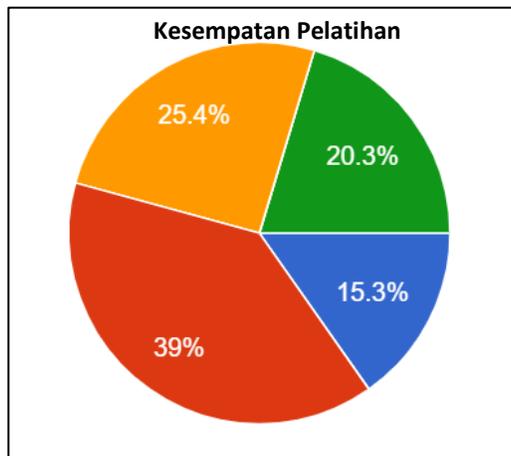
**Gambar 3. 9 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Umpan Balik Kinerja**



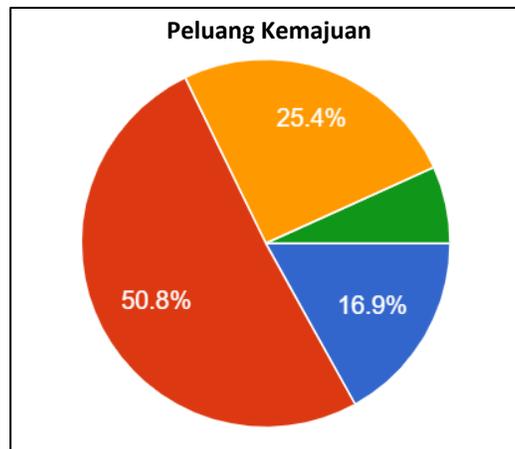
**Gambar 3. 10 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Keseimbangan Pekerjaan & Kehidupan Pribadi**



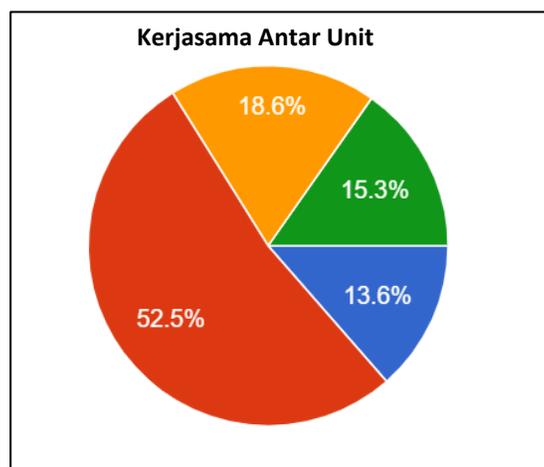
**Gambar 3. 11 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Pengakuan**



**Gambar 3. 12 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kesempatan Pelatihan**



**Gambar 3. 13 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Peluang Kemajuan**



**Gambar 3. 14 Hasil Persepsi SDM terhadap Aspek Kerjasama Antar Unit**

### **C. Rekomendasi dari Responden**

1. *“Semoga ITSI semakin baik kedepanya baik dalam hal pendidikan ke mahasiswa maupun keharmonisan antar unit kerja untuk kemajuan itsi bersama”* (Ridho Margolang)
2. *“Semoga SDM dikampus ITSI semakin lebih baik lagi”* (Siti Aisyah)
3. *“Perlu dibuat Job desk atau KPI sehingga penanggung jawab pekerjaan jelas”* (Pada Mulia Raja)
4. *“klo bisa kabag keuangan diganti aja, semua honor ditahan, udah lama di tahan tiba tiba hilang. ujung ujung zonk gak cair. cuma dapat capeknya”* (Anonim)
5. *“Lebih banyak program pelatihan dan menambah laboran”* (May Jessica)
6. *“Secara keseluruhan manajemen ITSI sudah baik. Selanjutnya agar ditingkatkan. Semoga ITSI semakin jaya dan sukses”* (Riri Zulfiandari)
7. *“Harap Disesuaikan Golongan Karyawan Lama Dengan Yang Baru Agar Tidak Terjadi Kesenjangan Sosial Sesuai Peraturan Yayasan Tahun 2022 Sd 2024 Pasal 26 Ayat 2”* (Muslim Manurung)
8. *“Insya Allah ITSI semakin jaya”* (Dr Zakwan)
9. *“ITSI sudah menjadi tempat kerja ternyaman dan harus tetap dijaga kondisi tersebut menuju ITSI yang semakin jaya”* (Muhammad Yusuf)
10. *“Sebaiknya memfasilitasi Pelatihan untuk karyawan agar bisa lebih update terkait dengan kondisi kependidikan saat ini dan semoga kami lebih bisa di apresiasi dalam kegiatan apapun”* (Rizcha Selvizha)
11. *“Memfasilitasi Pelatihan utk karyawan”* (Roida Soraya)
12. *“Kesejahteraan, Kebahagiaan, Kekeluargaan, dan Keharmonisan”* (Muharmansyah Sikumbang)
13. *“Adanya Jadwal Training seluruh Unit setiap unit untuk meningkatkan kinerja SDM”* (Jelita Andayani)
14. *Halo Bapak/ibu Saya fadhil fraya, bertugas di IT, sebelumnya terima kasih sudah memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat saya melalui kuisisioner berikut. Adapun masukan dan saran saya selaku staff yang bertugas di bagian IT/Humas ITSI.*
  - a. *Perlu adanya komunikasi yang intens terkait kegiatan kegiatan kampus yang akan atau sedang atau akan terlaksana dari setiap unit kerja kepada unit IT, terlebih kegiatan atau agenda penting dari Top Manajemen itsi (Rektor, WR dan lainnya). Mengingat untuk kepentingan publikasi dan promosi kampus itsi melalui web, media sosial dan lainnya.*
  - b. *Agar Manajemen ITSI, tetap dan selalu mendukung unit IT sebagai unit atau bagian yang selalu mensupport keseluruhan unit/bidang lain yang ada di itsi (baik melalui penambahan SDM, Pelatihan dan pengembangan SDM, dan support sarana perlengkapan kerja yang dapat meningkatkan kinerja).*
  - c. *Perlu adanya penyegaran yang rutin kepada seluruh karyawan sesuai waktu yang ditetapkan manajemen. baik melalui pelatihan peningkatan SDM, outbond, atau kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan kreativitas dalam bekerja, meningkatkan kekompakan, sehingga mencapai visi misi lembaga”* (Fadhil Fraya)
15. *“Bekerja dengan hati, komunikasi yang baik serta kerjasama yang baik”* (Taufik Hidayat)

16. *"Cukup"* (Fajar Wahyunanto)
17. *"Semoga Kedepan ITSI Lebih Maju....."* (Nisfi Syahbeni)
18. *"Kesempatan untuk program pengembangan profesional atau kesempatan pelatihan agar lebih terbuka bagi Dosen dan peningkatan gaji pokok serta peluang beasiswa yang terbuka untuk semua Dosen Tetap Yayasan"* (Makhrani Sari Ginting)
19. *"Peluang untuk penguatan kompetensi dan peluang beasiswa bagi dosen tetap yayasan"* (Nurliana)
20. *"Agar diciptakan kondisi kerja yang guyup rukun setara sesama karyawan, jangan sampai ada kelompok kelompok tertentu"* (Giyanto)
21. *"Everything is gonna be OK"* (Endra Laksananta)
22. *Saran* (Maisarah)
  - a. *"Peningkatan Pelatihan SDM baik dosen maupun tenaga kependidikan"*
  - b. *Diadakannya transparansi Peraturan bagi Karyawan Dosen maupun Tendik*
  - c. *Penyamarataan pembagian kerja dan peningkatan SDM bagi dosen maupun tendik (tidak hanya beberapa oknum saja)*
  - d. *Kejelasan sistem dalam bekerjasama antar bidang*
  - e. *Penghargaan/apresiasi bagi karyawan dosen maupun tendik pada prestasinya*
  - f. *Transparansi sistem peningkatan karir atau golongan bagi dosen maupun tendik"*
23. *"Mari bersama kita kembalikan standart performa mahasiswa ITSI seperti di zaman STIPAP terdahulu"* (Pandji Eka Laya)
24. *"semoga bisa diajarkan pelatihan SDM untuk meningkatkan kompetensi"* (Ratu Mutiara Siregar)
25. *"ITSI JAYA"* (Inda Agustina)
26. *"Semoga ITSI tetap Jaya"* (Surya Ningsih)
27. *"Semoga Karyawan/i di ITSI semakin kompak dan saling support untuk menjadikan kampus ITSI yang Unggul"* (Muhammad Taufik)
28. *"Perlu ditingkatkan manajemen yang konsisten baik antar bagian dan unit maupun antar pimpinan dan staff, sehingga setiap peraturan dan kebijakan yang ditetapkan bisa sejalan dengan pelaksanaannya"* (Maulida Husna,)
29. *"Kerjasama civitas akademika ditingkatkan lg"* (Rafael Remit Winardi)
30. *"Semoga menjadi ITSI menjadi lebih baik kedepannya dengan mengedepankan SOLIDARITAS dan menambah Professionalisme kerja karena saya sangat ingin maju bersama ITSI"* (Andi Prayogi)
31. *"Kabag Keuangan Sudah Abuse Of Power dan Sudah Ada Tim si sipaling Kerja. Pulang selalu diatas jam 8 malam . Loyalitas tanpa Batas (patut menjadi contoh)"* (Anonim)
32. *"Mohon lebih dipikirkan untuk membuat sebuah peraturan honor atau sejenisnya. Unit tidak pernah dapat informasi untuk juknis atau petunjuk aturan-aturan itu. Sedangkan hal itu penting untuk berjalannya ekosistem kampus yang baik. Sering terjadi selisih Paham pada bagian unit-unit dan atasan langsung. Seperti ada yang disembunyikan dan saya tidak tahu. Mohon di bahas lebih dalam soal ini sehingga saya tidak menerka-nerka dan merasa tidak dihargai sebagai unit kampus. Tidak professional dalam bekerja pada bagian unit unit tertentu. Tidak menerima masukan. Tidak mau berkembang. Sangat lucu rasanya jika sebuah unit sedang*

- memperjuangkan jalannya ekosistem di kampus tetapi tidak di dukung oleh unit lain. Adanya unit lain yang merasa tersaingin padahal unit ini tidak merasa berlomba. Tidak dapat saya katakan lagi tetapi itulah intinya. Saya sangat ingin maju Bersama ITS I tetapi dengan hal itu saya merasa berat untuk maju karena ada unit yang memberatkan. Terima Kasih” (Anonim)*
33. *“Untuk meningkatkan kondisi kerja dan kepuasan di ITS I sebaiknya sesama rekan kerja saling menghargai dan tidak saling membandingkan atas pencapaian orang lain” (Ritna Wahyuni)*
  34. *“Gak ada. Thx” (Akbar Syahbana)*
  35. *Saran (Tifany Zia Aznur)*
    - a. *“Peningkatan sertifikasi kompetensi untuk dosen dan juga tendik sesuai dengan jobdesknya.*
    - b. *Masih adanya tumpang tindih pekerjaan antar unit*
    - c. *Masih banyak unit/karyawan lain yg tidak mau bekerjasama”*
  36. *“Saran Terhadap Lingkup Mahasiswa Permasalahan Ketertiban Mahasiswa Harus Tegas Sesuai SOP ITS I Tentang Cara Pakaian , Sepatu, Rambut Serta Wajib Tidak Ada Kendaran Mahasiswa Yang Parkir Sembarangan Di Wilayah Itsi Pada Jam 08.00-16.00 Dan Tidak Ada Mahasiswa Yang Merokok Di Lingkungan ITS I” (Muhammad Rizky)*
  37. *“Semoga itsi tetap jaya” (Dianti Rizkia)*
  38. *“Kegiatan kompetisi peningkatan kompetensi mahasiswa antar prodi bisa ditingkatkan lagi” (Henry Budi Hasibuan)*
  39. *“Dukungan semua bidang masih perlu ditingkatkan” (Muhammad Yusuf Dibisono)*
  40. *“Aspek lingkungan yg nyaman dalam bekerja” (Alfara Huda)*
  41. *“Lebih memanusiakan manusia, dan menghargai pengorbanan serta ke ikhlisan seseorang untuk mencari nafkah” (Fahmi Al Falah)*
  42. *“Semoga ITS I menjadi semakin baik ke depannya” (Kartika Sovhina Sari)*
  43. *“Optimasi sistem informasi untuk aktivitas/kegiatan sampai dengan pelaporan” (Budi Mulyara)*
  44. *“Penilaian kinerja karyawan khusus dosen hrs di ubah alat ukurnya” (Guntoro)*
  45. *“Semoga ITS I semakin baik lagi kedepannya dengan memenuhi sarana dan prasarana dalam kegiatan belajar mengajarrana” (Rahimah)*
  46. *“Maju dan Jaya Terus ITS I” (Sri Murti Tarigan)*
  47. *“OK” (Raden Aris Sugianto)*
  48. *Saran (Anonim) :*
    - a. *sebaiknya dekan dan para pejabat struktural diganti, terutama tendik-tendik yang jadi kepala bagian, krn tidak ada kerja*
    - b. *sebaiknya tendik dikembalikan fungsi nya menjadi tendik, karna belum pantas menjadi pejabat dan tidak ada bukti nyata kerja.*
    - c. *Baik rektor dan manajemen harus bisa menerapkan the right man in the right place*
  49. *“Jaya selalu untuk ITS I” (Eka Bobby Febrianto)*
  50. *“Meningkatkan Kinerja SDM (Tendik) di Bidang Masing-masing, diadakannya pelatihan kompetensi demi menunjang kinerja semua karyawan di ITS I, kemudian terapkan sistem lembur yang jelas. Terima Kasih, ITS I Jaya selalu” (Melani Kurnia Fitri)*
  51. *Saran (Rina Maharany) :*

- a. *“Kedisiplinan, sanksi dan peraturan karyawan mohon ditingkatkan dan lebih diperhatikan;*
  - b. *Jobdesk karyawan di tiap bagian di perjelas, sehingga tidak ada bagian yg dianggap unit yg santai (tidak ada kerja) ataupun sebaliknya; baik.*
  - c. *Evaluasi kinerja internal karyawan dilakukan per semester oleh atasan langsung, agar dapat dilakukan evaluasi oleh pimpinan puncak*
  - d. *Ketegasan dan kesamarataan dari pimpinan sangat diperlukan dalam semua kegiatan”*
52. *“koordinasi antar unit kerja harus lebih dibangun dengan transparan dan keterbukaan informasi untuk mendukung sinergitas dan prestasi kerja” (Delyana R. Pulungan)*
53. *“Perlu ditingkatkan koordinasi kerja antar bagian” (Dina Arfianti S)*
54. *“dekan tidak berkinerja” (Anonim)*

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil survey kepuasan sumber daya manusia di Institut Teknologi Sawit Indonesia Tahun 2024 berada pada rentang nilai 2,79 atau berada dalam kategori **Baik**. Aspek yang dianggap paling perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan adalah **Aspek Kesempatan Pelatihan** yang ditunjukkan dengan nilai yang terendah yaitu 2.49 atau dalam kategori **Baik** dan yang perlu dipertahankan adalah Aspek **Kepuasan Kerja** dengan nilai tertinggi yaitu 3,01.

#### **B. Saran dan Rekomendasi**

Adapun saran perbaikan yang perlu dilakukan dari hasil survey kepuasan SDM ITSI Tahun 2024 ini adalah :

- 1) Perlu peningkatan aspek Gaji Pokok, Dukungan Manajemen, Manfaat Kesehatan, Lingkungan Kerja, Kepemimpinan Senioritas, Umpan Balik, Keseimbangan Pekerjaan Dan Kehidupan Pribadi, Pengakuan, Kesempatan Pelatihan, Peluang Kemajuan, serta Kerjasama Antar Unit Kerja sehingga bisa menuju kategori Sangat Baik.
- 2) Optimasi sistem informasi untuk aktivitas/kegiatan sampai dengan pelaporan