



FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER

LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENDIK 2021



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa berkat taufik, hidayah dan inayahnya, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Tendik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember Tahun 2021 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun setelah melakukan survei kepuasan pada tendik sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan tridharma di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember sekaligus sebagai sumber informasi tentang kemajuan yang telah dicapai Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada tahun 2021.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Terima kasih kepada semua tendik yang telah berpartisipasi dalam survei ini dan Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yang telah bekerja keras menyelesaikan laporan ini. Semoga Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan masyarakat. Kritik dan saran selalu kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini.

Jember, 31 Januari 2022

Tim Penyusun

TIM PENYUSUN

Pengarah : Dr. Farida Wahyu Ningtyias, S.KM., M.Kes.
Penanggung Jawab : Dr. Anita Dewi Prahastuti Sujoso, S.KM., M.Sc
Ketua : Iken Nafikadini, S.KM., M.Kes.
Anggota : 1. Septi Nur Rachmawati, S.Gz., M.Gz.
2. Globila Nurika, S.KM., M.KL.
3. Nurul Ulya Luthfiyana, SST., M.K.M.
4. Lirista Dyah Ayu Oktafiani S.Gz., M.Biomed.
5. Dewa Ngakan Gde Wahyu M.P, S.ST., M.A.R.S.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAGIAN 1. KEPUASAN TENDIK	7
a. Program Studi	7
b. Usia	8
c. Jenis Kelamin	8
d. Tingkat Pendidikan	8
e. Status Kepegawaian	9
f. Lama Bekerja	9
g. Jabatan Struktural	10
A. Penilaian Kepuasan Aspek Layanan Manajemen	10
B. Penilaian Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana	13
C. Penilaian Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan	15
LAMPIRAN	17

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Program Studi	7
1.2 Usia	8
1.3 Jenis Kelamin Responden	8
1.4 Tingkat Pendidikan	9
1.5 Status Kepegawaian	9
1.6 Lama Bekerja	10
1.7 Jabatan Struktural.....	10
1.8 Rata – Rata Kepuasan Aspek Layanan Manajemen	11
1.9 Diagram Kepuasan Aspek Layanan Manajemen	12
1.10 Rata- Rata Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana.....	14
1.11 Diagram Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana.....	14
1.12 Rata- Rata Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan.....	15
1.13 Diagram Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan.....	16

KEPUASAN TENDIK

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Jember**

BAGIAN 1. KEPUASAN TENDIK

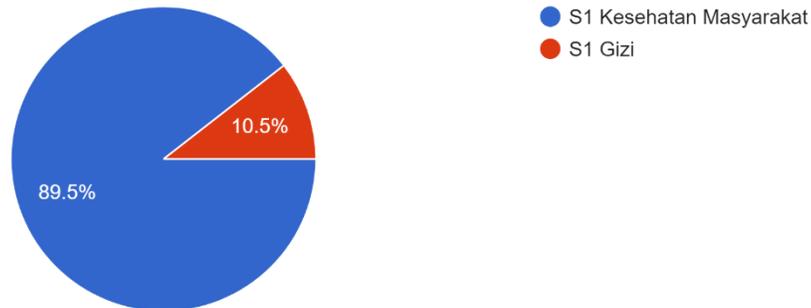
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS JEMBER

Survei kepuasan tendik FKM UNEJ dilaksanakan secara berkala setiap tahun. Survei dilakukan untuk mengetahui penilaian tendik terhadap layanan yang diberikan oleh FKM UNEJ. Jumlah responden dalam survei kepuasan tendik pada tahun 2021 yaitu sebanyak 19 orang

Responden survei kepuasan ini merupakan tenaga pendidik FKM UNEJ yang berasal dari 2 Program Studi yaitu Prodi S1 Kesehatan Masyarakat dan S1 Gizi. Sebagian besar responden yang ikut serta dalam survei kepuasan ini berasal dari Prodi S1 Kesehatan Masyarakat. Selain itu, sebaran karakteristik responden yang meliputi asal program studi, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status kepagawaian, lama bekerja, dan jabatan struktural.

a. Program Studi

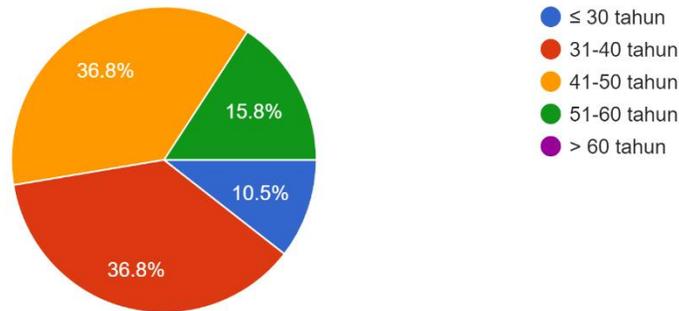
Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada tendik FKM UNEJ dengan jumlah 19 responden berdasarkan program studi adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Program Studi

Berdasarkan Gambar 1.1, sebanyak 89,5% responden berasal dari Prodi S1 Kesehatan Masyarakat. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa di FKM UNEJ didominasi oleh mahasiswa dengan program studi S1 Kesehatan Masyarakat. Sebanyak 10,5% responden merupakan mahasiswa program studi gizi

b. Usia

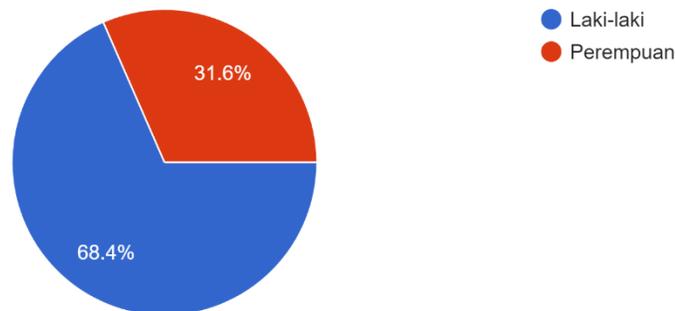


Gambar 1.2 Usia

Berdasarkan Gambar 1.2, sebanyak 36,8% responden berusia 31-40 tahun dan 41-50 tahun, sebanyak 15,8% berusia 51-60 tahun. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa jumlah tendik di FKM UNEJ sebagian besar berusia 31-50 tahun.

c. Jenis Kelamin

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada tendik FKM UNEJ dengan jumlah 19 responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

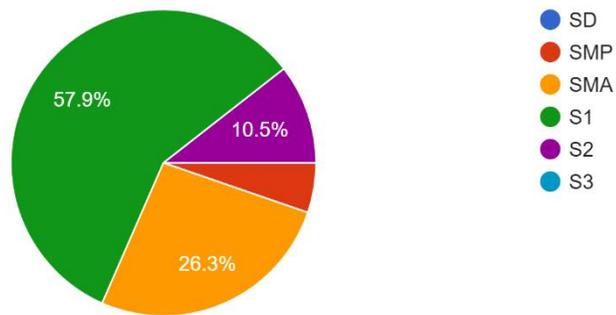


Gambar 1.3 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 1.3, sebanyak 68,4% responden berjenis kelamin laki - laki. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa tendik di FKM UNEJ didominasi oleh laki - laki. Sedangkan sebanyak 31,6% responden merupakan mahasiswa berjenis kelamin perempuan.

d. Tingkat Pendidikan

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada tendik FKM UNEJ dengan jumlah 19 responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

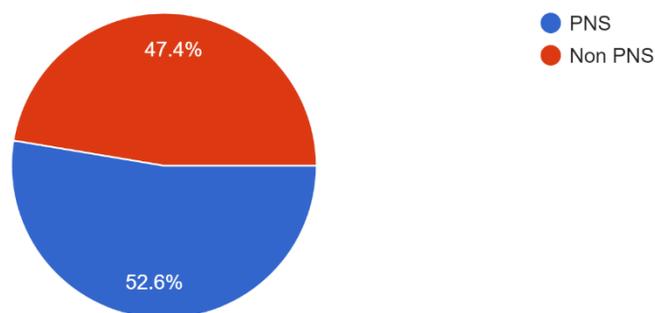


Gambar 1.4 Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Gambar 1.4, sebanyak 57,9% responden memiliki tingkat pendidikan S1. Selain itu, sebanyak 26,3% responden memiliki tingkat pendidikan SMA sederajat.

e. Status Kepegawaian

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada tendik FKM UNEJ dengan jumlah 19 responden berdasarkan status kepegawaian adalah sebagai berikut :

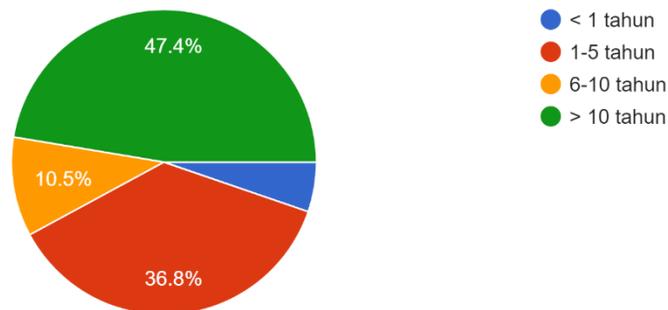


Gambar 1.5 Status Kepegawaian

Berdasarkan Gambar 1.5, sebanyak 52,6% responden merupakan pegawai PNS. Sebanyak 47,4% responden merupakan pegawai non PNS, sehingga tendik di FKM UNEJ sebagian besar merupakan pegawai PNS.

f. Lama Bekerja

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada tendik FKM UNEJ dengan jumlah 19 responden berdasarkan lama bekerja adalah sebagai berikut :

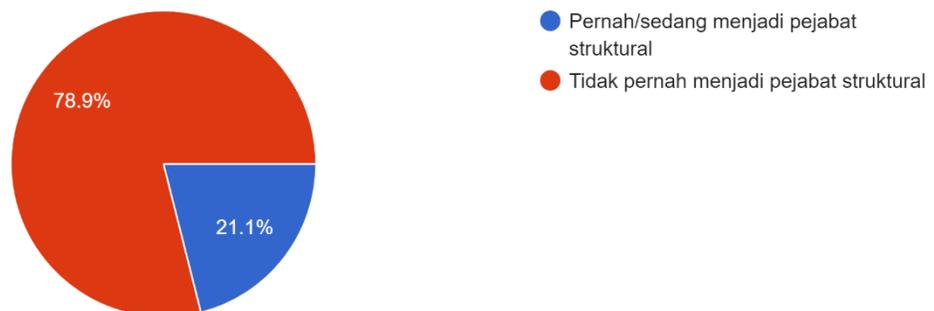


Gambar 1.6 Lama Bekerja

Berdasarkan Gambar 1.6, sebanyak 47,4% responden telah menempuh masa kerja selama lebih dari 10 tahun. Tendik dengan lama kerja 1-5 tahun diketahui sebanyak 36,8%.

g. Jabatan Struktural

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada tendik FKM UNEJ dengan jumlah 19 responden berdasarkan jabatan struktural adalah sebagai berikut :



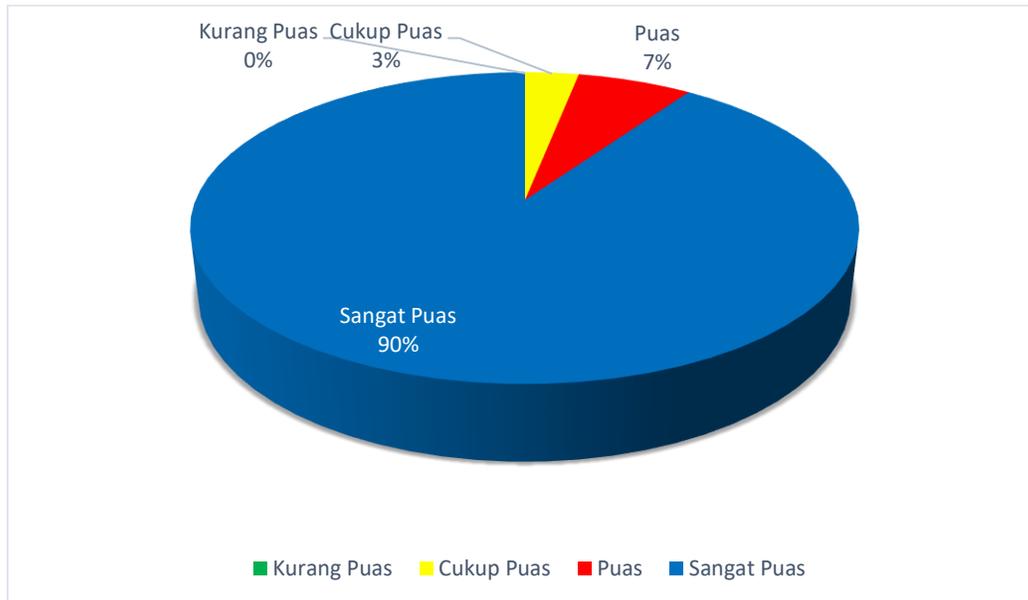
Gambar 1.7 Jabatan Struktural

Berdasarkan Gambar 1.7, sebanyak 78,9% responden tidak pernah menjadi pejabat structural. Sedangkan sebanyak 21,1% responden pernah hingga ada yang sedang menjadi pejabat structural.

A. Penilaian Kepuasan Aspek Layanan Manajemen

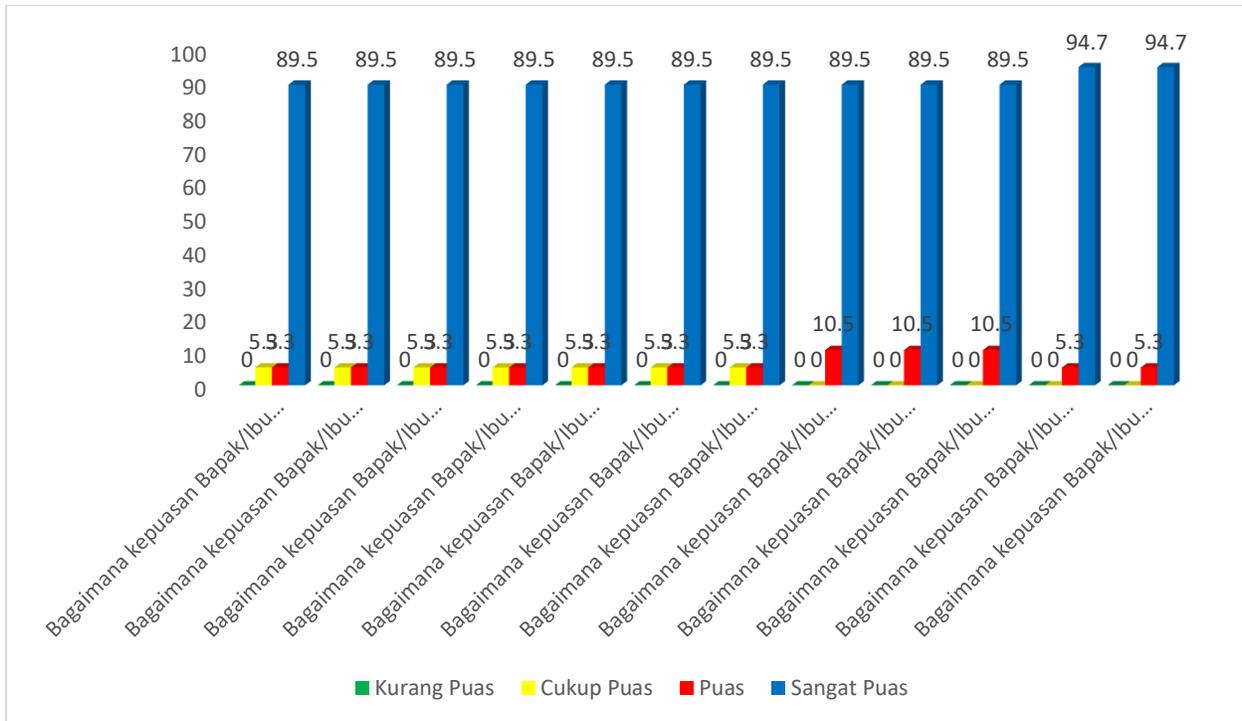
Peningkatan kepuasan tendik terhadap aspek layanan manajemen merupakan hal yang penting bagi perguruan tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada motivasi dan produktivitas tendik. Indikator penilaian tendik terhadap kepuasan aspek layanan manajemen terdiri dari 10 item

pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 90% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan aspek layanan manajemen di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 7% responden menyatakan “puas” dan sebanyak 3% responden menyatakan “cukup puas” dengan aspek layanan manajemen di FKM UNEJ.



Gambar 1.8 Rata – Rata Kepuasan Aspek Layanan Manajemen

Terdapat 10 poin untuk menentukan kepuasan tendik terhadap layanan manajemen yang diterima dari fakultas. Berdasarkan survei hasil menunjukkan bahwa mayoritas Tendik menjawab sangat puas dengan layanan manajemen, baik berupa kelibatan tendik dalam mengembangkan FKM UNEJ maupun pengembangan Tendik dalam pelatihan.



Gambar 1.9 Diagram Kepuasan Aspek Layanan Manajemen

Berdasarkan Gambar 1.9 diatas menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan tendik terhadap aspek layanan manajemen di FKM UNEJ berdasarkan indikator 12 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

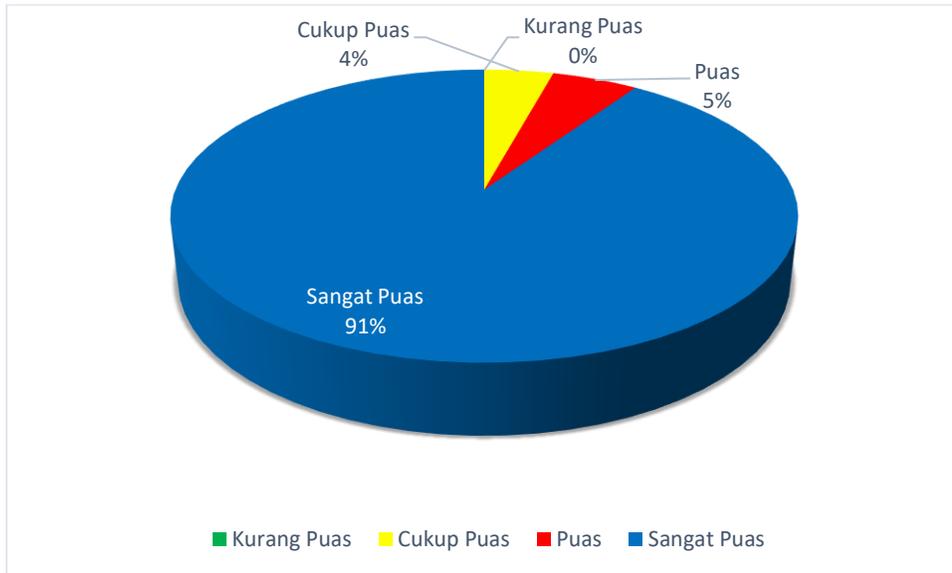
1. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kesesuaian penempatan tenaga kependidikan dengan kompetensi dan latar belakang pendidikan di FKM UNEJ.
2. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kesesuaian tupoksi dengan pelaksanaan pekerjaan di FKM UNEJ.
3. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap pelaksanaan kewenangan dalam hal melakukan tugas di FKM UNEJ.
4. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap pimpinan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas di FKM UNEJ.
5. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap pengawasan kinerja tenaga kependidikan yang dilakukan oleh pimpinan di FKM UNEJ.
6. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap keadilan dalam pemberian penghargaan dan sanksi oleh pimpinan di FKM UNEJ.

7. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kenyamanan kerja antar sesama tenaga kependidikan di FKM UNEJ.
8. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap keterlibatan tenaga kependidikan dalam memberikan masukan/ide bagi pengembangan FKM UNEJ.
9. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap penerapan sistem pengembangan karier tenaga kependidikan dengan studi lanjut di FKM UNEJ.
10. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap pengembangan tenaga pendidikan melalui pelatihan atau workshop di FKM UNEJ.
11. Sebanyak 94,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap pemberian izin/cuti bagi tenaga kependidikan di FKM UNEJ.
12. Sebanyak 94,7% responden menyatakan “sangat puas” keterlibatan tenaga kependidikan dalam tim kepanitiaan di lingkungan FKM UNEJ.

B. Penilaian Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana

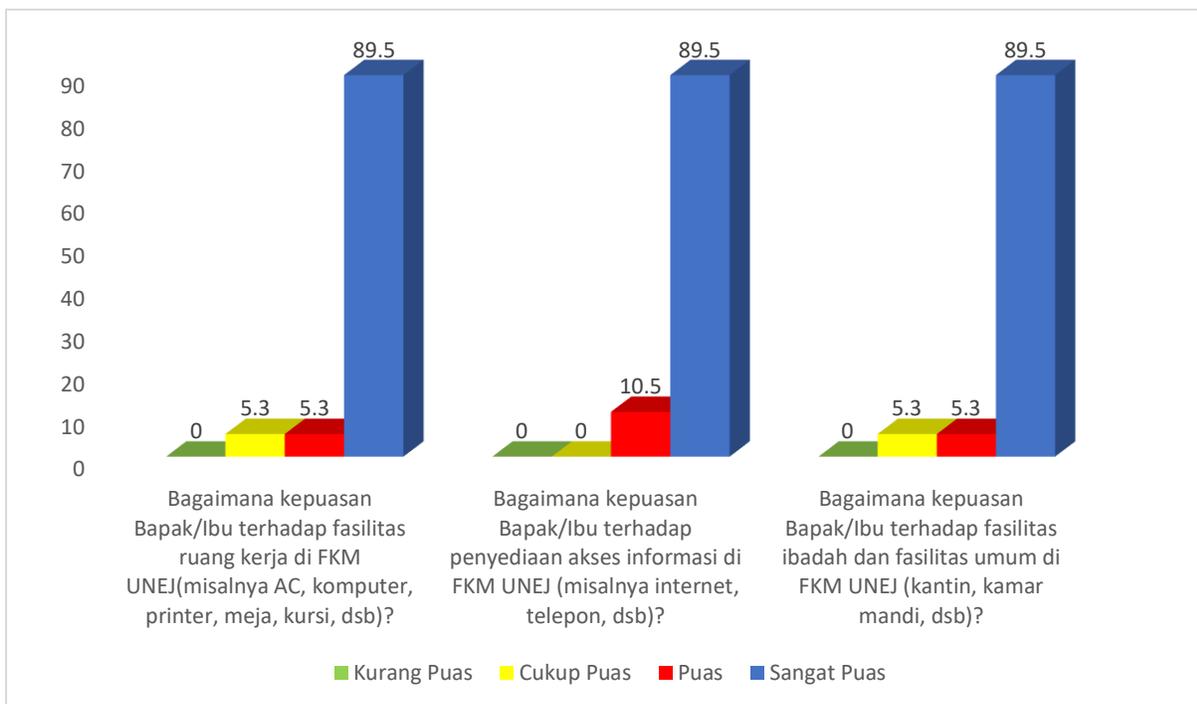
Peningkatan kepuasan tendik terhadap aspek pengelolaan sarana prasarana merupakan hal yang penting bagi perguruan tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada kualitas pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Indikator penilaian tendik terhadap kepuasan aspek pengelolaan sarana dan prasarana terdiri dari 5 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 91% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan aspek pengelolaan sarana prasarana di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 5% responden menyatakan

“puas” dan sebanyak 4% responden menyatakan “ cukup puas” dengan pengelolaan sarana prasarana di FKM UNEJ.



Gambar 1.10 Rata- Rata Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana

Aspek pengelolaan sarana prasarana oleh tendik ditentukan dari lima poin dan mendapat jawaban sangat puas dari Tendik. Hal tersebut mencakup fasilitas umum, tempat kerja yang nyaman, serta kemudahan pengaksesan fasilitas lainnya.



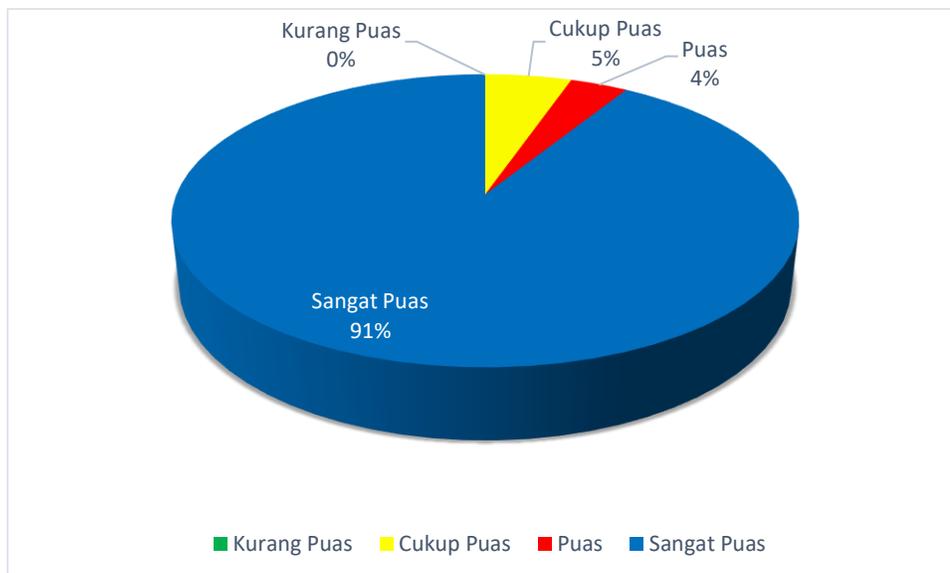
Gambar 1.11 Diagram Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana

Berdasarkan Gambar 1.11 diatas menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan tendik terhadap aspek pengelolaan sarana dan prasana di FKM UNEJ berdasarkan indikator 3 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fasilitas ruang kerja di FKM UNEJ (misalnya AC, komputer, printer, meja, kursi, dsb).
2. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap penyediaan akses informasi di FKM UNEJ (misalnya internet, telepon, dsb).
3. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fasilitas ibadah dan fasilitas umum di FKM UNEJ (kantin, kamar mandi, dsb).

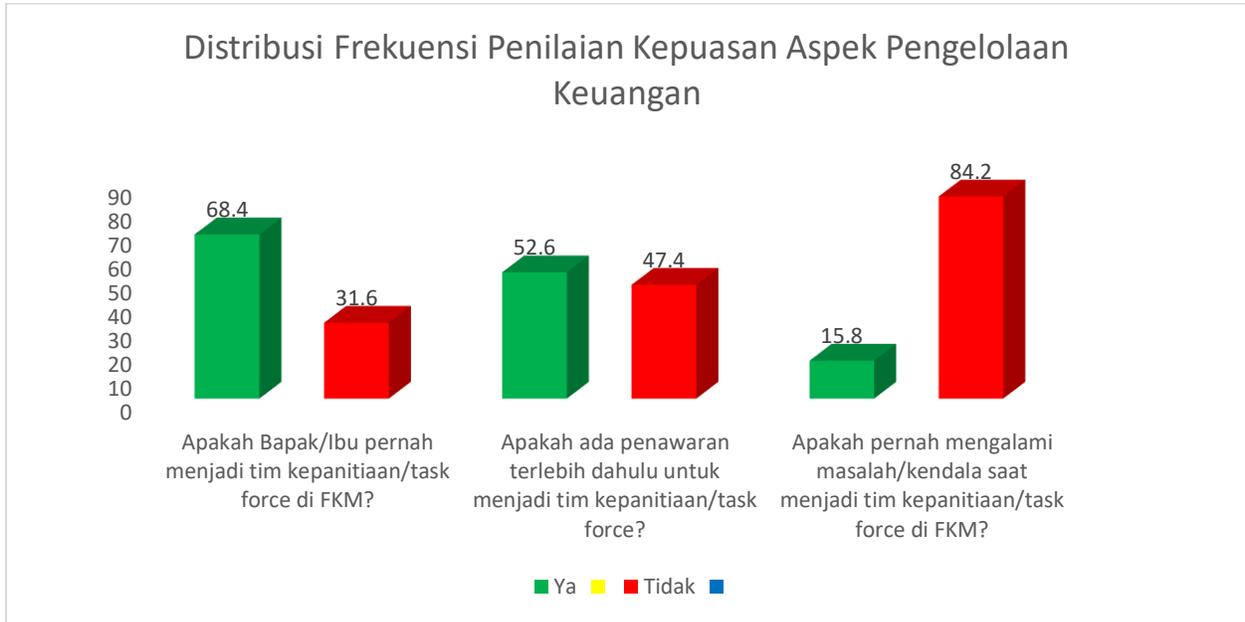
C. Penilaian Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan

Peningkatan kepuasan tendik terhadap aspek pengelolaan keuangan merupakan hal yang penting bagi perguruan tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan perguruan tinggi. Indikator penilaian tendik terhadap kepuasan aspek pengelolaan keuangan terdiri dari 3 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 91% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan aspek pengelolaan keuangan di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 4% responden menyatakan “puas” namun terdapat 5% responden yang menyatakan “cukup puas” dengan aspek pengelolaan keuangan di FKM UNEJ.



Gambar 1.12 Rata- Rata Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan

Terdapat tiga poin yang ditentukan untuk menilai kepuasan Tendik terhadap aspek pengelolaan keuangan, berupa ketepatan, kecepatan, dan adanya pelatihan guna meningkatkan kompetensi.



Gambar 1.13 Diagram Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan

Berdasarkan Gambar 1.13 diatas menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan tendik terhadap aspek pengelolaan keuangan di FKM UNEJ berdasarkan indikator 3 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 89,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fasilitas pembiayaan pelatihan/workshop untuk peningkatan kompetensi di FKM UNEJ.
2. Sebanyak 94,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap ketepatan layanan keuangan di FKM UNEJ.
3. Sebanyak 96,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kecepatan pelayanan keuangan di FKM UNEJ.

LAMPIRAN

a. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Sedangkan uji reliabilitas yang digunakan yaitu uji *Cronbach's Alpha*. Berikut merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini :

A. Penilaian Kepuasan Aspek Layanan Manajemen

No	Pertanyaan	Rhitung	Rtabel 5% (n=19)	Keterangan
1	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap kesesuaian penempatan tenaga kependidikan dengan kompetensi dan latar belakang pendidikan di FKM UNEJ?	0,255	0,374	Tidak Valid
2	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap kesesuaian tupoksi dengan pelaksanaan pekerjaan di FKM UNEJ	0,740	0,374	Valid
3	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelaksanaan kewenangan dalam hal melakukan tugas di FKM UNEJ?	0,472	0,374	Valid

4	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pimpinan dalam memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan untuk melakukan tugas di FKM UNEJ?	0,740	0,374	Valid
5	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pengawasan kinerja tenaga kependidikan yang dilakukan oleh pimpinan di FKM UNEJ ?	0,294	0,374	Tidak Valid
6	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap keadilan dalam pemberian penghargaan dan sanksi oleh pimpinan di FKM UNEJ?	0,553	0,374	Valid
7	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap kenyamanan kerja antar sesama tenaga kependidikan di FKM UNEJ?	0,740	0,374	Valid
8	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap keterlibatan tenaga kependidikan dalam memberikan masukan/ide bagi pengembangan FKM UNEJ?	0,702	0,374	Valid
9	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pengembangan tenaga pendidikan melalui pelatihan atau workshop di FKM UNEJ?	0,404	0,374	Valid
10	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pemberian izin/cuti bagi tenaga kependidikan di FKM UNEJ?	0,638	0,374	Valid

Pada uji validitas instrumen diketahui terdapat 8 item pertanyaan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,374), sehingga dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan tersebut memenuhi syarat validitas. Dan terdapat 2 item pertanyaan yang memiliki nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ (0,374), sehingga dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan tersebut tidak memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,720 \geq 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

B. Penilaian Kepuasan Aspek Pengelolaan Sarana Prasarana

No	Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel} 5% (n=19)	Keterangan
1	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap fasilitas ruang kerja di FKM UNEJ(misalnya AC, komputer, printer, meja, kursi, dsb)?	0,904	0,374	Valid
2	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap penyediaan akses informasi di FKM UNEJ (misalnya internet, telepon, dsb)?	0,858	0,374	Valid

3	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap fasilitas ibadah dan fasilitas umum di FKM UNEJ (kantin, kamar mandi, dsb)?	0,904	0,374	Valid
---	---	-------	-------	-------

Pada uji validitas instrumen diketahui seluruh item pertanyaan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,374), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,816 \geq 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

C. Penilaian Kepuasan Aspek Pengelolaan Keuangan

No	Pertanyaan	R_{hitung}	$R_{tabel\ 5\%}$ (n=19)	Keterangan
1	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap fasilitas pembiayaan pelatihan/workshop untuk peningkatan kompetensi di FKM UNEJ?	0,801	0,374	Valid
2	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap ketepatan layanan keuangan di FKM UNEJ?	0,867	0,374	Valid
3	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap kecepatan pelayanan keuangan di FKM UNEJ?	0,813	0,374	Valid

Pada uji validitas instrumen diketahui seluruh item pertanyaan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,374), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,730 \geq 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.