



**LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS
LAYANAN KELEMBAGAAN FAKULTAS
DIREKTORAT SUMBERDAYA MANUSIA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

**UNIVERSITAS BUDI LUHUR
JAKARTA 2023**

I. PROFIL RESPONDEN

Survei kepuasan layanan merupakan salah satu instrumen penting dalam rangka mengukur tingkat kepuasan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi. Universitas Budi Luhur senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk dosen dan tenaga kependidikan.

Direktorat Sumber Daya Manusia Universitas Budi Luhur memiliki peran strategis dalam memastikan ketersediaan, pengembangan, dan pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan evaluasi yang komprehensif mengenai kinerja dan kualitas layanan yang telah disediakan. Salah satu cara untuk memperoleh evaluasi tersebut adalah melalui survei kepuasan layanan.

Tujuan dari survei ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang akurat serta objektif mengenai tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh Direktorat Sumber Daya Manusia. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berharga bagi pihak universitas dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Melalui survei ini, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan, serta memahami ekspektasi dan kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan dengan lebih baik. Dengan demikian, Universitas Budi Luhur dapat terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey

Tahun Akademik	Responden	Waktu Pelaksanaan Survey
2022/2023	90 Dosen	4 September s.d 18 September 2023
2022/2023	45 Tenaga Kependidikan	4 September s.d 18 September 2023

II. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan dosen dan tendik atas layanan kelembagaan yang terdiri dari 10 butir indikator yang terkait dengan kepuasan tendik atas layanan kelembagaan. Setiap butir pernyataan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, berdasarkan hasil banyaknya item atau butir pernyataan angket ada 10 buah item dengan nilai *cronbach's Alpha* sebesar 0,926 untuk Dosen dan sebesar 0,785 untuk tendik. Hasil menunjukkan lebih besar dari >0,60, maka dapat disimpulkan bahwa 10 buah item dalam pernyataan adalah reliabel atau konsisten. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini valid untuk digunakan.

Hasil survey kepuasan dosen dan tendik dihitung berdasarkan jumlah jawaban tendik terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert (1-5) yang terdiri dari 5 kategori jawaban, yaitu: (1) Sangat tidak puas, (2) Tidak puas, (3) Cukup puas, (4) Puas dan (5) Sangat puas.

Tabel 2. Indikator Survey

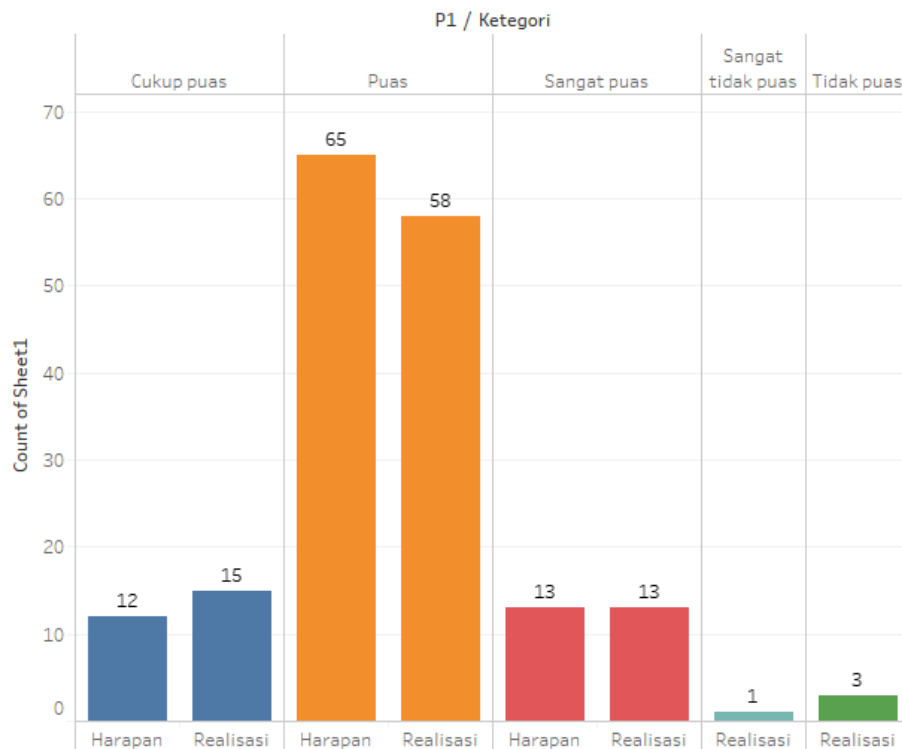
ID	Indikator
P1	Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai
P2	Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan
P3	Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya
P4	Pelaksanaan sistem penggajian bagi Dosen/Tenaga Kependidikan telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat)
P5	Sistem reward and punishment bagi Dosen/Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik
P6	Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Dosen/Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik
P7	Sistem peningkatan kompetensi Dosen/Tenaga Kependidikan, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik
P8	Penempatan Dosen/Tenaga Kependidikan pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
P9	Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Dosen/Tenaga Kependidikan.
P10	Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Dosen/Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik.

III. HASIL SURVEI

3.1 Dosen

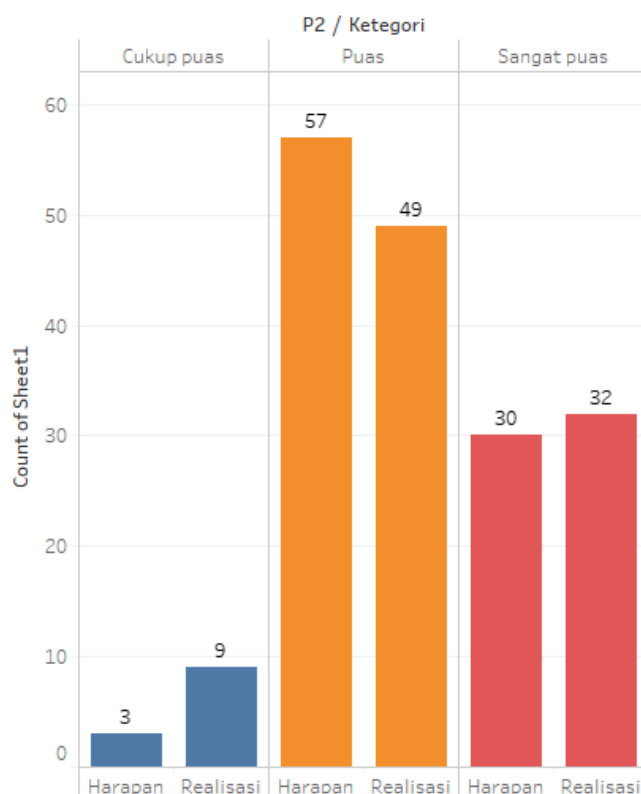
1) **Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai**

Tingkat kepuasan responden terhadap Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai dapat digambarkan sebagai berikut



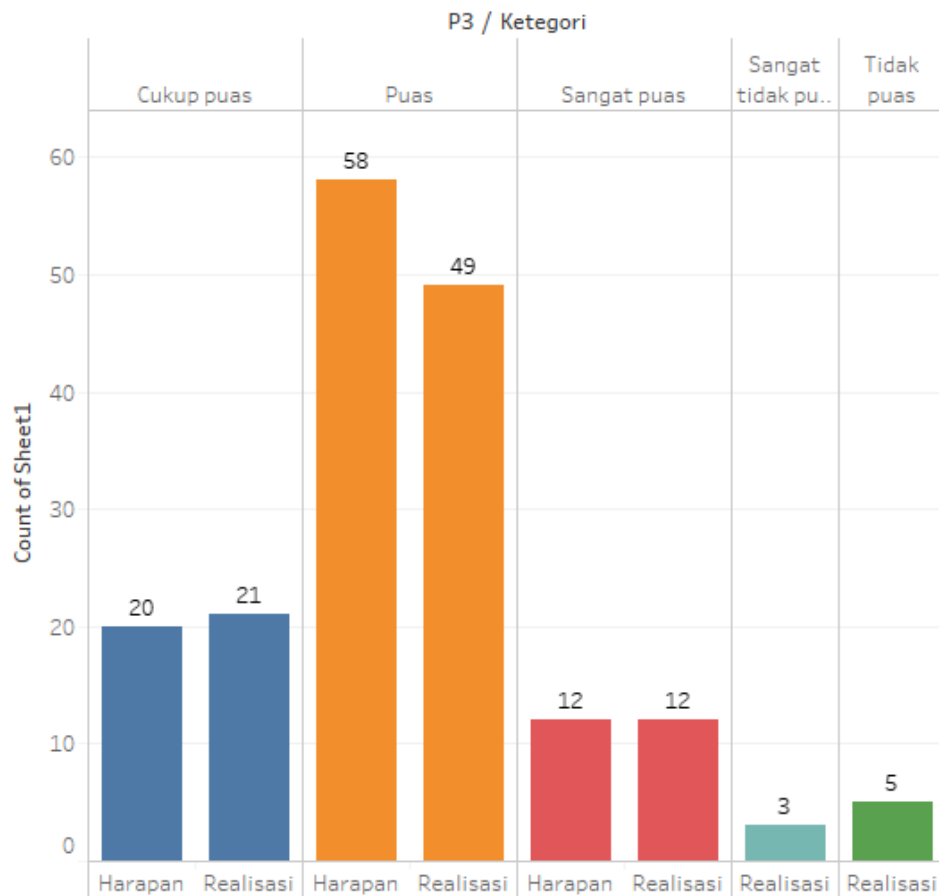
2) Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan

Tingkat kepuasan responden terhadap Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat digambarkan sebagai berikut



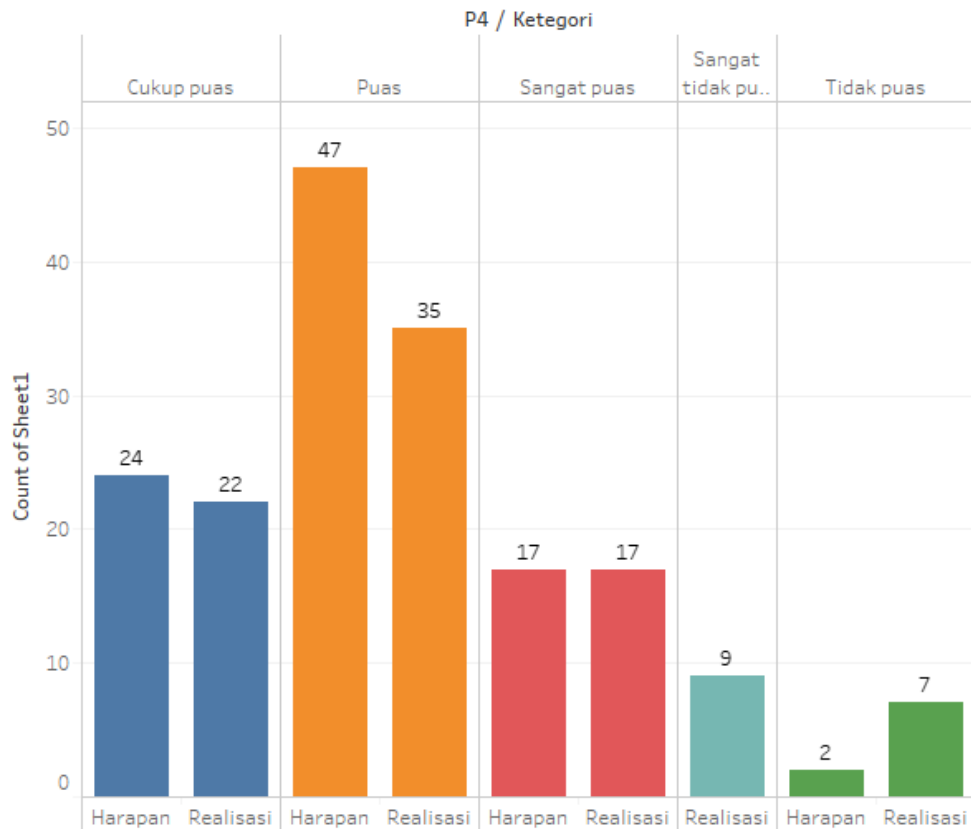
3) **Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya**

Tingkat kepuasan responden terhadap Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya dapat digambarkan sebagai berikut



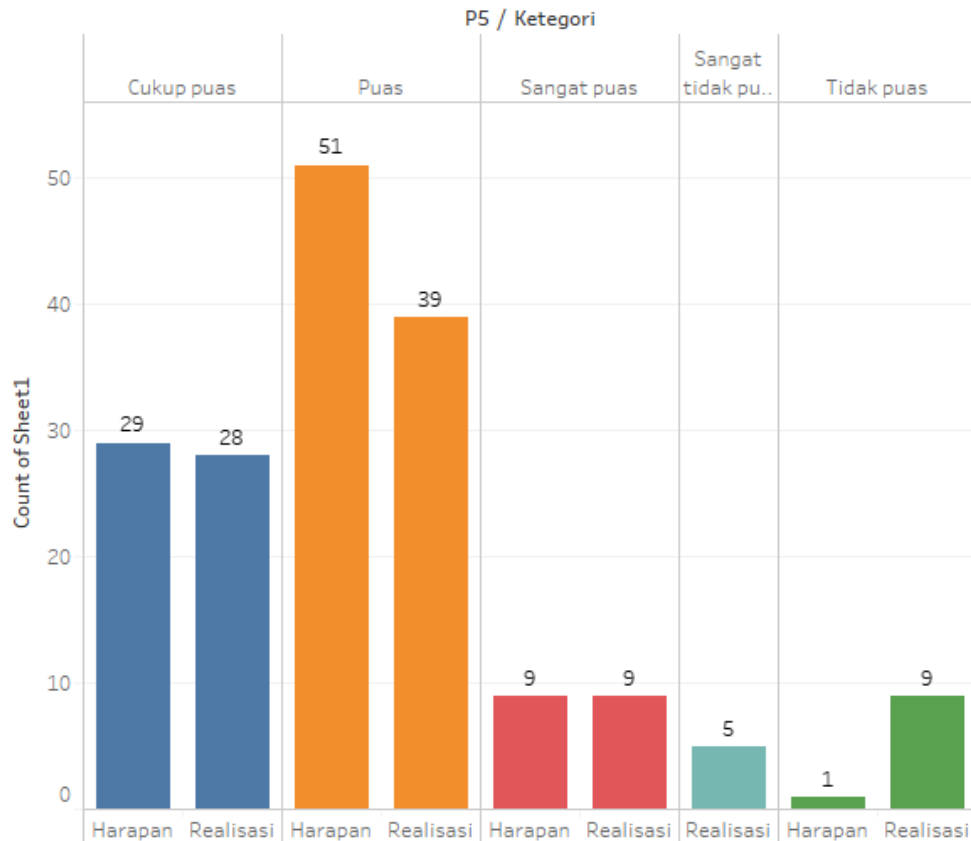
4) **Pelaksanaan sistem penggajian bagi Dosen telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat)**

Tingkat kepuasan responden terhadap Pelaksanaan sistem penggajian bagi Dosen telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat) dapat digambarkan sebagai berikut

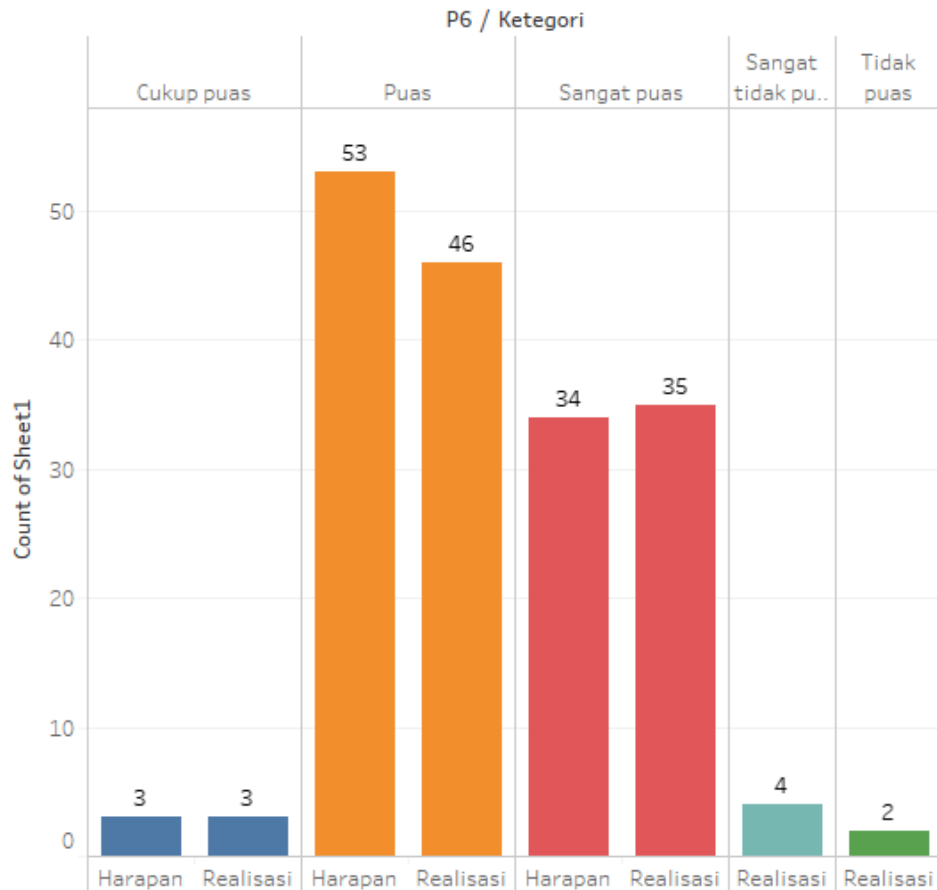


5) **Sistem reward and punishment bagi Dosen terlaksana dengan baik**

Tingkat kepuasan responden terhadap Sistem reward and punishment bagi Dosen terlaksana dengan baik dapat digambarkan sebagai berikut

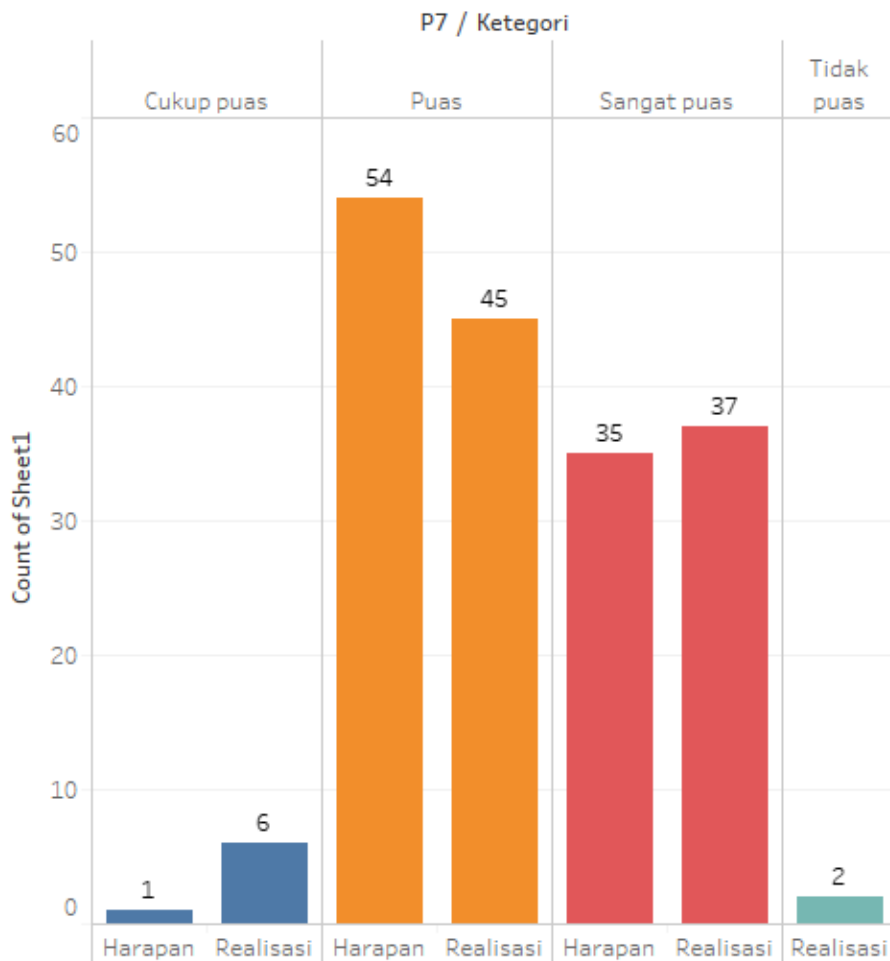


- 6) **Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Dosen terlaksana dengan baik**
 Tingkat kepuasan responden terhadap Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Dosen terlaksana dengan baik dapat digambarkan sebagai berikut



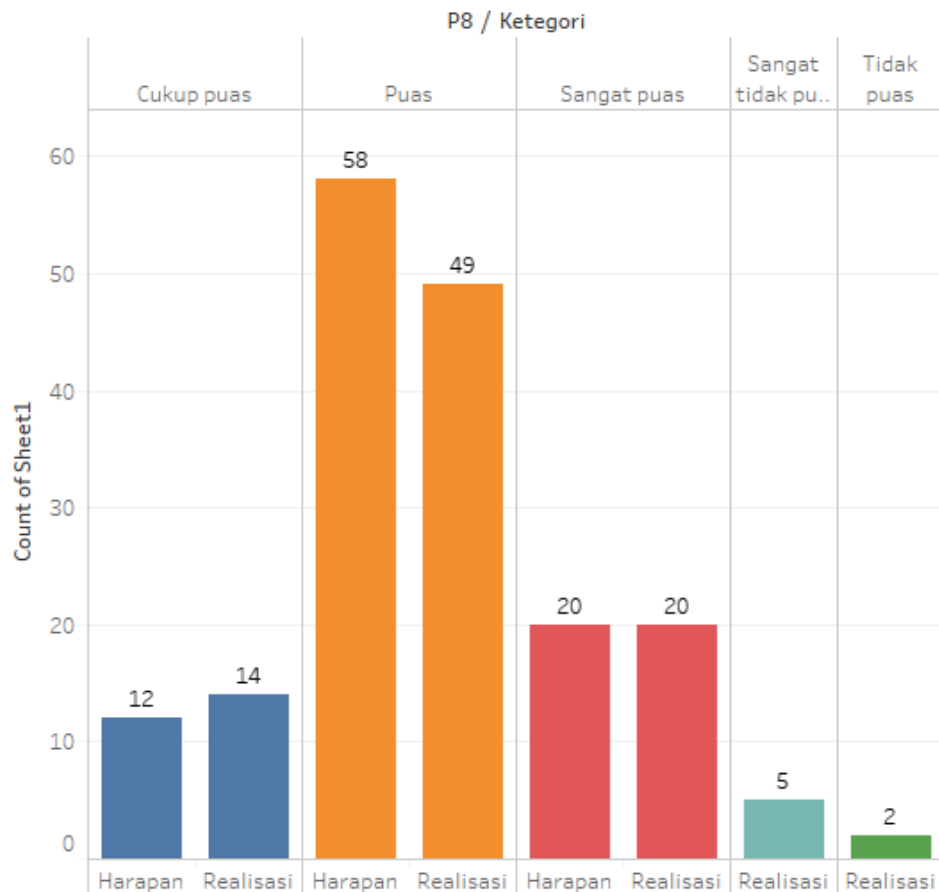
7) **Sistem peningkatan kompetensi Dosen, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik**

Tingkat kepuasan responden terhadap Sistem peningkatan kompetensi Dosen, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik dapat digambarkan sebagai berikut



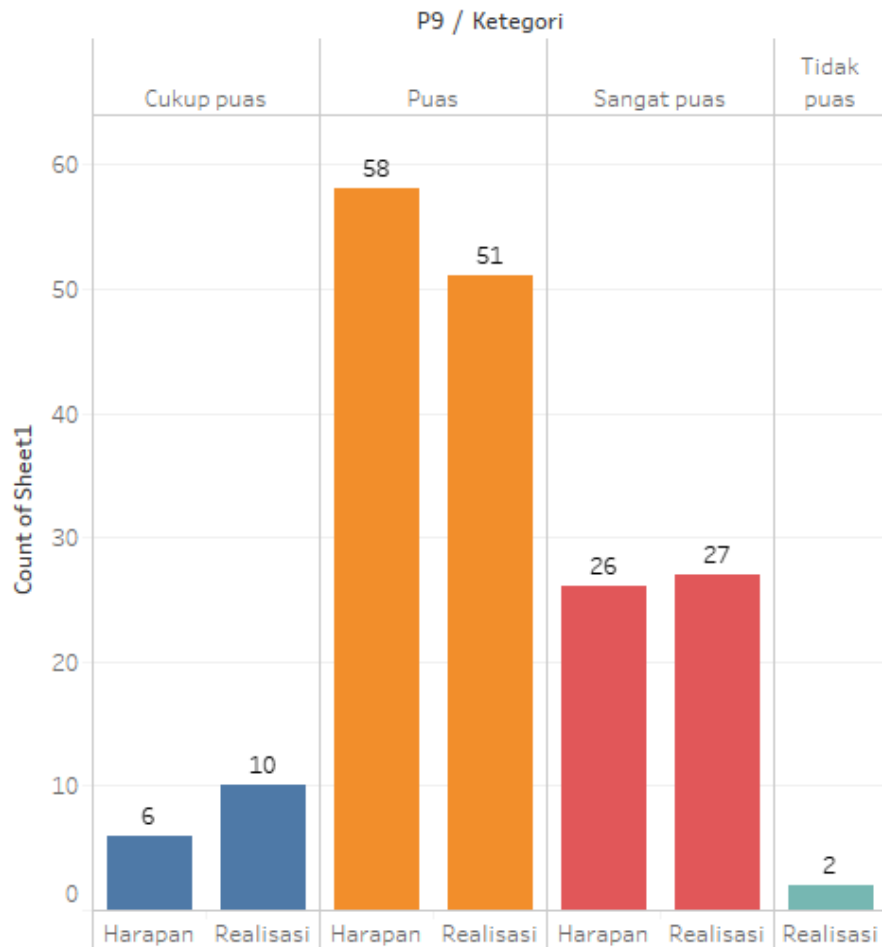
8) **Penempatan Dosen pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.**

Tingkat kepuasan responden terhadap Penempatan Dosen pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. dapat digambarkan sebagai berikut



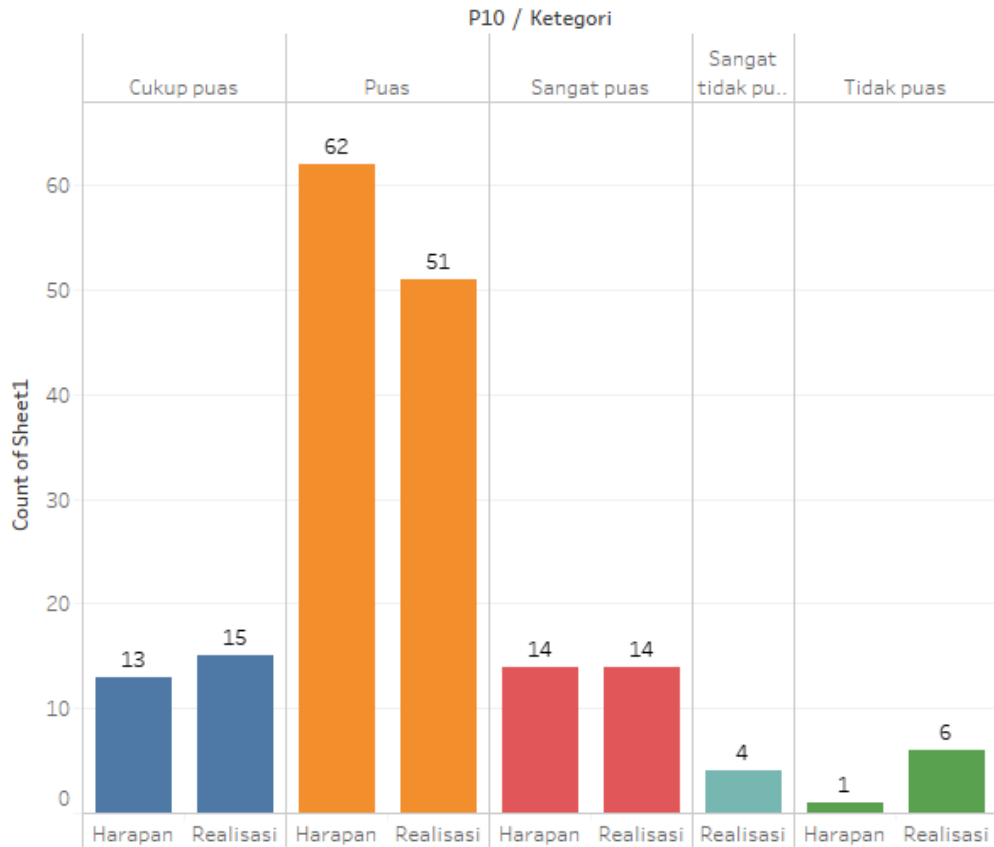
9) **Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Dosen.**

Tingkat kepuasan responden terhadap Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Dosen. dapat digambarkan sebagai berikut



10) **Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Dosen terlaksana dengan baik.**

Tingkat kepuasan responden terhadap Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Dosen terlaksana dengan baik. dapat digambarkan sebagai berikut



Analisis kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini.

ID	Atribut	Rata-Rata Nilai Kepentingan (Y_i)	Importance Weighting Factors	Rata-Rata Nilai Kepuasan (X_i)	Weighted Score
P1	Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai	4.01	9.81%	3.88	0.38
P2	Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan	4.30	10.52%	4.26	0.45
P3	Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya	3.91	9.56%	3.69	0.35
P4	Pelaksanaan sistem penggajian bagi Dosen telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat)	3.88	9.49%	3.49	0.33
P5	Sistem reward and punishment bagi Dosen terlaksana dengan baik	3.76	9.20%	3.42	0.31
P6	Sistem pengembangan karir (kepankatan) Dosen terlaksana dengan baik	4.34	10.62%	4.18	0.44

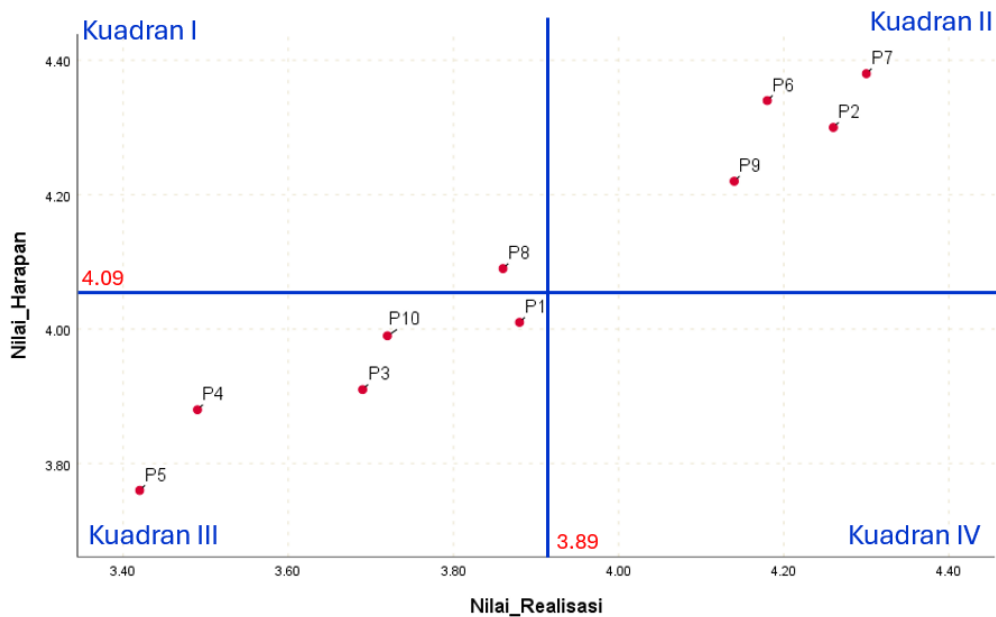
ID	Atribut	Rata-Rata Nilai Kepentingan (Y_i)	Importance Weighting Factors	Rata-Rata Nilai Kepuasan (X_i)	Weighted Score
P7	Sistem peningkatan kompetensi Dosen, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik	4.38	10.71%	4.30	0.46
P8	Penempatan Dosen pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.	4.09	10.00%	3.86	0.39
P9	Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Tenaga Kependidikan.	4.22	10.32%	4.14	0.43
P10	Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Dosen terlaksana dengan baik.	3.99	9.76%	3.72	0.36
Total		40.88	100%	38.94	
Weighted Average					3.91
Customer Satisfaction Index					78.17%

Hasil dari perhitungan diperoleh nilai CSI kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM sebesar 78.17% dan berdasarkan kriteria pada tabel di bawah ini

Nilai CSI	Keterangan
$80\% < \text{CSI} \leq 100\%$	Sangat Puas
$60\% < \text{CSI} \leq 80\%$	Puas
$40\% < \text{CSI} \leq 60\%$	Cukup Puas
$20\% < \text{CSI} \leq 40\%$	Tidak Puas
$0\% < \text{CSI} \leq 20\%$	Sangat Tidak Puas

Maka penilaian dosen terhadap pengelolaan SDM adalah **puas**.

Sedangkan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM, digunakan Importance Performance Analysis. Analisis ini dapat mengetahui urutan prioritas atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persentase perbandingan antara nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas produk perusahaan. Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut dari dimensi kualitas produk perusahaan. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan pelanggan (Yola, 2013)



Berdasarkan gambar di atas diperoleh skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM sebagai berikut :

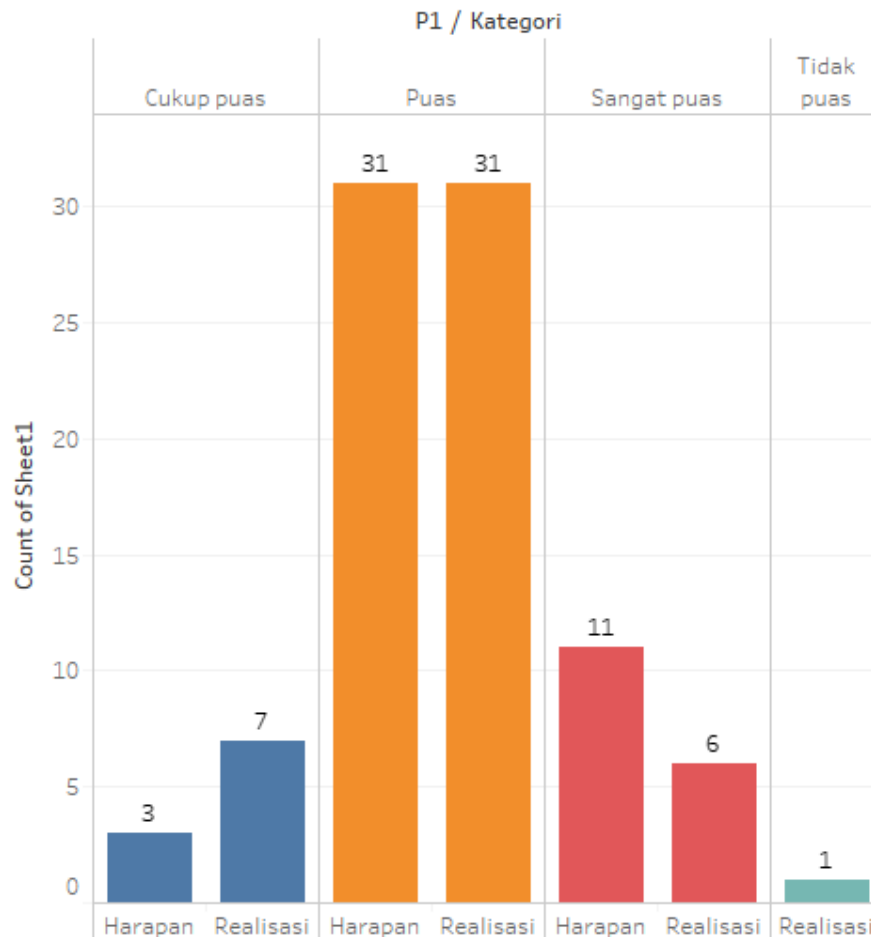
- Kuadran I merupakan prioritas utama, yaitu menunjukkan atribut kualitas produk yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur yang dianggap penting. Atribut yang masuk dalam kuadran I pada kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM meliputi : Penempatan Dosen pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
- Kuadran II merupakan pertahankan prestasi, yaitu unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran II pada kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM meliputi : Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan; Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Dosen terlaksana dengan baik; Sistem peningkatan kompetensi Dosen, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik; Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Dosen.
- Kuadran III merupakan prioritas rendah, yaitu beberapa indikator yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Atribut yang masuk dalam kuadran III pada kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM meliputi : Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai; Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya; Pelaksanaan sistem penggajian bagi Dosen telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat); Sistem reward and punishment bagi Dosen terlaksana dengan baik; Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Dosen terlaksana dengan baik.
- Kuadran IV merupakan berlebihan, yaitu indikator yang mempengaruhi

konsumen kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran IV pada kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM tidak ada.

3.2 Tenaga Pendidik

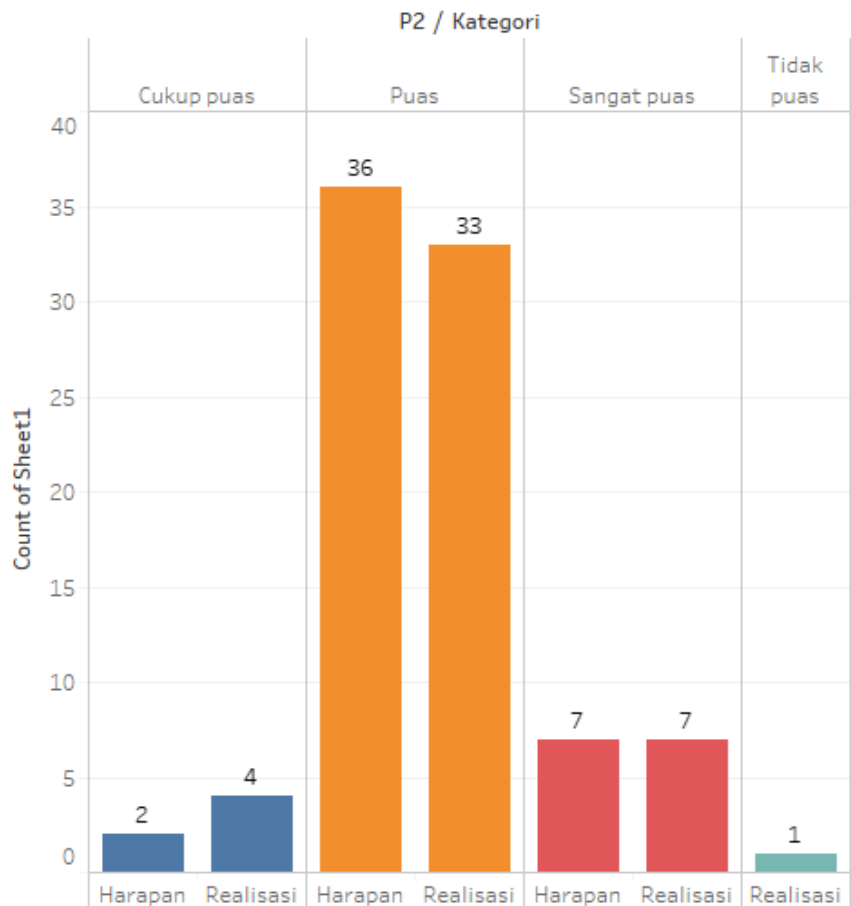
1) Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai

Tingkat kepuasan tendik terhadap Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai dapat digambarkan sebagai berikut



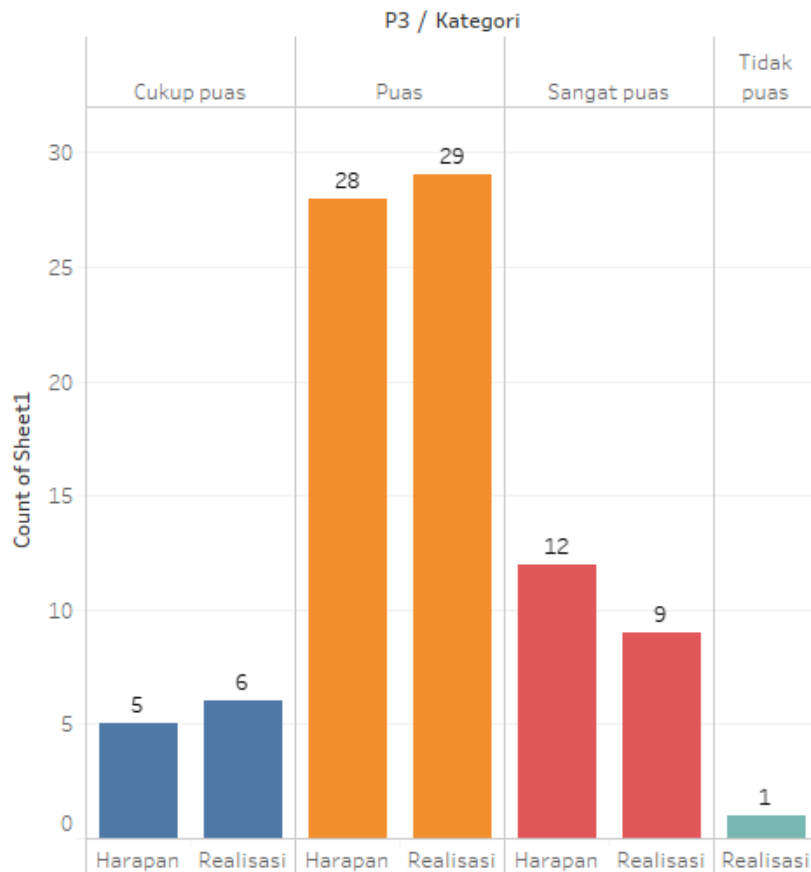
2) Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan

Tingkat kepuasan tendik terhadap Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat digambarkan sebagai berikut



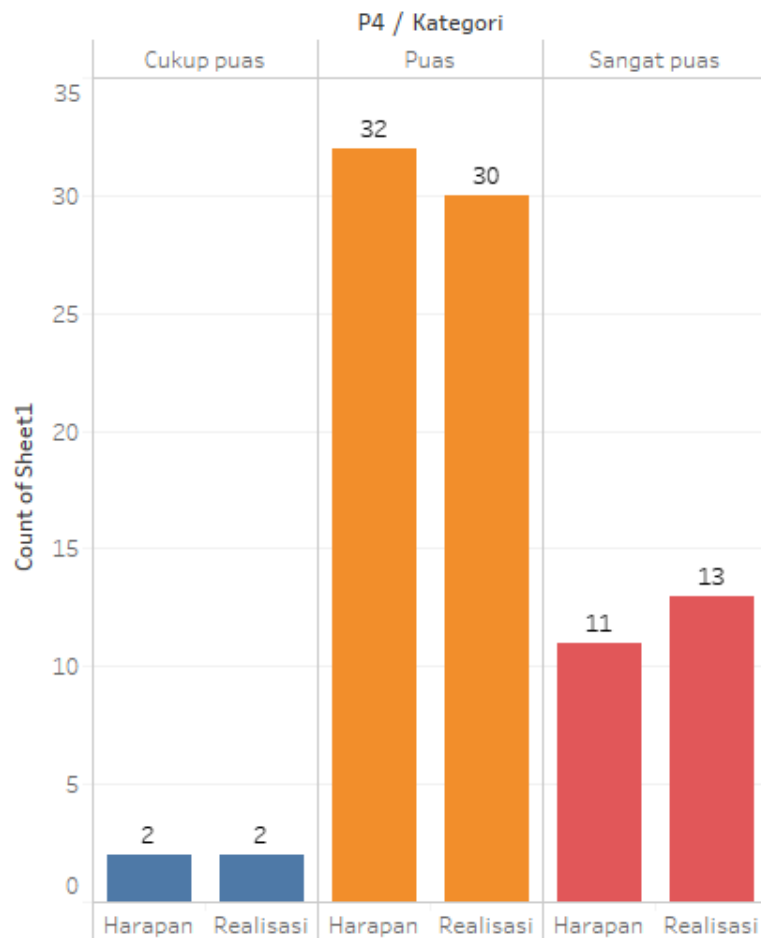
3) **Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya dapat digambarkan sebagai berikut



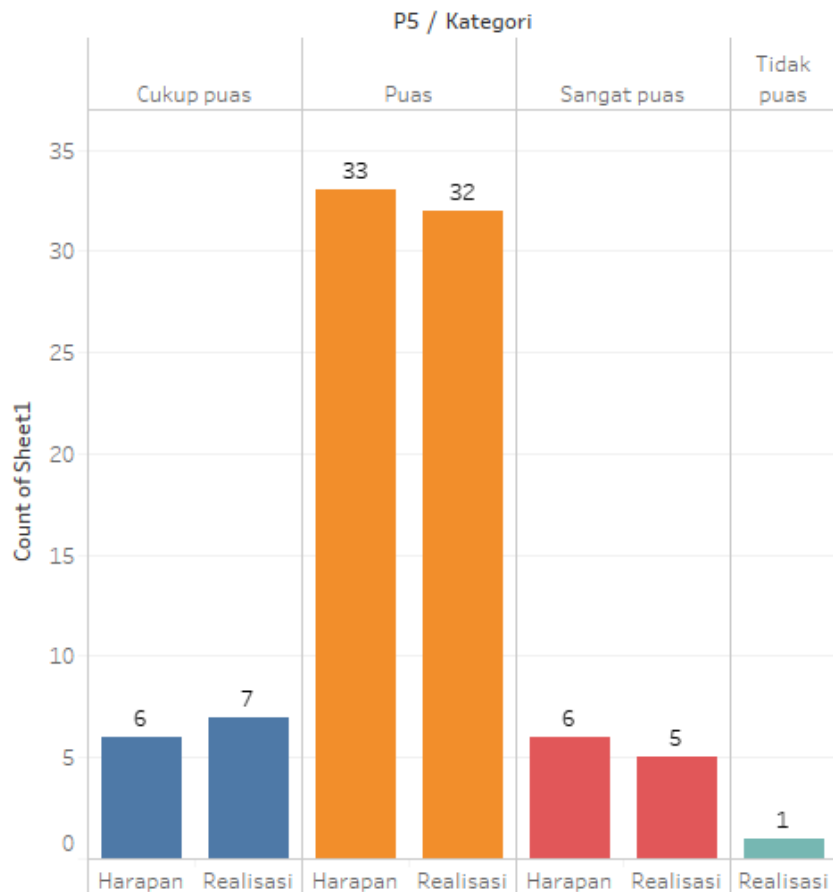
4) **Pelaksanaan sistem penggajian bagi Tenaga Kependidikan telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat)**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Pelaksanaan sistem penggajian bagi Tenaga Kependidikan telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat) dapat digambarkan sebagai berikut



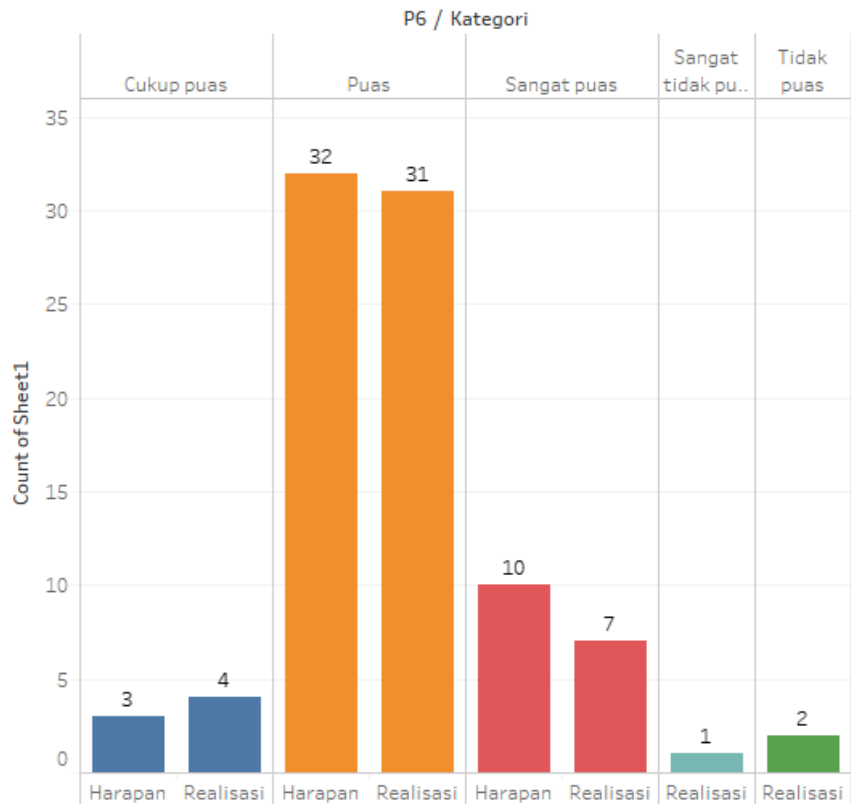
5) **Sistem reward and punishment bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Sistem reward and punishment bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik dapat digambarkan sebagai berikut

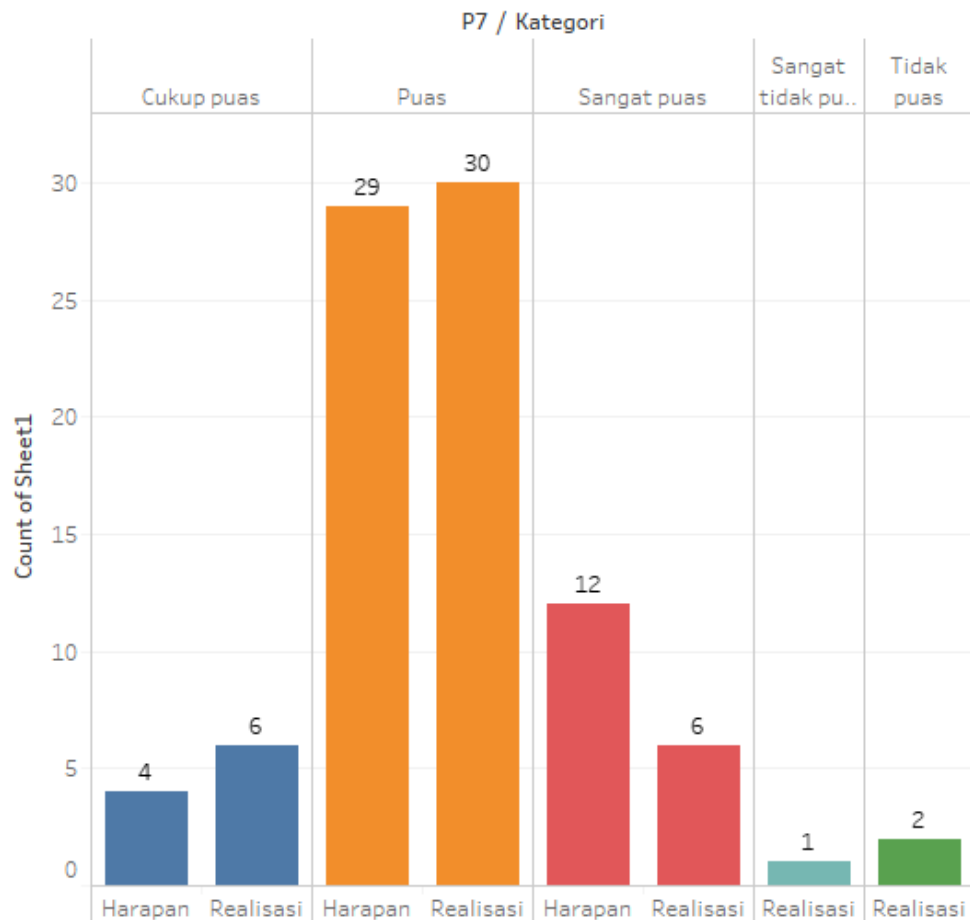


6) **Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik dapat digambarkan sebagai berikut

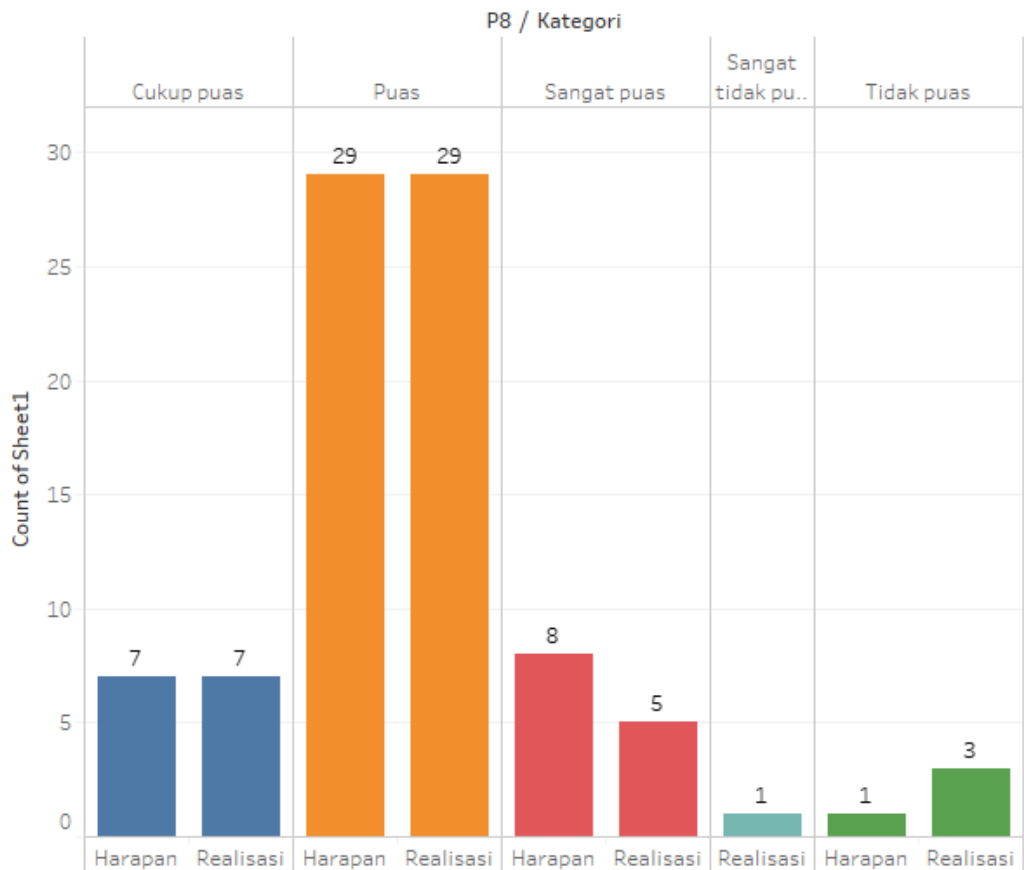


- 7) **Sistem peningkatan kompetensi Tenaga Kependidikan, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik**
 Tingkat kepuasan tendik terhadap Sistem peningkatan kompetensi Tenaga Kependidikan, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik dapat digambarkan sebagai berikut



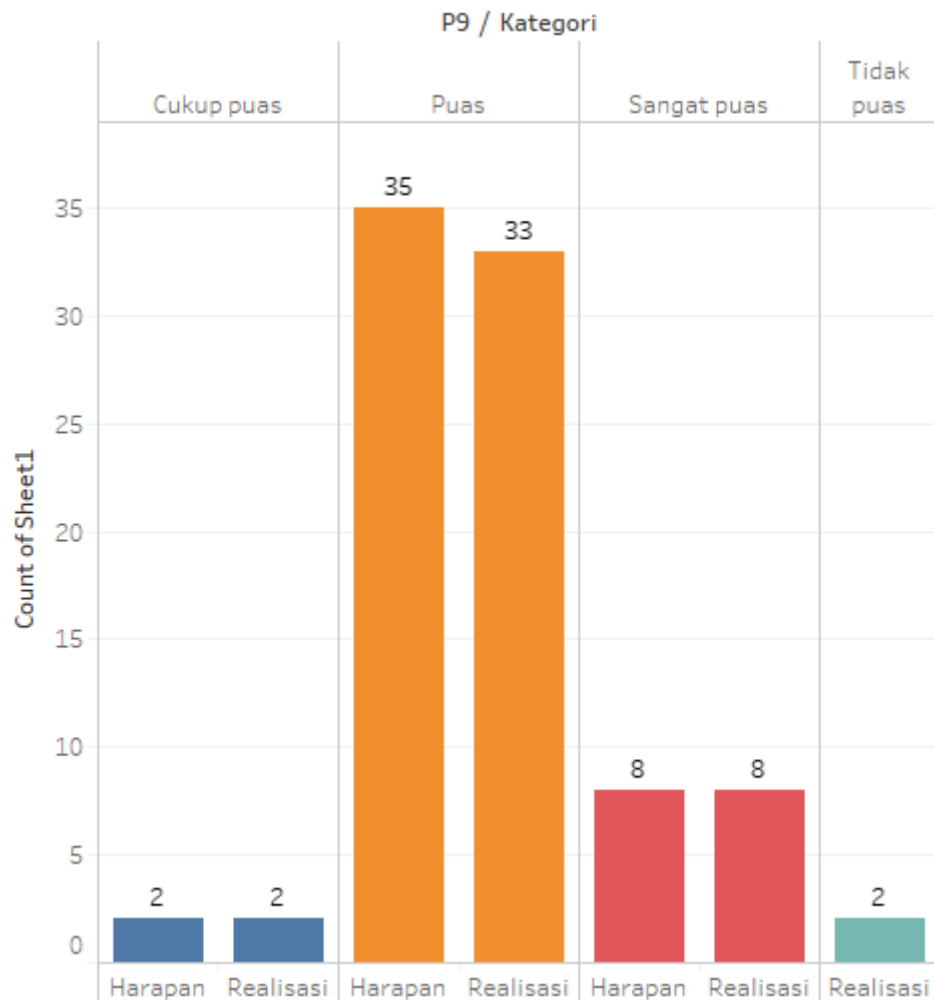
8) **Penempatan Tenaga Kependidikan pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Penempatan Tenaga Kependidikan pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. dapat digambarkan sebagai berikut



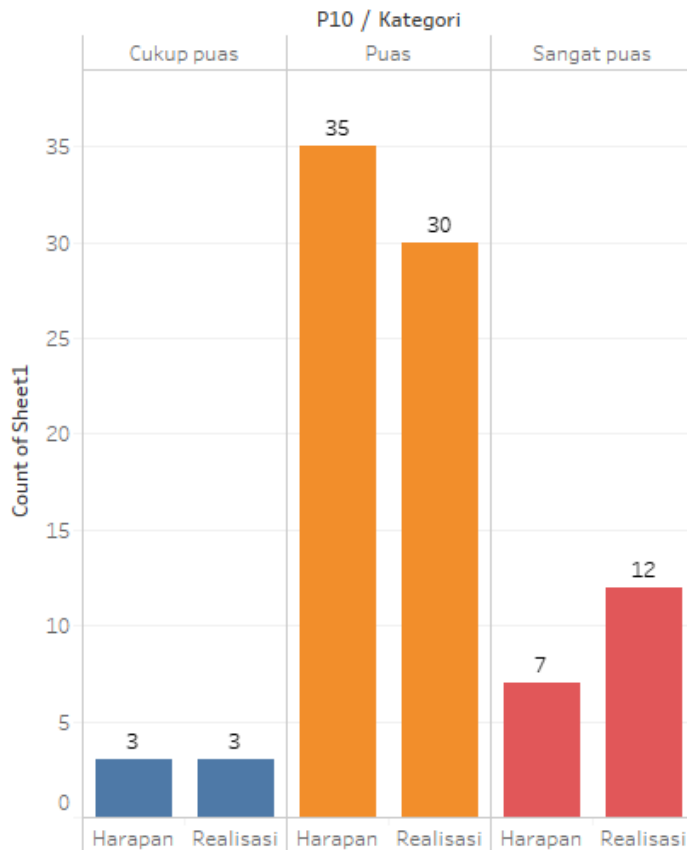
9) **Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Tenaga Kependidikan.**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Tenaga Kependidikan, dapat digambarkan sebagai berikut



10) **Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik.**

Tingkat kepuasan tendik terhadap Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik. dapat digambarkan sebagai berikut



Analisis kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini.

ID	Atribut	Rata-Rata Nilai Kepentingan (Yi)	Importance Weighting Factors (%)	Rata-Rata Nilai Kepuasan (Xi)	Weighted Score
P1	Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai	4.18	10.15%	3.93	0.40
P2	Teknologi sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan	4.11	9.98%	4.02	0.40
P3	Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya	4.16	10.10%	4.02	0.41
P4	Pelaksanaan sistem penggajian bagi Tenaga Kependidikan telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat)	4.20	10.20%	4.24	0.43
P5	Sistem reward and punishment bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik	4.00	9.71%	3.91	0.38

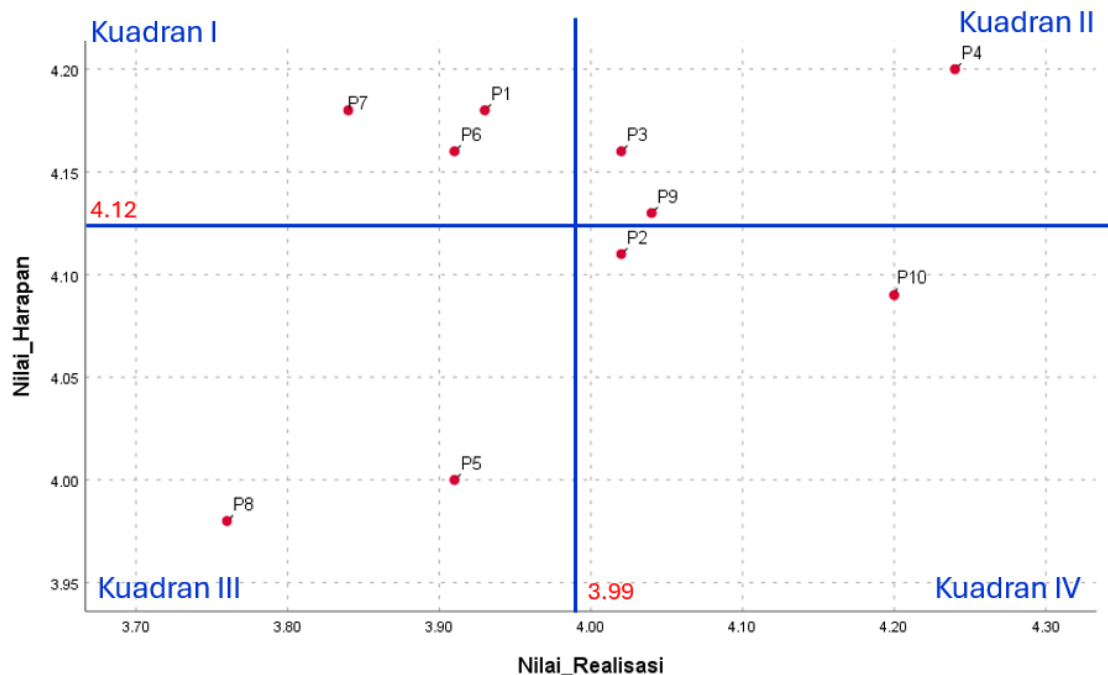
ID	Atribut	Rata-Rata Nilai Kepentingan (Yi)	Importance Weighting Factors (%)	Rata-Rata Nilai Kepuasan (Xi)	Weighted Score
P6	Sistem pengembangan karir (kepankangan) Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik	4.16	10.10%	3.91	0.40
P7	Sistem peningkatan kompetensi Tenaga Kependidikan, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik	4.18	10.15%	3.84	0.39
P8	Penempatan Tenaga Kependidikan pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.	3.98	9.66%	3.76	0.36
P9	Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Tenaga Kependidikan.	4.13	10.03%	4.04	0.41
P10	Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik.	4.09	9.93%	4.20	0.42
Total		41.19	100%	39.89	
Weighted Average					3.99
Customer Satisfaction Index (%)					79.80%

Hasil dari perhitungan diperoleh nilai CSI kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM sebesar 79.80% dan berdasarkan kriteria pada tabel di bawah ini

Nilai CSI	Keterangan
$80\% < CSI \leq 100\%$	Sangat Puas
$60\% < CSI \leq 80\%$	Puas
$40\% < CSI \leq 60\%$	Cukup Puas
$20\% < CSI \leq 40\%$	Tidak Puas
$0\% < CSI \leq 20\%$	Sangat Tidak Puas

Maka penilaian tendik terhadap pengelolaan SDM adalah **puas**.

Sedangkan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM, digunakan Importance Performance Analysis. Analisis ini dapat mengetahui urutan prioritas atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persentase perbandingan antara nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas produk perusahaan. Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut dari dimensi kualitas produk perusahaan. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan pelanggan (Yola, 2013)



Berdasarkan gambar di atas diperoleh skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM sebagai berikut :

- Kuadran I merupakan prioritas utama, yaitu menunjukkan atribut kualitas produk yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur yang dianggap penting. Atribut yang masuk dalam kuadran I pada kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM meliputi : Kondisi ruang kerja dan peralatan kerja yang tersedia sebagai sarana pelaksanaan pekerjaan telah memadai; Sistem pengembangan karir (kepangkatan) Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik; Sistem peningkatan kompetensi Tenaga Kependidikan, dalam bentuk pelatihan, lokakarya, kursus singkat, dsb. terlaksana dengan baik
- Kuadran II merupakan pertahankan prestasi, yaitu unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran II pada kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM meliputi : Pada masing-masing unit kerja sudah memiliki panduan (SOP) untuk melakukan pekerjaannya; Pelaksanaan sistem penggajian bagi Tenaga Kependidikan telah terlaksana dengan baik. (e.g. pembayaran tidak terlambat); Tercipta suasana budaya kerja yang saling menghargai antar Tenaga Kependidikan.
- Kuadran III merupakan prioritas rendah, yaitu beberapa indikator yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Atribut yang masuk dalam kuadran III pada kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM meliputi : Sistem reward and punishment bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik; Penempatan Tenaga Kependidikan pada masing-masing unit telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
- Kuadran IV merupakan berlebihan, yaitu indikator yang mempengaruhi konsumen kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran IV pada kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM meliputi : Teknologi

sistem informasi yang tersedia menunjang pelaksanaan tugas/pekerjaan; Sistem perlindungan kesehatan dan kesejahteraan sosial bagi Tenaga Kependidikan terlaksana dengan baik.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- 1) Tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM pada Tahun Akademik 2022/2023 sebesar 78.17% dan masuk kategori puas.
- 2) Tingkat kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM pada Tahun Akademik 2022/2023 sebesar 79.8% dan masuk kategori puas.

Demikian hasil *survey* kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Pelayanan DSDM Tahun Akademik 2022/2023 disampaikan pada Rapat Pimpinan sebagai masukan/saran perbaikan pada Tahun Akademik 2023/2024.

Jakarta, 1 Oktober 2023
Direktur Sumberdaya Manusia
Universitas Budi Luhur



Dra. Dwi Achadiani. M.Kom.

LAMPIRAN : UJI VALIDITAS & UJI RELIABILITAS

1. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran untuk menunjukkan apakah suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau layak untuk digunakan, adapun pengujian validitas mengarah pada seberapa jauh suatu instrumen dapat menjalankan fungsinya. Instrumen dikatakan layak apabila dapat dengan tepat mengukur hal yang ingin diukur (Riyanto dan Hatmawan, 2020). Uji validitas dilakukan per variabel. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Nilai r hitung diperoleh dari output SPSS pada tabel *item-total statistics* tepatnya kolom *corrected item-total correlation*. Nilai r tabel diperoleh dari tabel Pearson Product Moment, dimana : $df = n - 2$, n = jumlah responden. Jika terdapat item pernyataan yang tidak valid, maka item tersebut harus dikeluarkan dari analisis data.

a) Dosen

Hasil uji validitas terhadap 10 instrumen kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM dengan 90 responden dan menggunakan taraf nyata 5% diperoleh nilai r tabel 0.207 diperoleh hasil sebagai berikut

Instrumen Harapan	r hitung	r tabel	Keterangan
Dosen_PH1	0.637	0.207	Valid
Dosen_PH2	0.287		Valid
Dosen_PH3	0.661		Valid
Dosen_PH4	0.684		Valid
Dosen_PH5	0.706		Valid
Dosen_PH6	0.629		Valid
Dosen_PH7	0.536		Valid
Dosen_PH8	0.655		Valid
Dosen_PH9	0.504		Valid
Dosen_PH10	0.624		Valid

Berdasarkan tabel di atas, semua instrumen harapan kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM adalah valid.

Instrumen Realisasi	r hitung	r tabel	Keterangan
Dosen_PR1	0.703	0.207	Valid
Dosen_PR2	0.457		Valid
Dosen_PR3	0.802		Valid
Dosen_PR4	0.831		Valid
Dosen_PR5	0.824		Valid
Dosen_PR6	0.674		Valid

Dosen_PR7	0.648		Valid
Dosen_PR8	0.829		Valid
Dosen_PR9	0.614		Valid
Dosen_PR10	0.782		Valid

Berdasarkan tabel di atas, semua instrumen realisasi kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM adalah valid.

b) Tendik

Hasil uji validitas terhadap 10 instrumen kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM dengan 45 responden dan menggunakan taraf nyata 5% diperoleh nilai r tabel 0.294 diperoleh hasil sebagai berikut

Instrumen Harapan	r hitung	r tabel	Keterangan
Tendik_PH1	0.535	0.294	Valid
Tendik_PH2	0.452		Valid
Tendik_PH3	0.492		Valid
Tendik_PH4	0.333		Valid
Tendik_PH5	0.475		Valid
Tendik_PH6	0.334		Valid
Tendik_PH7	0.306		Valid
Tendik_PH8	0.429		Valid
Tendik_PH9	0.659		Valid
Tendik_PH10	0.331		Valid

Berdasarkan tabel di atas, semua instrumen harapan kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM adalah valid.

Instrumen Realisasi	r hitung	r tabel	Keterangan
Tendik_PR1	0.473	0.294	Valid
Tendik_PR2	0.563		Valid
Tendik_PR3	0.545		Valid
Tendik_PR4	0.374		Valid
Tendik_PR5	0.388		Valid
Tendik_PR6	0.373		Valid
Tendik_PR7	0.314		Valid
Tendik_PR8	0.546		Valid
Tendik_PR9	0.574		Valid
Tendik_PR10	0.494		Valid

Berdasarkan tabel di atas, semua instrumen realisasi kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan dalam suatu kuesioner. Menunjukkan kekonsistenan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah antara 0,6 dan 0,7 (Sugiyono, 2003:124). Jika nilai Alpha $> 0,6$ maka reliabel. Jika nilai Alpha $< 0,6$ maka tidak reliabel

a) Dosen

Hasil uji reliabilitas terhadap 10 instrumen harapan kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM dengan 90 responden diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.873 > 0.6$ maka kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM telah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	10

Hasil uji reliabilitas terhadap 10 instrumen realisasi kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM dengan 90 responden diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.926 > 0.6$ maka kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM telah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

b) Tendik

Hasil uji reliabilitas terhadap 10 instrumen harapan kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM dengan 45 responden diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.748 > 0.6$ maka kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM telah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	10

Hasil uji reliabilitas terhadap 10 instrumen realisasi kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM dengan 45 responden diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar $0.786 > 0.6$ maka kepuasan tendik terhadap pengelolaan SDM telah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	10

Reliability

Scale: Dosen (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Dosen_PH_1	4.01	.530	90
Dosen_PH_2	4.30	.529	90
Dosen_PH_3	3.91	.593	90
Dosen_PH_4	3.88	.732	90
Dosen_PH_5	3.76	.641	90
Dosen_PH_6	4.34	.544	90
Dosen_PH_7	4.38	.510	90
Dosen_PH_8	4.09	.593	90
Dosen_PH_9	4.22	.556	90
Dosen_PH_10	3.99	.590	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dosen_PH_1	36.87	13.218	.637	.857
Dosen_PH_2	36.58	14.516	.287	.881
Dosen_PH_3	36.97	12.797	.661	.855
Dosen_PH_4	37.00	11.955	.684	.853
Dosen_PH_5	37.12	12.356	.706	.851
Dosen_PH_6	36.53	13.173	.629	.858
Dosen_PH_7	36.50	13.669	.536	.865
Dosen_PH_8	36.79	12.820	.655	.855
Dosen_PH_9	36.66	13.577	.504	.867
Dosen_PH_10	36.89	12.954	.624	.858

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.88	15.951	3.994	10

Reliability

Scale: Dosen (Realisasi)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Dosen_PR_1	3.88	.732	90
Dosen_PR_2	4.26	.628	90
Dosen_PR_3	3.69	.895	90
Dosen_PR_4	3.49	1.183	90
Dosen_PR_5	3.42	.994	90
Dosen_PR_6	4.18	.943	90
Dosen_PR_7	4.30	.694	90
Dosen_PR_8	3.86	.978	90
Dosen_PR_9	4.14	.696	90
Dosen_PR_10	3.72	.960	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dosen_PR_1	35.06	40.008	.703	.919
Dosen_PR_2	34.68	42.895	.457	.929
Dosen_PR_3	35.24	37.468	.802	.913
Dosen_PR_4	35.44	34.160	.831	.912
Dosen_PR_5	35.51	36.208	.824	.912
Dosen_PR_6	34.76	38.299	.674	.920
Dosen_PR_7	34.63	40.819	.648	.922
Dosen_PR_8	35.08	36.320	.829	.911
Dosen_PR_9	34.79	41.090	.614	.923
Dosen_PR_10	35.21	37.000	.782	.914

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.93	47.052	6.859	10

Reliability

[DataSet8] D:\DAA2024\AIPT\bu dwi\Tendik_22_23.sav

Scale: Tendik (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tendik_PH_1	4.18	.535	45
Tendik_PH_2	4.11	.438	45
Tendik_PH_3	4.16	.601	45
Tendik_PH_4	4.20	.505	45
Tendik_PH_5	4.00	.522	45
Tendik_PH_6	4.16	.520	45
Tendik_PH_7	4.18	.576	45
Tendik_PH_8	3.98	.657	45
Tendik_PH_9	4.13	.457	45
Tendik_PH_10	4.09	.468	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tendik_PH_1	37.00	6.864	.535	.708
Tendik_PH_2	37.07	7.382	.452	.723
Tendik_PH_3	37.02	6.749	.492	.714
Tendik_PH_4	36.98	7.477	.333	.738
Tendik_PH_5	37.18	7.059	.475	.718
Tendik_PH_6	37.02	7.431	.334	.738
Tendik_PH_7	37.00	7.364	.306	.744
Tendik_PH_8	37.20	6.755	.429	.726
Tendik_PH_9	37.04	6.862	.659	.696
Tendik_PH_10	37.09	8.083	.131	.762

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.18	8.649	2.941	10

Reliability

Scale: Tendik (Realisasi)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tendik_PR_1	3.9333	.61791	45
Tendik_PR_2	4.0222	.58344	45
Tendik_PR_3	4.0222	.65674	45
Tendik_PR_4	4.2444	.52896	45
Tendik_PR_5	3.9111	.59628	45
Tendik_PR_6	3.9111	.79264	45
Tendik_PR_7	3.8444	.79646	45
Tendik_PR_8	3.7556	.82999	45
Tendik_PR_9	4.0444	.63802	45
Tendik_PR_10	4.2000	.54772	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tendik_PR_1	35.9556	12.725	.473	.766
Tendik_PR_2	35.8667	12.527	.563	.756
Tendik_PR_3	35.8667	12.255	.545	.756
Tendik_PR_4	35.6444	13.462	.374	.777
Tendik_PR_5	35.9778	13.159	.388	.775
Tendik_PR_6	35.9778	12.477	.373	.781
Tendik_PR_7	36.0444	12.771	.314	.789
Tendik_PR_8	36.1333	11.436	.546	.755
Tendik_PR_9	35.8444	12.225	.574	.753
Tendik_PR_10	35.6889	12.946	.494	.765

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39.8889	15.192	3.89768	10