

**MERDEKA  
BELAJAR**



# LAPORAN KEPUASAN DOSEN & TENAGA KEPENDIDIKAN

**TERHADAP LAYANAN STIE-IBEK  
PANGKALPINANG**

**T.A. 2022/2023**



Disusun Oleh :

**LPM STIE-IBEK**



## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

1. Perguruan Tinggi : STIE-IBEK Pangkalpinang Bangka
  2. Unit Pelaksana : Lembaga Penjaminan Mutu
  3. Judul Laporan : **Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Tahun Akademik 2022/2023**
  4. Penanggung jawab : Rosdiana Aritonang, S.E.
  5. Jabatan : Pjs. Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
  6. Alamat Kantor : Jl. Usman Ambon No. 7 Pangkalpinang
  7. Telepon : (0717) 438-735
  8. Faximile : (0717) 438-736
  9. E-mile : [spmi@stie-ibek.ac.id](mailto:spmi@stie-ibek.ac.id)
  10. Tim Survei :
- Ketua: Rosdiana Aritonang, S.E  
Anggota : Steven, S.M.

**Pangkalpinang, 03 Oktober 2023**

**Lembaga Penjaminan Mutu**

**Pjs. Ketua**



**Rosdiana Aritonang, S.E.**

Mengetahui,

STIE-IBEK Pangkalpinang

Ketua

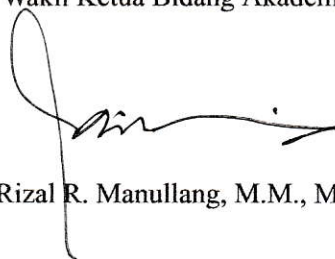
Fery Panjaitan, S.E., M.M.

D.t.o Plh. Ketua STIE-IBEK Pangkalpinang Bangka

Dr. Rizal R. Manullang, M.M., M.Kom.



Pjs. Wakil Ketua Bidang Akademik



Dr. Rizal R. Manullang, M.M., M.Kom.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang tidak terbatas kepada kita semua, sehingga tersusun Laporan “**Survei Kepuasan Dosen & Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang Tahun Akademik 2022/2023**”

Kegiatan Survei Kepuasan Dosen & Tenaga Kependidikan ini dilaksanakan untuk mengetahui persepsi dan nilai Kepuasan Dosen & Tenaga Kependidikan terhadap penyelenggaraan dan penatakelolaan STIE-IBEK Pangkalpinang, melalui bidang layanan kampus sepanjang Semester Ganjil dan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023. Kegiatan ini terwujud berkat adanya dukungan dari berbagai pihak, untuk itu kami selaku pelaksana kegiatan survei mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang diberikan sehingga laporan kepuasan ini dapat tersusun dengan baik.

Laporan Hasil Survei ini bersifat terbuka dan dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan baik internal maupun eksternal melalui <https://stie-ibek.ac.id/web/document-library> .Kami berharap hasil survei ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya pemangku kepentingan guna peningkatan sistem pendidikan dan layanan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-IBEK Pangkalpinang.

**Pangkalpinang, 03 Oktober 2023**

**Ketua Tim Survei,**



**Rosdiana Aritonang, S.E.**

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>V</b>   |
| <b>DAFTAR GRAFIK.....</b>   | <b>vii</b> |
| <b>BAB I Pendahuluan.....</b>   | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang.....  | 1          |
| B. Waktu dan Sarana Pelaksanaan Survei Survei.....  | 1          |
| C. Teknik Pengukuran & Metode Pengolahan Survei.....  | 1          |
| D. Instrumen Pengukuran .....   | 2          |
| <b>BAB II Pembahasan .....</b>  | <b>5</b>   |
| <b>A. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan STIE-IBEK</b>  |            |
| <b>Pangkalpinang T.A. 2022/2023.....</b>  | <b>5</b>   |
| a) Partisipasi Responden.....   |            |
| b) Program Studi Dosen.....   | 5          |
| c) Kepuasan Dosen Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi Terhadap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama STIE-IBEK..... | 6          |
| d) Kepuasan Dosen Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen Terhadap Layanan SDM & Kesejahteraan STIE IBEK....        | 9          |
| e) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana STIE-IBEK.....  | 14         |
| f) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian STIE-IBEK.....  | 18         |
| g) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat STIE-IBEK.....  | 21         |
| <b>B. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang .....</b>                              | <b>25</b>  |
| a) Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama STIE-IBEK.....                                       | 25         |
| b) Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan SDM & Kesejahteraan STIE-IBEK.....   | 27         |
| c) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana STIE-IBEK .....   | 29         |
| <b>BAB III Penutup.....</b>   | <b>32</b>  |
| A. Kesimpulan.....  | 32         |

|                     |    |
|---------------------|----|
| B. Rekomendasi..... | 33 |
| <b>LAMPIRAN</b>     |    |

## DAFTAR TABEL

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel 1     | Klasifikasi skala pengukuran.....   | 2  |
| Tabel 2.1   | Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....      | 6  |
| Tabel 2.1   | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....              | 7  |
| Tabel 2.1.2 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....              | 7  |
| Tabel 2.2   | Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan SDM.....                            | 9  |
| Tabel 2.2.1 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan SDM.....                                    | 11 |
| Tabel 2.2.2 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan SDM.....                                    | 12 |
| Tabel 2.3   | Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana..... | 14 |
| Tabel 2.3.1 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....         | 15 |
| Tabel 2.3.2 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....         | 16 |
| Tabel 2.4   | Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Penelitian.....                     | 18 |
| Tabel 2.4.1 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan Penelitian.....                             | 19 |
| Tabel 2.4.2 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan Penelitian.....                             | 19 |
| Tabel 2.5   | Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat.....   | 21 |
| Tabel 2.5.1 | Indeks kepuasan Dosen Prodi Manajemen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat.....        | 22 |
| Tabel 2.5.2 | Indeks kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat.....        | 23 |
| Tabel 2.6   | Persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....  | 25 |
| Tabel 2.6.1 | Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....      | 26 |
| Tabel 2.7   | Persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan SDM & Kesejahteraan.....        | 27 |

|                    |  |           |
|--------------------|--|-----------|
| <b>Tabel 2.7.1</b> | <b>Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan SDM &amp; Kesejahteraan.....</b>            | <b>28</b> |
| <b>Tabel 2.8</b>   | <b>Persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....</b> | <b>29</b> |
| <b>Tabel 2.8.1</b> | <b>Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....</b>     | <b>30</b> |

## DAFTAR GRAFIK

|                   |   |           |
|-------------------|---|-----------|
| <b>Grafik 2.1</b> | <b>Indeks kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>Grafik 2.2</b> | <b>Indeks kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM &amp; Kesejahteraan.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Grafik 2.3</b> | <b>Indeks kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....</b>                                       | <b>17</b> |
| <b>Grafik 2.4</b> | <b>Indeks kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>Grafik 2.5</b> | <b>Indeks kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat.....</b>   | <b>24</b> |
| <b>Grafik 2.6</b> | <b>Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama.....</b>                              | <b>27</b> |
| <b>Grafik 2.7</b> | <b>Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan SDM &amp; Kesejahteraan.....</b>                                | <b>29</b> |
| <b>Grafik 2.8</b> | <b>Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....</b>                         | <b>31</b> |
| <b>Grafik 3.1</b> | <b>Demografis Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023</b> | <b>32</b> |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 mencakup aspek: Tata Kelola & Kerjasama, Layanan SDM & Kesejahteraan, Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana, Layanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Survei ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) secara periodik pada setiap semester dalam upaya pemantauan dan evaluasi kualitas aspek pengelolaan, pelayanan dan pengembangan di STIE-IBEK Pangkalpinang dengan tujuan pengendalian serta peningkatan kualitas setiap aspek yang dilakukan pengukuran.

### B. Waktu dan Sarana Pelaksanaan Survei

Sarana pengumpulan hasil kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dilaksanakan dengan metode menyebarkan kuesioner secara daring melalui *Google Form* dengan link: <https://forms.gle/8tN937bUn6ZHbRdBA> yang dilaksanakan dari tanggal 18 Agustus tahun 2023 sampai dengan tanggal 04 Oktober tahun 2023. Adapun responden dalam survei ini adalah seluruh Dosen tetap, Dosen tidak tetap dan Tenaga Kependidikan yang aktif di Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen serta di bagian/unit/lembaga STIE-IBEK Pangkalpinang.

### C. Teknik Pengukuran dan Metode Pengolahan Survei

Dalam pelaksanaan Survei ini, metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Saturation Sampling* yaitu mengikutsertakan seluruh populasi yakni Dosen setiap Program Studi dan Tenaga Kependidikan yang aktif menjalankan aktivitas di STIE-IBEK Pangkalpinang. Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa Indeks Kepuasan menggunakan skala *Likert* dengan rentang data 1-4. Data dari jawaban survey yang dikumpulkan kemudian ditindaklanjuti menggunakan metode pengolahan data teknik statistik deskriptif sederhana. Kemudian dilanjutkan dilakukan dengan melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan terhadap aspek yang dinilai. Berikut klasifikasi skala pengukuran kepuasan yang akan digunakan :

**Tabel. 1**  
**Klasifikasi skala pengukuran**

| Nilai Indeks  | Klasifikasi kepuasan |
|---------------|----------------------|
| >3,25 s/d 4,0 | Sangat Baik          |
| >2,5 s/d 3,25 | Baik                 |
| >1,75 s/d 2,5 | Cukup                |
| 1,0 s/d 1,75  | Kurang               |

Sumber : LPM (2023)

#### **D. Intrumen Pengukuran**

Instrumen dalam survei ini menggunakan 5 (lima) aspek pengukuran yang terdiri dari aspek (1) Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, (2) Layanan SDM, (3) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana, (4) Layanan Penelitian dan (5) Pengabdian Kepada Masyarakat yang ditujukan sesuai dengan bagian responden. Kategori penilaian menggunakan skala *likert* yaitu skor **4** jika responden memberikan respon **Sangat Baik**, skor **3** jika responden memberikan respon **Baik**, skor **2** jika responden memberikan respon **Cukup** dan skor **1** jika responden memberikan respon **Kurang** terhadap pertanyaan pada aspek yang dilakukan pengukuran.

Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dihitung berdasarkan rata-rata skor setiap aspek pada tiap Bidang Layanan, dengan rumus:

$$\frac{\sum n * S_i}{N}$$

- $S_i$  : Skor item setiap aspek layanan  
 $N$  : Predikat item  
 $N$  : Jumlah Responden

Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan disusun dengan mengacu pada butir mutu/komponen bidang layanan suatu pendidikan tinggi. Untuk instrumen kepuasan dosen secara garis besar mencakup aspek-aspek dari:

- a. Tata Kelola dan Kerjasama: Ketersediaan system informasi, tanggapan kepala terhadap keluhan, ketepatan waktu layanan, pengkomunikasian peraturan, pemberian sanksi/reward dan terlaksananya kerjasama.
- b. Layanan SDM & Kesejahteraan: Sistem seleksi/rekrutmen, kesempatan pengembangan diri, informasi kenaikan jabatan, informasi dan layanan BPJS, perhatian kesejahteraan dosen, penentuan jenjang karir, pembinaan dalam bentuk penghargaan dan sanksi hukuman, pemberian hak cuti, pemberian insentif, pembinaan oleh pimpinan dan eksternal.
- c. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana: Sistem penggajian, dokumentasi pembayaran gaji, fasilitasi dana penelitian dan PkM, system informasi yang memadai, fasilitas kantor, kenyamanan tempat kerja, ruang kelas, fasilitas media pembelajaran, sarana parkir dan kendaraan penunjang aktivitas.
- d. Layanan Penelitian: Informasi dan kesempatan melaksanakan penelitian, informasi Renstra & RIP Penelitian, dorongan keikutsertaan dosen mengikuti seminar, sosialisasi pedoman penelitian, hasil penilaian proposal, pedoman dan SOP, informasi dan kesempatan publikasi, kerjasama LPPM memfasilitasi penelitian.
- e. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat: Informasi dan kesempatan melaksanakan PkM, informasi Renstra & RIP PkM, dorongan keikutsertaan dosen mengikuti seminar, sosialisasi pedoman PkM, hasil penilaian proposal, pedoman dan SOP, informasi dan kesempatan publikasi, kerjasama LPPM memfasilitasi PkM.

Sedangkan instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan secara garis besar mencakup aspek-aspek:

- a. Tata Kelola dan Kerjasama: Ketersediaan system informasi, tanggapan kepala terhadap keluhan, ketepatan waktu layanan, pengkomunikasian peraturan, pemberian sanksi/reward dan kerjasama mendukung Tenaga Kependidikan.
- b. Layanan SDM dan Kesejahteraan: Sistem seleksi/rekrutmen, kesempatan pengembangan diri, informasi kenaikan jabatan, informasi dan layanan BPJS, informasi tugas tambahan, pembinaan dalam bentuk penghargaan dan sanksi

hukuman, pemberian hak cuti, pemberian tunjangan hari raya, pembinaan secara internal dan eksternal.

- c. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana: Sistem penggajian, tunjangan dan insentif, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas kantor, system informasi yang memadai, kenyamanan tempat kerja, sarana dan prasarana parkir, dan kendaraan penunjang aktivitas kegiatan.

## BAB II PEMBAHASAN

### A. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023

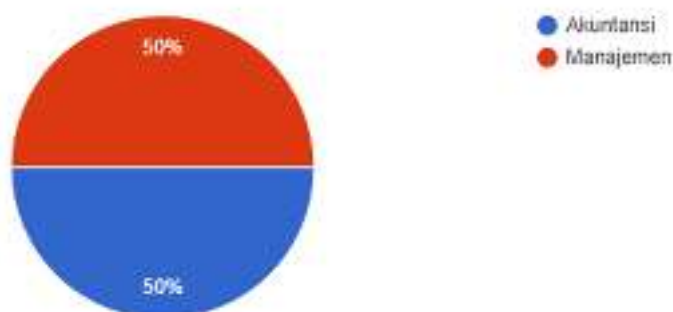
Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan STIE-IBEK T.A. 2022/2023 terdiri dari 5 (lima) layanan aspek yang dilakukan pengukuran: (1) Tata Kelola dan Kerjasama, (2) Layanan SDM dan Kesejahteraan, (3) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana, (4) Layanan Penelitian dan (5) Pengabdian Kepada Masyarakat. Partisipan dan detail responden dari hasil pengukuran dari aspek-aspek di atas dapat dilihat pada penjelasan dan grafik berikut:

#### a) Partisipasi Responden



Jumlah Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 13 orang yang terdiri dari 8 Dosen Tetap Prodi, 0 Dosen Tidak Tetap dan 5 Tenaga Kependidikan.

#### b) Program Studi Dosen



Program Studi Dosen Tetap yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 8 orang yang terdiri dari 4 Dosen Tetap Prodi Akuntansi dan 4 Dosen Tetap Prodi Manajemen.

c) **Kepuasan Dosen Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi Terhadap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama STIE-IBEK**

**Tabel 2.1**  
**Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama**

| <b>Layanan Tata Kelola dan Kerjasama</b> |  |             |              |              |             |
|--|--|-------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>No.</b>                               | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>1</b>    | <b>2</b>     | <b>3</b>     | <b>4</b>    |
| 1  | Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE-IBEK Pangkalpinang sangat mendukung Kinerja Dosen  | 12.5%       | 50%          | 25%          | 12.5%       |
| 2  | STIE-IBEK memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan   | 12.5%       | 50%          | 25%          | 12.5%       |
| 3  | Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan Dosen.  | 0%          | 62.5%        | 25%          | 12.5%       |
| 4  | Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada Dosen.                                      | 0%          | 37.5%        | 37.5%        | 25%         |
| 5  | Pimpinan Prodi/Unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada Dosen.   | 12.5%       | 25%          | 50%          | 12.5%       |
| 6  | Hubungan kerja sangat baik dimulai dari pimpinan sampai dengan pegawai   | 12.5%       | 50%          | 25%          | 12.5%       |
| 7  | STIE-IBEK mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis  | 12.5%       | 62.5%        | 25%          | 0%          |
| 8  | Kerjasama dengan mitra baik di tingkatan lokal dan nasional mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen. | 12.5%       | 50%          | 37.5%        | 0%          |
| 9  | Terlaksananya kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.           | 12.5%       | 0%           | 80.75%       | 0%          |
|  | <b>Rata-rata</b>   | <b>9.7%</b> | <b>43.1%</b> | <b>36.8%</b> | <b>9.7%</b> |

Berdasarkan tabel di atas kepuasan Dosen STIE-IBEK (8 Dosen responden) terhadap layanan Tata Kelola & Kerjasama. Didapatkan kesimpulan **9.7%** menjawab “**Sangat Baik**”, **36.8%** menjawab “**Baik**” , **43.1%** menjawab “**Cukup**” dan **9.7%** menjawab “**Kurang**”

**Tabel 2.1.1**  
**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama**

| <b>Layanan Tata Kelola &amp; Kerjasama</b> |  |                  |
|--|--|------------------|
| <b>No.</b>                                 | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor Item</b> |
| 1  | Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE-IBEK Pangkalpinang sangat mendukung Kinerja Dosen  | 2.25             |
| 2  | STIE-IBEK memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan   | 2.50             |
| 3  | Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan Dosen.  | 2.75             |
| 4  | Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada Dosen.                                      | 2.75             |
| 5  | Pimpinan Prodi/Unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada Dosen.   | 2.75             |
| 6  | Hubungan kerja sangat baik dimulai dari pimpinan sampai dengan pegawai   | 2.50             |
| 7  | STIE-IBEK mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis  | 2.00             |
| 8  | Kerjasama dengan mitra baik di tingkatan lokal dan nasional mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen. | 2.75             |
| 9  | Terlaksananya kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.           | 2.50             |
| <b>IKD Manajemen</b>                       |  | <b>2.53</b>      |

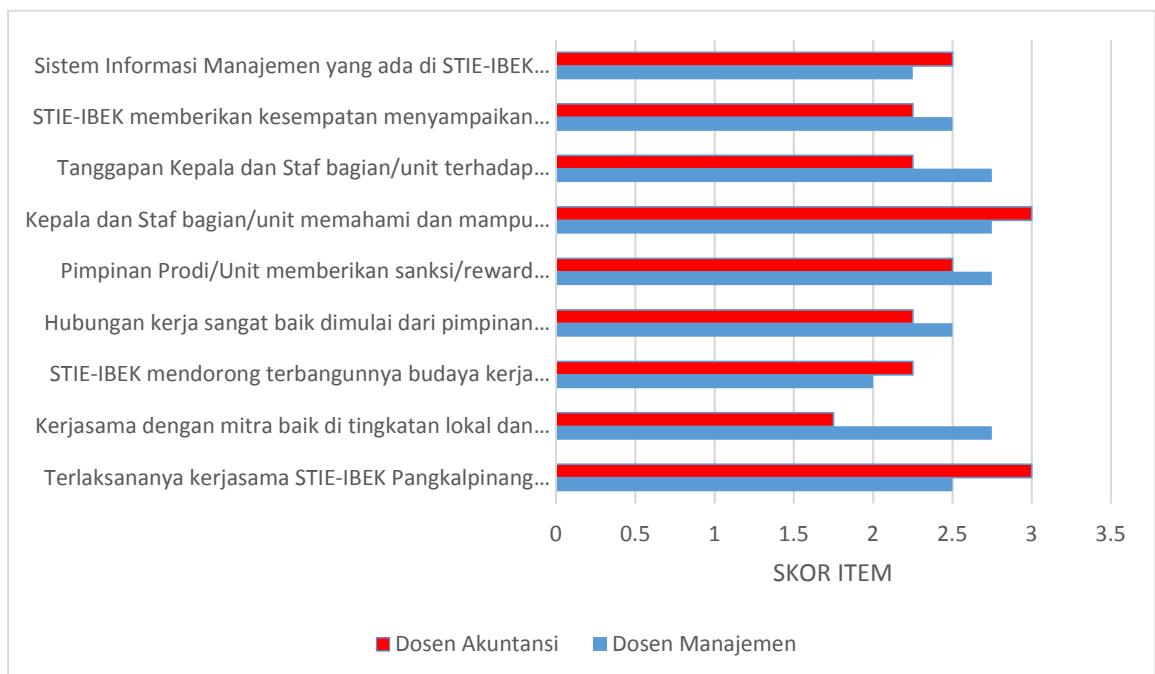
Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen (4 Dosen responden) pada bidang Layanan Tata Kelola dan Kerjasama dilakukan pengukuran berdasarkan system informasi pendukung, kualitas layanan pimpinan dan manfaat pelaksanaan kerjasama. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Manajemen = 2.53 = BAIK**.

**Tabel 2.1.2**  
**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan Tata Kelola dan Kerjasama**

| <b>Layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama</b> |   |                  |
|---|---|------------------|
| <b>No.</b>  | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>Skor Item</b> |
| 1   | Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE-IBEK Pangkalpinang sangat mendukung Kinerja Dosen | 2.50             |
| 2   | STIE-IBEK memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan                    | 2.25             |

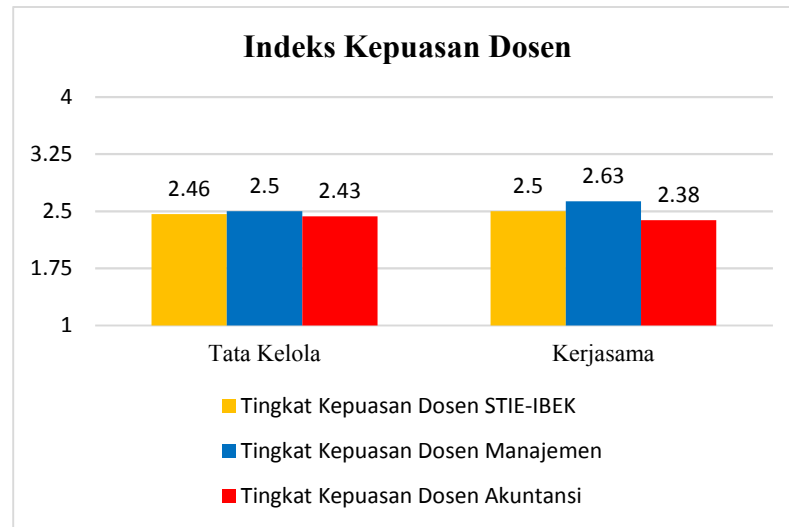
|                      |  |             |
|----------------------|--|-------------|
| 3                    | Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan Dosen.  | 2.25        |
| 4                    | Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada Dosen.                                      | 3.00        |
| 5                    | Pimpinan Prodi/Unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada Dosen.   | 2.50        |
| 6                    | Hubungan kerja sangat baik dimulai dari pimpinan sampai dengan pegawai   | 2.25        |
| 7                    | STIE-IBEK mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis  | 2.25        |
| 8                    | Kerjasama dengan mitra baik di tingkatan lokal dan nasional mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen. | 1.75        |
| 9                    | Terlaksananya kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.           | 3.00        |
| <b>IKD Akuntansi</b> |  | <b>2.42</b> |

Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi (4 Dosen responden) pada bidang Layanan Tata Kelola dan Kerjasama dilakukan pengukuran berdasarkan system informasi pendukung, kualitas layanan pimpinan dan manfaat pelaksanaan kerjasama. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Akuntansi = 2.42 = CUKUP.**





**Grafik 2.1**  
**Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Tata Kelola & Kerjasama**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa:

1. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap layanan Tata Kelola adalah sebesar **2.46** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Kerjasama sebesar **2.5** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.
2. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen terhadap layanan Tata Kelola adalah sebesar **2.5** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Kerjasama sebesar **2.63** dengan tingkat kepuasan **BAIK**.
3. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap layanan Tata Kelola adalah sebesar **2.43** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Kerjasama sebesar **2.38** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.

**d) Kepuasan Dosen Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen Terhadap Layanan SDM & Kesejahteraan STIE-IBEK**

**Tabel 2.2**  
**Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan SDM & Kesejahteraan**

| Layanan SDM & Kesejahteraan |  |       |     |       |    |
|-----------------------------|--|-------|-----|-------|----|
| No.                         | Instrumen Pengukuran   | 1     | 2   | 3     | 4  |
| 1                           | STIE-IBEK Pangkalpinang telah menjalankan sistem/mengimplementasikan seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai | 12.5% | 50% | 37.5% | 0% |

|    |  |              |              |              |             |
|----|--|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 2  | Kesempatan Dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri dan peningkatan kompetensi di tempat kerja. | 25%          | 37.5%        | 37.5%        | 0%          |
| 3  | Dosen mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional secara periodik.  | 0%           | 25%          | 62.5%        | 0%          |
| 4  | Dosen mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural.  | 25%          | 25%          | 50%          | 0%          |
| 5  | Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan/atau BPJS Kesehatan secara jelas.   | 25%          | 50%          | 0%           | 25%         |
| 6  | Dosen Mendapatkan informasi berkaitan tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll).                                     | 12.5%        | 37.5%        | 37.5%        | 12.5%       |
| 7  | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman.                     | 25%          | 62.5%        | 12.5%        | 0%          |
| 8  | Implementasi pemberian hak cuti tahunan sebanyak 12 hari kalender kerja dan adil bagi seluruh karyawan.  | 12.5%        | 12.5%        | 50%          | 25%         |
| 9  | Pemberian insentif dan tunjangan hari raya telah sesuai dengan jumlah yang diharapkan.   | 37.5%        | 62.5%        | 0%           | 0%          |
| 10 | Pembinaan pegawai secara internal dilakukan oleh pimpinan/kepala unit kerja tentang motivasi untuk meningkatkan kinerja.                         | 12.5%        | 62.5%        | 25%          | 0%          |
| 11 | Ketersediaan kesempatan pembinaan eksternal melalui pengiriman pelatihan-pelatihan dan tugas belajar.  | 50%          | 50%          | 0%           | 0%          |
|    | <b>Rata-rata</b>   | <b>21.6%</b> | <b>43.2%</b> | <b>28.4%</b> | <b>5.7%</b> |

Berdasarkan tabel di atas kepuasan Dosen STIE-IBEK (8 Dosen responden) terhadap layanan Sumber Daya Manusia & Kesejahteraan. Didapatkan kesimpulan **5.7%** menjawab “**Sangat Baik**”, **28.4%** menjawab “**Baik**”, **43.2%** menjawab “**Cukup**” dan **21.6%** menjawab “**Kurang**”.

**Tabel 2.2.1**

**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan SDM & Kesejahteraan**

| <b>Layanan SDM &amp; Kesejahteraan</b> |   |                  |
|--|---|------------------|
| <b>No.</b>                             | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>Skor item</b> |
| 1                                      | STIE-IBEK Pangkalpinang telah menjalankan sistem/mengimplementasikan seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai                      | 2.00             |
| 2                                      | Kesempatan Dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri dan peningkatan kompetensi di tempat kerja. | 2.25             |
| 3                                      | Dosen mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional secara periodik.   | 3.00             |
| 4                                      | Dosen mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural.   | 2.25             |
| 5                                      | Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan/atau BPJS Kesehatan secara jelas.  | 2.25             |
| 6                                      | Dosen Mendapatkan informasi berkaitan tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll).                                    | 2.75             |
| 7                                      | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman.                    | 2.00             |
| 8                                      | Implementasi pemberian hak cuti tahunan sebanyak 12 hari kalender kerja dan adil bagi seluruh karyawan.   | 3.00             |
| 9                                      | Pemberian insentif dan tunjangan hari raya telah sesuai dengan jumlah yang diharapkan.  | 1.50             |
| 10                                     | Pembinaan pegawai secara internal dilakukan oleh pimpinan/kepala unit kerja tentang motivasi untuk meningkatkan kinerja.                        | 2.00             |
| 11                                     | Ketersediaan kesempatan pembinaan eksternal melalui pengiriman pelatihan-pelatihan dan tugas belajar.   | 1.50             |
| <b>IKD Manajemen</b>                   |   | <b>2.23</b>      |

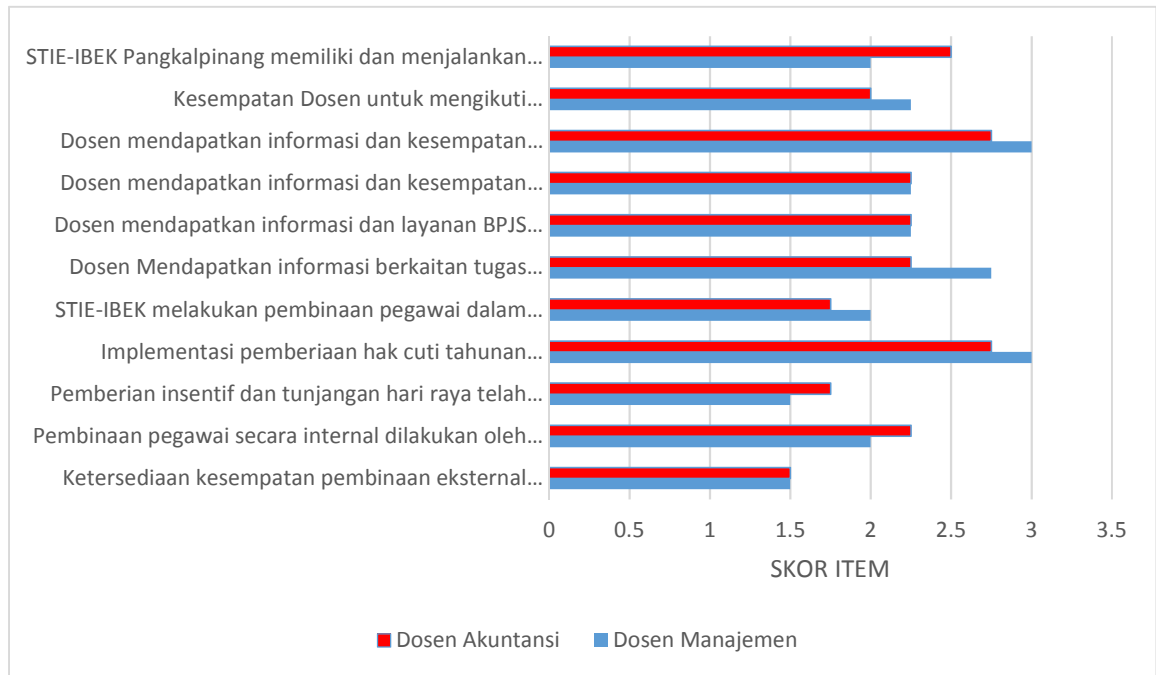
Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen (4 Dosen responden) pada bidang Layanan Sumber Daya Manusia & Kesejahteraan dilakukan pengukuran berdasarkan sistem pengelolaan pegawai, pemberian layanan penunjang, hak cuti, insentif tunjangan dan pengembangan karir pegawai. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Manajemen = 2.23 = CUKUP.**

Tabel 2.2.2

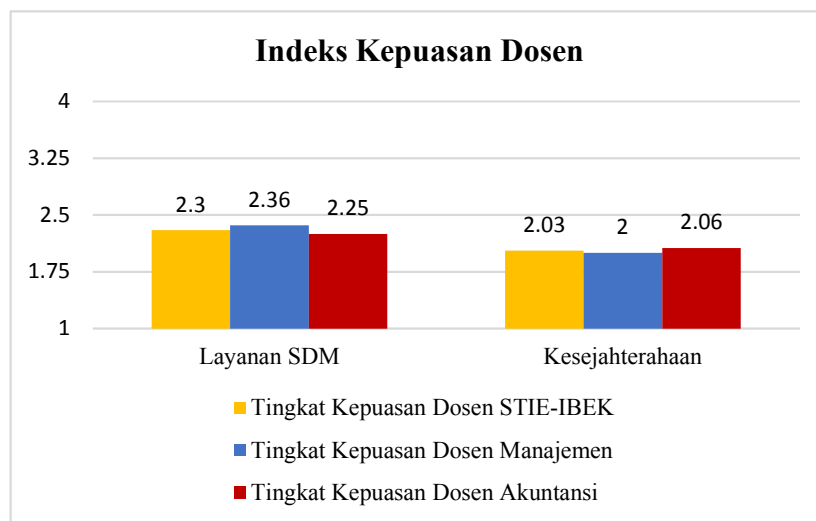
**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan SDM & Kesejahteraan**

| <b>Layanan SDM &amp; Kesejahteraan</b> |   |                  |
|--|---|------------------|
| <b>No.</b>                             | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>Skor item</b> |
| 1                                      | STIE-IBEK Pangkalpinang telah menjalankan sistem/mengimplementasikan seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai                      | 2.50             |
| 2                                      | Kesempatan Dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri dan peningkatan kompetensi di tempat kerja. | 2.00             |
| 3                                      | Dosen mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional secara periodik.   | 2.75             |
| 4                                      | Dosen mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural.   | 2.25             |
| 5                                      | Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan/atau BPJS Kesehatan secara jelas.  | 2.25             |
| 6                                      | Dosen Mendapatkan informasi berkaitan tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll).                                    | 2.25             |
| 7                                      | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman.                    | 1.75             |
| 8                                      | Implementasi pemberian hak cuti tahunan sebanyak 12 hari kalender kerja dan adil bagi seluruh karyawan.   | 2.75             |
| 9                                      | Pemberian insentif dan tunjangan hari raya telah sesuai dengan jumlah yang diharapkan.  | 1.75             |
| 10                                     | Pembinaan pegawai secara internal dilakukan oleh pimpinan/kepala unit kerja tentang motivasi untuk meningkatkan kinerja.                        | 2.25             |
| 11                                     | Ketersediaan kesempatan pembinaan eksternal melalui pengiriman pelatihan-pelatihan dan tugas belajar.   | 1.50             |
| <b>IKD Akuntansi</b>                   |   | <b>2.18</b>      |

Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi (4 Dosen responden) pada bidang Layanan Sumber Daya Manusia dilakukan pengukuran berdasarkan sistem pengelolaan pegawai, pemberian layanan penunjang, hak cuti, insentif tunjangan dan pengembangan karir pegawai. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Akuntansi = 2.18 = CUKUP.**



**Grafik 2.2**  
**Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan SDM & Kesejahteraan**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa :

1. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap layanan SDM adalah sebesar **2.30** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Kesejahteraan sebesar **2.03** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.
2. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen terhadap layanan Sumber Daya Manusia adalah sebesar **2.36** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Kesejahteraan sebesar **2.00** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**

3. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap layanan Sumber Daya Manusia adalah sebesar **2.25** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Kesejahteraan sebesar **2.06** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.

**e) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana STIE-IBEK.**

**Tabel 2.3**

**Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

| <b>Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b> |  |          |          |          |          |
|---|--|----------|----------|----------|----------|
| <b>No.</b>                                    | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 1   | Sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang diterapkan telah sesuai kebijakan, harapan dan adil.                         | 50%      | 25%      | 25%      | 0%       |
| 2   | Dokumentasi pembayaran gaji telah diterapkan dalam bentuk penerimaan slip gaji atau bentuk lain, dll.                            | 62.5%    | 25%      | 12.5%    | 0%       |
| 3   | Mekanisme & implementasi pendanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dana hibah internal yang telah dilaksanakan       | 12.5%    | 62.5%    | 12.5%    | 0%       |
| 4   | Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.                              | 25%      | 50%      | 25%      | 0%       |
| 5   | STIE-IBEK memperbaiki atau menambah fasilitas kantor dalam upaya meningkatkan efektivitas pekerjaan                              | 37.5%    | 62.5%    | 0%       | 0%       |
| 6   | Sistem Informasi yang ada/terbaru terkait dan menunjang pekerjaan saya diinformasikan, dapat diakses dan dikelola secara berkala | 12.5%    | 37.5%    | 37.5%    | 0%       |
| 7   | Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan jurnal-jurnal internasional              | 37.5%    | 37.5%    | 25%      | 0%       |
| 8   | STIE-IBEK memiliki lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja  | 12.5%    | 62.5%    | 25%      | 0%       |
| 9   | Ruang kelas yang memadai (bersih, rapi) untuk melaksanakan perkuliahan   | 12.5%    | 50%      | 37.5%    | 0%       |
| 10  | Fasilitas media pembelajaran (Proyektor, HDMI Converter, dll) di ruang kelas & laboratorium                                      | 12.5%    | 50%      | 37.5%    | 0%       |
| 11  | Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan Dosen aman, mencukupi dan teratur.  | 0%       | 25%      | 75%      | 0%       |
| 12  | Sarana kendaraan untuk menunjang aktivitas pekerjaan, kegiatan, dsb.   | 50%      | 12.5%    | 37.5%    | 0%       |

|  |                  |            |            |            |           |
|--|------------------|------------|------------|------------|-----------|
|  | <b>Rata-rata</b> | <b>27%</b> | <b>42%</b> | <b>29%</b> | <b>0%</b> |
|--|------------------|------------|------------|------------|-----------|

Berdasarkan tabel di atas kepuasan Dosen STIE-IBEK (8 Dosen responden) terhadap layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana. Didapatkan kesimpulan **0%** menjawab “**Sangat Baik**”, **29%** menjawab “**Baik**”, **42%** menjawab “**Cukup**” dan **27%** menjawab “**Kurang**”.

**Tabel 2.3.1**

**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

| <b>Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b> |  |                  |
|---|--|------------------|
| <b>No.</b>                                    | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor item</b> |
| 1   | Sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang diterapkan telah sesuai kebijakan, harapan dan adil.                         | 1.50             |
| 2   | Dokumentasi pembayaran gaji telah diterapkan dalam bentuk penerimaan slip gaji atau bentuk lain, dll.                            | 1.50             |
| 3   | Mekanisme & implementasi pendanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dana hibah internal yang telah dilaksanakan       | 2.00             |
| 4   | Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.                              | 1.75             |
| 5   | STIE-IBEK memperbaiki atau menambah fasilitas kantor dalam upaya meningkatkan efektivitas pekerjaan                              | 1.25             |
| 6   | Sistem Informasi yang ada/terbaru terkait dan menunjang pekerjaan saya diinformasikan, dapat diakses dan dikelola secara berkala | 2.00             |
| 7   | Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan jurnal-jurnal internasional              | 1.75             |
| 8   | STIE-IBEK memiliki lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja  | 2.00             |
| 9   | Ruang kelas yang memadai (bersih, rapi )untuk melaksanakan perkuliahaan  | 2.25             |
| 10  | Fasilitas media pembelajaran (Proyektor, HDMI Converter, dll) di ruang kelas & laboratorium                                      | 2.00             |
| 11  | Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan Dosen aman, mencukupi dan teratur.  | 2.50             |
| 12  | Sarana kendaraan untuk menunjang aktivitas pekerjaan, kegiatan, dsb.   | 1.00             |
|   | <b>IKD Manajemen</b>   | <b>1.79</b>      |

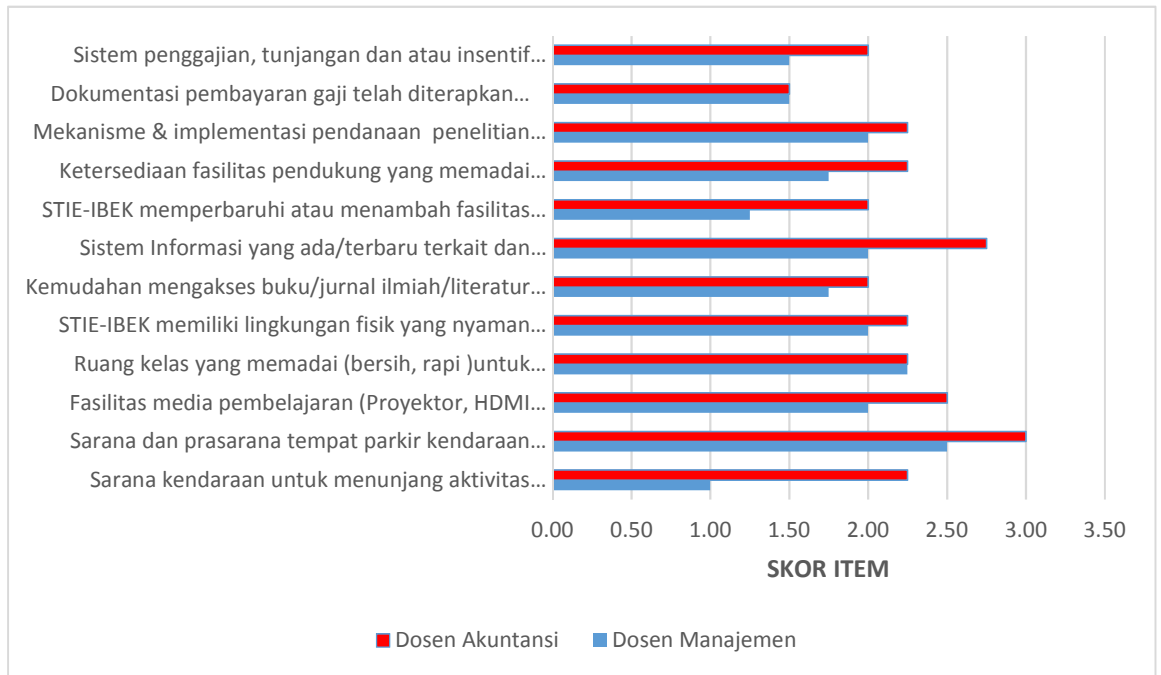
Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen (4 Dosen responden) pada bidang Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana dilakukan pengukuran berdasarkan sistem pengajian pegawai dan penyediaan fasilitas. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Manajemen = 1.79 = CUKUP.**

**Tabel 2.3.2****Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

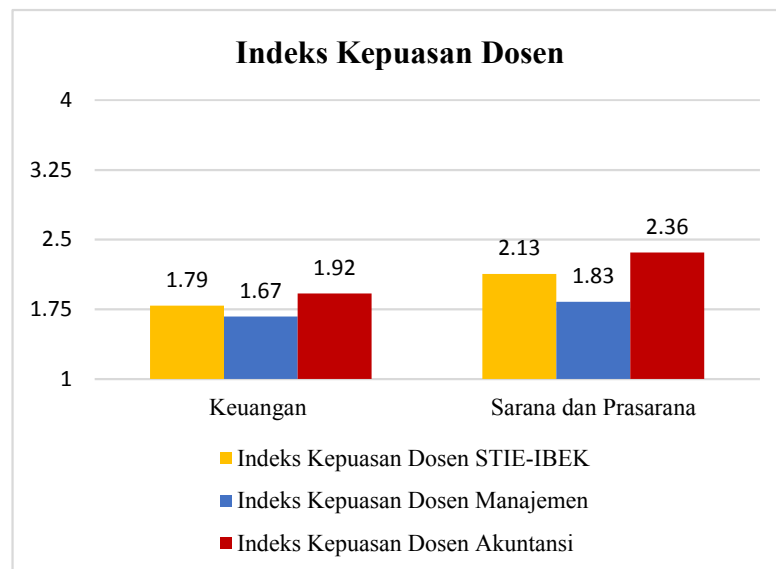
| <b>Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b> |  |                  |
|---|--|------------------|
| <b>No.</b>                                    | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor item</b> |
| 1   | Sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang diterapkan telah sesuai kebijakan, harapan dan adil.                         | 2.00             |
| 2   | Dokumentasi pembayaran gaji telah diterapkan dalam bentuk penerimaan slip gaji atau bentuk lain, dll.                            | 1.50             |
| 3   | Mekanisme & implementasi pendanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dana hibah internal yang telah dilaksanakan       | 2.25             |
| 4   | Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.                              | 2.25             |
| 5   | STIE-IBEK memperbarui atau menambah fasilitas kantor dalam upaya meningkatkan efektivitas pekerjaan                              | 2.00             |
| 6   | Sistem Informasi yang ada/terbaru terkait dan menunjang pekerjaan saya diinformasikan, dapat diakses dan dikelola secara berkala | 2.75             |
| 7   | Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan jurnal-jurnal internasional              | 2.00             |
| 8   | STIE-IBEK memiliki lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja  | 2.25             |
| 9   | Ruang kelas yang memadai (bersih, rapi )untuk melaksanakan perkuliahaan  | 2.25             |
| 10  | Fasilitas media pembelajaran (Proyektor, HDMI Converter, dll) di ruang kelas & laboratorium                                      | 2.50             |
| 11  | Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan Dosen aman, mencukupi dan teratur.  | 3.00             |
| 12  | Sarana kendaraan untuk menunjang aktivitas pekerjaan, kegiatan, dsb.   | 2.25             |
|   | <b>IKD Akuntansi</b>   | <b>2.25</b>      |

Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi (4 Dosen responden) pada bidang Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana dilakukan pengukuran berdasarkan sistem penggajian pegawai dan penyediaan fasilitas. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Akuntansi = 2.25 = CUKUP.**





**Grafik 2.3**  
**Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa :

1. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap layanan Keuangan adalah sebesar **1.79** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Sarana dan Prasarana sebesar **2.13** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.
2. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen terhadap layanan Keuangan adalah sebesar **1.67** dengan tingkat kepuasan **KURANG** dan layanan Sarana dan Prasarana sebesar **1.83** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.

3. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap layanan Keuangan adalah sebesar **1.92** dengan tingkat kepuasan **CUKUP** dan layanan Sarana dan Prasarana sebesar **2.36** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.

**f) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian STIE-IBEK**

**Tabel 2.4**

**Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Penelitian**

| <b>Layanan Penelitian</b> |   |              |              |              |             |
|---------------------------|---|--------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>No.</b>                | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>1</b>     | <b>2</b>     | <b>3</b>     | <b>4</b>    |
| 1                         | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari LPPM                                   | 37.5%        | 12.5%        | 50%          | 0%          |
| 2                         | LPPM memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra Penelitian setiap tahun   | 50%          | 25%          | 25%          | 0%          |
| 3                         | LPPM mendorong keikutsertaan dosen mengikuti seminar/workshop/dll untuk peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan penelitian | 37.5%        | 37.5%        | 25%          | 0%          |
| 4                         | LPPM mensosialisasikan pedoman penelitian kepada seluruh dosen diawal tahun   | 50%          | 50%          | 0%           | 0%          |
| 5                         | Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam mengatasi kendala bidang penelitian   | 50%          | 25%          | 25%          | 0%          |
| 6                         | Konsistensi prosedur pengajuan, pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal  | 50%          | 12.5%        | 37.5%        | 0%          |
| 7                         | Hasil penilaian proposal penelitian terbuka bagi pihak-pihak yang memerlukan/berkepentingan                                   | 37.5%        | 12.5%        | 50%          | 0%          |
| 8                         | Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban untuk menghasilkan output penelitian   | 25%          | 25%          | 50%          | 0%          |
| 9                         | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan peluang untuk publikasi hasil penelitian dari LPPM                                   | 25%          | 37.5%        | 37.5%        | 0%          |
| 10                        | LPPM membantu/mendampingi proses publikasi ilmiah hasil penelitian yang dilakukan   | 37.5%        | 50%          | 12.5%        | 0%          |
| 11                        | LPPM menjalin kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan penelitian   | 25%          | 62.5%        | 12.5%        | 0%          |
|                           | <b>Rata-rata</b>  | <b>38.6%</b> | <b>31.8%</b> | <b>29.5%</b> | <b>0.0%</b> |

Berdasarkan tabel di atas kepuasan Dosen STIE-IBEK (8 Dosen responden) terhadap layanan Penelitian. Didapatkan kesimpulan **0%** menjawab “Sangat

**Baik**”, 29.5% menjawab **“Baik”**, 31.8% menjawab **“Cukup”** dan 38.6% menjawab **“Kurang”**.

**Tabel 2.4.1**  
**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen aspek Layanan Penelitian**

| <b>Layanan Penelitian</b> |   |                  |
|---------------------------|---|------------------|
| <b>No.</b>                | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>Skor item</b> |
| 1                         | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari LPPM                                   | 1.75             |
| 2                         | LPPM memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra Penelitian setiap tahun   | 1.50             |
| 3                         | LPPM mendorong keikutsertaan dosen mengikuti seminar/workshop/dll untuk peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan penelitian | 1.75             |
| 4                         | LPPM mensosialisasikan pedoman penelitian kepada seluruh dosen diawal tahun   | 1.50             |
| 5                         | Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam mengatasi kendala bidang penelitian   | 1.50             |
| 6                         | Konsistensi prosedur pengajuan, pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal  | 1.50             |
| 7                         | Hasil penilaian proposal penelitian terbuka bagi pihak-pihak yang memerlukan/berkepentingan                                   | 1.75             |
| 8                         | Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban untuk menghasilkan output penelitian   | 2.25             |
| 9                         | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan peluang untuk publikasi hasil penelitian dari LPPM                                   | 2.00             |
| 10                        | LPPM membantu/mendampingi proses publikasi ilmiah hasil penelitian yang dilakukan   | 1.75             |
| 11                        | LPPM menjalin kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan penelitian   | 2.00             |
|                           | <b>IKD Manajemen</b>  | <b>1.75</b>      |

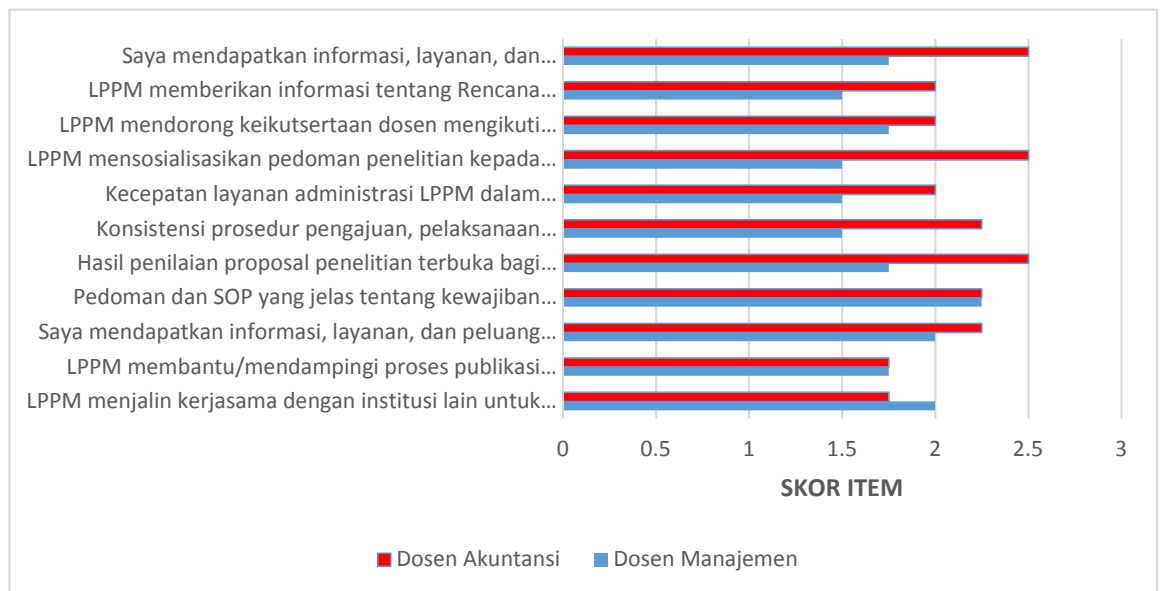
Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen (8 Dosen responden) pada bidang Penelitian dilakukan pengukuran berdasarkan layanan kegiatan penelitian. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Manajemen = 1.75 = CUKUP**.

**Tabel 2.4.2**  
**Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi aspek Layanan Penelitian**

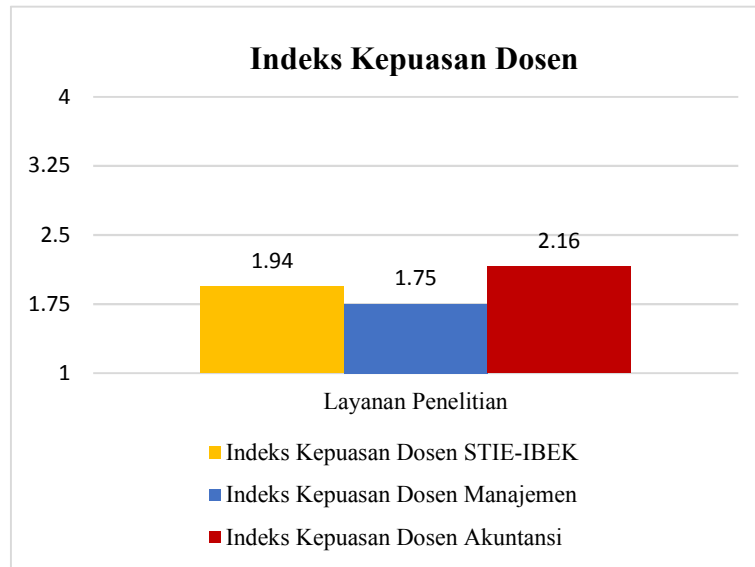
| <b>Layanan Penelitian</b> |   |                  |
|---------------------------|---|------------------|
| <b>No.</b>                | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>Skor item</b> |
| 1                         | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari LPPM | 2.50             |
| 2                         | LPPM memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra Penelitian setiap tahun             | 2.00             |

|    |   |             |
|----|---|-------------|
| 3  | LPPM mendorong keikutsertaan dosen mengikuti seminar/workshop/dll untuk peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan penelitian | 2.00        |
| 4  | LPPM mensosialisasikan pedoman penelitian kepada seluruh dosen diawal tahun   | 2.50        |
| 5  | Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam mengatasi kendala bidang penelitian   | 2.00        |
| 6  | Konsistensi prosedur pengajuan, pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal  | 2.25        |
| 7  | Hasil penilaian proposal penelitian terbuka bagi pihak-pihak yang memerlukan/berkepentingan                                   | 2.50        |
| 8  | Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban untuk menghasilkan output penelitian   | 2.25        |
| 9  | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan peluang untuk publikasi hasil penelitian dari LPPM                                   | 2.25        |
| 10 | LPPM membantu/mendampingi proses publikasi ilmiah hasil penelitian yang dilakukan   | 1.75        |
| 11 | LPPM menjalin kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan penelitian   | 1.75        |
|    | <b>IKD Akuntansi</b>  | <b>2.16</b> |

Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi (4 Dosen responden) pada bidang Penelitian dilakukan pengukuran berdasarkan layanan kegiatan penelitian. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Akuntansi = 2.16 = CUKUP.**



**Grafik 2.4**  
**Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa :

1. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap layanan Penelitian adalah sebesar **1.94** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.
2. Indeks Kepuasan Prodi Manajemen terhadap layanan Penelitian adalah sebesar **1.75** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.
3. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap layanan Penelitian adalah sebesar **2.16** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.

**g) Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat STIE-IBEK**

**Tabel 2.5**  
**Persentase kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap setiap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat**

| Layanan Pengabdian kepada Masyarakat |  |       |       |       |    |
|--------------------------------------|--|-------|-------|-------|----|
| No.                                  | Instrumen Pengukuran   | 1     | 2     | 3     | 4  |
| 1                                    | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari LPPM.         | 50%   | 25%   | 25%   | 0% |
| 2                                    | LPPM memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra PkM setiap tahun   | 37.5% | 25%   | 37.5% | 0% |
| 3                                    | LPPM mendorong keikutsertaan dosen mengikuti seminar/workshop/dll untuk peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan PkM | 25%   | 50.0% | 25%   | 0% |

|    |   |            |            |            |           |
|----|---|------------|------------|------------|-----------|
| 4  | LPPM mensosialisasikan pedoman PkM kepada seluruh dosen diawal tahun                                    | 50%        | 12.5%      | 37.5%      | 0%        |
| 5  | Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam mengatasi kendala bidang PkM                                  | 50%        | 37.5%      | 12.5%      | 0%        |
| 6  | Konsistensi prosedur pengajuan, pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal                            | 50%        | 25%        | 25%        | 0%        |
| 7  | Hasil penilaian proposal PkM terbuka bagi pihak-pihak yang memerlukan/berkepentingan                    | 37.5%      | 25%        | 25%        | 0%        |
| 8  | Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban untuk menghasilkan output PkM                              | 25%        | 25%        | 50%        | 0%        |
| 9  | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan peluang untuk publikasi hasil PkM dari LPPM                    | 50%        | 12.5%      | 37.5%      | 0%        |
| 10 | LPPM membantu/mendampingi proses publikasi ilmiah hasil PkM yang dilakukan                              | 50%        | 25%        | 25%        | 0%        |
| 11 | LPPM menjalin kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat | 25%        | 62.5%      | 12.5%      | 0%        |
|    | <b>Rata-rata</b>  | <b>41%</b> | <b>30%</b> | <b>28%</b> | <b>0%</b> |

Berdasarkan tabel di atas kepuasan Dosen STIE-IBEK (8 Dosen) terhadap setiap butir layanan Pengabdian kepada Masyarakat. Didapatkan kesimpulan **0%** menjawab “**Sangat Baik**”, **28%** menjawab “**Baik**”, **30%** menjawab “**Cukup**” dan **41%** menjawab “**Kurang**”.

**Tabel 2.5.1**

**Indeks kepuasan Dosen Prodi Manajemen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat**

| <b>Layanan Pengabdian kepada Masyarakat</b> |  |                  |
|---|--|------------------|
| <b>No.</b>                                  | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor item</b> |
| 1   | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari LPPM.         | 1.50             |
| 2   | LPPM memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra PkM setiap tahun   | 1.75             |
| 3   | LPPM mendorong keikutsertaan dosen mengikuti seminar/workshop/dll untuk peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan PkM | 2.00             |
| 4   | LPPM mensosialisasikan pedoman PkM kepada seluruh dosen diawal tahun   | 1.50             |
| 5   | Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam mengatasi kendala bidang PkM   | 1.50             |
| 6   | Konsistensi prosedur pengajuan, pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal   | 1.50             |
| 7   | Hasil penilaian proposal PkM terbuka bagi pihak-pihak yang memerlukan/berkepentingan                                   | 1.75             |

|                      |   |             |
|----------------------|---|-------------|
| 8                    | Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban untuk menghasilkan output PkM                              | 2.25        |
| 9                    | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan peluang untuk publikasi hasil PkM dari LPPM                    | 1.50        |
| 10                   | LPPM membantu/mendampingi proses publikasi ilmiah hasil PkM yang dilakukan                              | 1.50        |
| 11                   | LPPM menjalin kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat | 2.00        |
| <b>IKD Manajemen</b> |   | <b>1.70</b> |

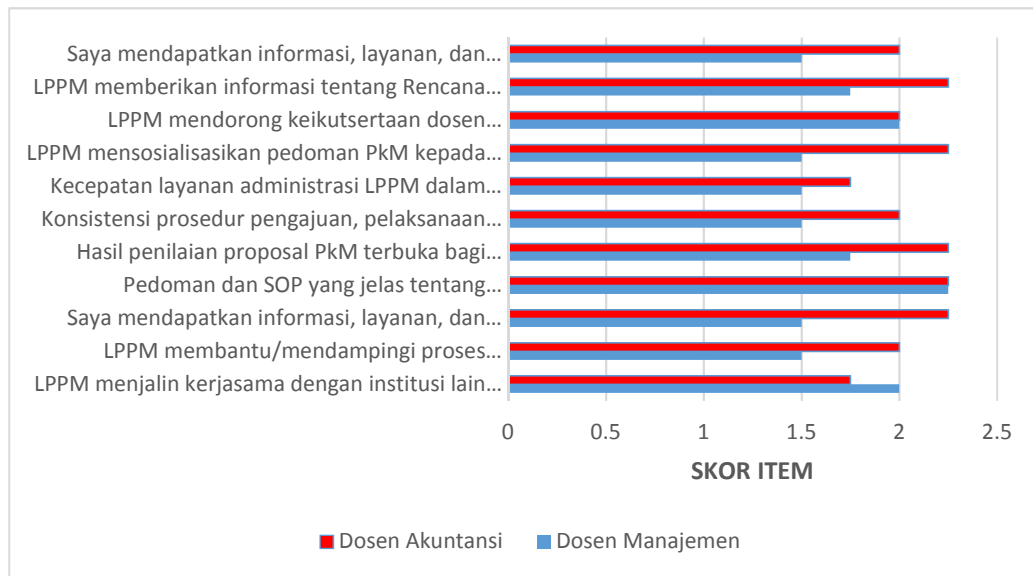
Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen (4 Dosen Responden) pada bidang Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan pengukuran berdasarkan layanan kegiatan penelitian. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Manajemen = 1.70 = KURANG.**

**Tabel 2.5.1**

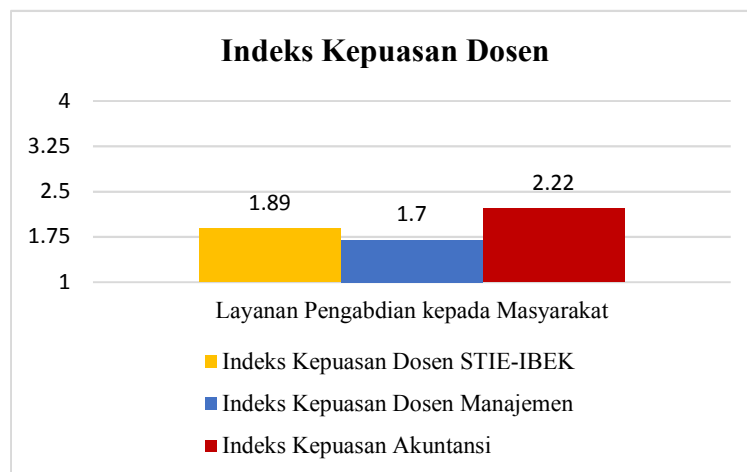
**Indeks kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat**

| <b>Layanan Pengabdian kepada Masyarakat</b> |  |                  |
|---|--|------------------|
| <b>No.</b>                                  | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor item</b> |
| 1   | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari LPPM.         | 2.00             |
| 2   | LPPM memberikan informasi tentang Rencana Induk/Renstra PkM setiap tahun   | 2.25             |
| 3   | LPPM mendorong keikutsertaan dosen mengikuti seminar/workshop/dll untuk peningkatan kemampuan dosen dalam kegiatan PkM | 2.00             |
| 4   | LPPM mensosialisasikan pedoman PkM kepada seluruh dosen diawal tahun   | 2.25             |
| 5   | Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam mengatasi kendala bidang PkM   | 1.75             |
| 6   | Konsistensi prosedur pengajuan, pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal   | 2.00             |
| 7   | Hasil penilaian proposal PkM terbuka bagi pihak-pihak yang memerlukan/berkepentingan                                   | 2.25             |
| 8   | Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban untuk menghasilkan output PkM   | 2.25             |
| 9   | Saya mendapatkan informasi, layanan, dan peluang untuk publikasi hasil PkM dari LPPM                                   | 2.25             |
| 10  | LPPM membantu/mendampingi proses publikasi ilmiah hasil PkM yang dilakukan   | 2.00             |
| 11  | LPPM menjalin kerjasama dengan institusi lain untuk memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat                | 1.75             |
| <b>IKD Akuntansi</b>                        |  | <b>2.22</b>      |

Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi (4 Dosen Responden) pada bidang Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan pengukuran berdasarkan layanan kegiatan penelitian. Dari pengukuran tersebut diperoleh **IKD Akuntansi = 2.22 = CUKUP.**



**Grafik 2.5**  
**Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan PkM**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa :

1. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap layanan PkM adalah sebesar **1.89** dengan tingkat kepuasan **CUKUP.**
2. Indeks Kepuasan Prodi Manajemen terhadap layanan PkM adalah sebesar **1.7** dengan tingkat kepuasan **KURANG.**



3. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi terhadap layanan PkM adalah sebesar **2.22** dengan tingkat kepuasan **CUKUP**.

**B. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang**

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK T.A. 2022/2023 terdiri dari 3 (tiga) aspek layanan yang dilakukan pengukuran: (1) Tata Kelola dan Kerjasama, (2) Layanan SDM & Kesejahteraan, (3) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana. Partisipan dan detail jawaban responden dari hasil pengukuran dari aspek-aspek di atas dapat dilihat pada penjelasan dan grafik berikut:

**a) Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama STIE-IBEK**

**Tabel 2.6**  
**Persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama**

| <b>Layanan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama</b> |   |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|
| <b>No.</b>  | <b>Instrumen Pengukuran</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 1   | Sistem Informasi Manajemen milik STIE-IBEK Pangkalpinang sudah mendukung Kinerja Tenaga Kependidikan                      | 20%      | 0%       | 0%       | 80%      |
| 2   | Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan Tenaga Kependidikan.   | 20%      | 0%       | 40%      | 40%      |
| 3   | Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan.                                 | 0%       | 20%      | 40%      | 40%      |
| 4   | Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada Tenaga Kependidikan. | 0%       | 20%      | 20%      | 60%      |
| 5   | Pimpinan/Atasan memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada Tenaga Kependidikan.                                | 20%      | 0%       | 40%      | 40%      |
| 6   | Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan Tenaga Kependidikan.      | 20%      | 0%       | 20%      | 60%      |
| 7   | Kerjasama dengan mitra baik di tingkatan lokal dan nasional mendukung pengembangan karier Tenaga Kependidikan.            | 20%      | 20%      | 40%      | 20%      |
| 8   | Kerjasama yang terjalin searah dengan tujuan, sasaran, program Perguruan Tinggi/Unit kerja STIE-IBEK dan                  | 0%       | 20%      | 40%      | 40%      |

|  |                         |              |              |              |              |
|--|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | Pengembangan kualitas . |              |              |              |              |
|  | <b>Rata-rata</b>        | <b>12.5%</b> | <b>10.0%</b> | <b>30.0%</b> | <b>47.5%</b> |

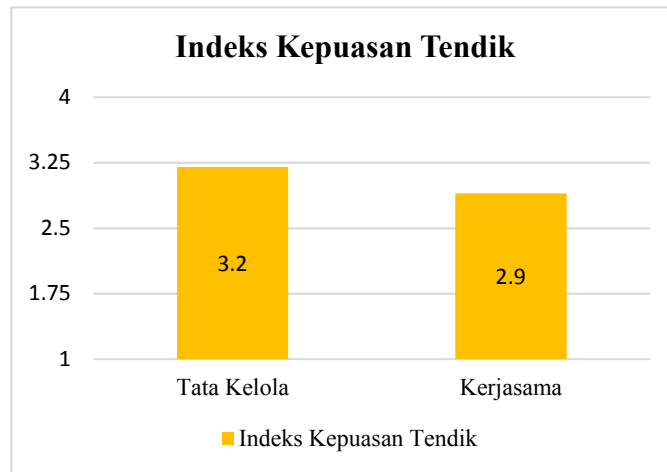
Berdasarkan tabel di atas kepuasan Tenaga Kependidikan (5 Tendik Reponden) terhadap layanan Tata Kelola dan Kerjasama. Didapatkan kesimpulan **47.5%** menjawab “**Sangat Baik**”, **30%** menjawab “**Baik**” , **10%** menjawab “**Cukup**” dan **12.5%** menjawab “**Kurang**”

**Tabel 2.6.1**

**Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Tata Kelola dan Kerjasama**

| <b>Layanan Tata Kelola dan Kerjasama</b> |  |                  |
|--|--|------------------|
| <b>No.</b>                               | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor item</b> |
| 1  | Sistem Informasi Manajemen milik STIE-IBEK Pangkalpinang sudah mendukung Kinerja Tenaga Kependidikan                           | 3.40             |
| 2  | Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan Tenaga Kependidikan.  | 3.00             |
| 3  | Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan.                                      | 3.20             |
| 4  | Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada Tenaga Kependidikan.      | 3.40             |
| 5  | Pimpinan/Atasan memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada Tenaga Kependidikan.                                     | 3.00             |
| 6  | Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan Tenaga Kependidikan.           | 3.20             |
| 7  | Kerjasama dengan mitra baik di tingkatan lokal dan nasional mendukung pengembangan karier Tenaga Kependidikan.                 | 2.60             |
| 8  | Kerjasama yang terjalin searah dengan tujuan, sasaran, program Perguruan Tinggi/Unit kerja STIE-IBEK dan Pengembangan kualitas | 3.20             |
|  | <b>IKTK</b>  | <b>3.13</b>      |

**Grafik 2.6**  
**Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan**  
**Tata Kelola & Kerjasama**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Tata Kelola adalah sebesar **3.2** dengan tingkat kepuasan **BAIK** dan layanan Kerjasama sebesar **2.9** dengan tingkat kepuasan **BAIK**.

**b) Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan SDM STIE-IBEK**

**Tabel 2.7**  
**Persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap**  
**Layanan SDM & Kesejahteraan**

| Layanan SDM |  |    |     |     |     |
|-------------|--|----|-----|-----|-----|
| No.         | Instrumen Pengukuran   | 1  | 2   | 3   | 4   |
| 1           | STIE-IBEK Pangkalpinang telah menjalankan sistem/mengimplementasikan seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai                                     | 0% | 20% | 60% | 20% |
| 2           | Kesempatan Tenaga Kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri dan peningkatan kompetensi di tempat kerja. | 0% | 40% | 40% | 20% |
| 3           | Tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural   | 0% | 20% | 40% | 40% |
| 4           | Tenaga Kependidikan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan/atau BPJS Kesehatan.  | 0% | 40% | 20% | 40% |
| 5           | Tenaga Kependidikan mendapatkan informasi berkaitan tugas tambahan   | 0% | 20% | 40% | 40% |

|    |  |             |              |              |              |
|----|--|-------------|--------------|--------------|--------------|
|    | (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, dll).  |             |              |              |              |
| 6  | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman. | 20%         | 0%           | 20%          | 40%          |
| 7  | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman. | 0%          | 0%           | 20%          | 80%          |
| 8  | Pemberian insentif dan tunjangan hari raya telah sesuai dengan jumlah yang diharapkan.                                       | 20%         | 20%          | 40%          | 20%          |
| 9  | Pembinaan pegawai secara internal dilakukan oleh pimpinan/kepala unit kerja tentang motivasi untuk meningkatkan kinerja.     | 0%          | 20%          | 60%          | 20%          |
| 10 | Ketersediaan kesempatan pembinaan eksternal melalui pengiriman pelatihan-pelatihan dan tugas belajar.                        | 20%         | 20%          | 40%          | 20%          |
|    | <b>Rata-rata</b>   | <b>6.0%</b> | <b>20.0%</b> | <b>38.0%</b> | <b>34.0%</b> |

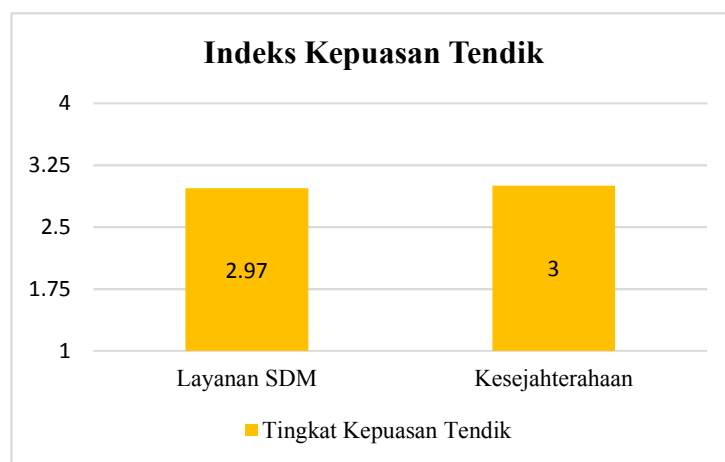
Berdasarkan tabel di atas kepuasan Tenaga Kependidikan (5 Tendik Responden) terhadap layanan Sumber Daya Manusia. Didapatkan kesimpulan **34%** menjawab “**Sangat Baik**”, **38%** menjawab “**Baik**”, **20%** menjawab “**Cukup**” dan **6%** menjawab “**Kurang**”.

**Tabel 2.7.1**  
**Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap**  
**Layanan SDM & Kesejahteraan**

| Layanan SDM |  |           |
|-------------|--|-----------|
| No.         | Instrumen Pengukuran   | Skor item |
| 1           | STIE-IBEK Pangkalpinang telah menjalankan sistem/mengimplementasikan seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai                                     | 3.00      |
| 2           | Kesempatan Tenaga Kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri dan peningkatan kompetensi di tempat kerja. | 2.80      |
| 3           | Tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural   | 3.20      |
| 4           | Tenaga Kependidikan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan/atau BPJS Kesehatan.  | 3.00      |
| 5           | Tenaga Kependidikan mendapatkan informasi berkaitan tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, dll).   | 3.20      |
| 6           | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman.                                   | 2.60      |

|    |  |             |
|----|--|-------------|
| 7  | STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman. | 3.80        |
| 8  | Pemberian insentif dan tunjangan hari raya telah sesuai dengan jumlah yang diharapkan.                                       | 2.60        |
| 9  | Pembinaan pegawai secara internal dilakukan oleh pimpinan/kepala unit kerja tentang motivasi untuk meningkatkan kinerja.     | 3.00        |
| 10 | Ketersediaan kesempatan pembinaan eksternal melalui pengiriman pelatihan-pelatihan dan tugas belajar.                        | 2.60        |
|    | <b>IKTK</b>  | <b>2.98</b> |

**Grafik 2.7**  
**Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Layanan SDM & Kesejahteraan**



Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan (5 Tendik Responden) terhadap layanan Sumber Daya Manusia adalah sebesar **2.97** dengan tingkat kepuasan **BAIK** dan terhadap layanan Kesejahteraan adalah sebesar **3.00** dengan tingkat kepuasan **BAIK**

**c) Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana STIE-IBEK**

**Tabel 2.8**  
**Persentase kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

| Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana |                      |   |   |   |   |
|--|----------------------|---|---|---|---|
| No.                                    | Instrumen Pengukuran | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |                      |   |   |   |   |

|    |  |           |            |            |            |
|----|--|-----------|------------|------------|------------|
| 1  | Sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang diterapkan telah sesuai kebijakan, harapan dan adil.                         | 0%        | 0%         | 80%        | 20%        |
| 2  | Dokumentasi pembayaran gaji telah diterapkan dalam bentuk penerimaan slip gaji atau bentuk lain, dll.                            | 20%       | 0%         | 60%        | 20%        |
| 3  | Mekanisme & implementasi pendanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dana hibah internal yang telah dilaksanakan       | 20%       | 0%         | 80%        | 0%         |
| 4  | Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.                              | 0%        | 40%        | 60%        | 0%         |
| 5  | STIE-IBEK memperbaiki atau menambah fasilitas kantor dalam upaya meningkatkan efektivitas pekerjaan                              | 0%        | 40%        | 60%        | 0%         |
| 6  | Sistem Informasi yang ada/terbaru terkait dan menunjang pekerjaan saya diinformasikan, dapat diakses dan dikelola secara berkala | 0%        | 20%        | 40%        | 40%        |
| 7  | Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan jurnal-jurnal internasional              | 0%        | 20%        | 60%        | 20%        |
| 8  | STIE-IBEK memiliki lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja  | 0%        | 40%        | 0%         | 60%        |
| 9  | Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan Tenaga Kependidikan aman, mencukupi dan teratur.                                    | 0%        | 0%         | 40%        | 60%        |
| 10 | Sarana kendaraan untuk menunjang aktivitas pekerjaan, kegiatan, dsb.   | 20%       | 20%        | 20%        | 40%        |
|    | <b>Rata-rata</b>   | <b>6%</b> | <b>18%</b> | <b>50%</b> | <b>26%</b> |

Berdasarkan tabel di atas kepuasan Tenaga Kependidikan (5 Tendik Responden) terhadap layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana. Didapatkan kesimpulan **26%** menjawab “**Sangat Baik**”, **50%** menjawab “**Baik**”, **18%** menjawab “**Cukup**” dan **6%** menjawab “**Kurang**”.

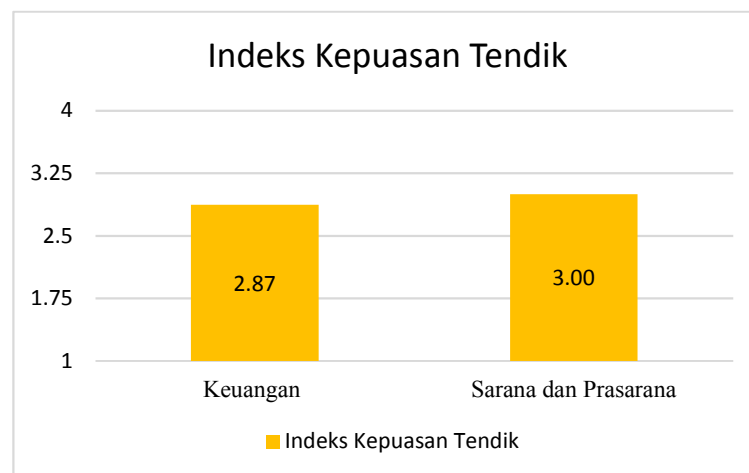
**Tabel 2.8.1**

**Indeks kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap setiap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

| <b>Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b> |  |                  |
|---|--|------------------|
| <b>No.</b>                                    | <b>Instrumen Pengukuran</b>  | <b>Skor item</b> |
| 1   | Sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang diterapkan telah sesuai kebijakan, harapan dan adil. | 3.20             |
| 2   | Dokumentasi pembayaran gaji telah diterapkan dalam bentuk penerimaan slip gaji atau bentuk lain, dll.    | 2.80             |

|    |  |             |
|----|--|-------------|
| 3  | Mekanisme & implementasi pendanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dana hibah internal yang telah dilaksanakan       | 2.60        |
| 4  | Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.                              | 2.60        |
| 5  | STIE-IBEK memperbaiki atau menambah fasilitas kantor dalam upaya meningkatkan efektivitas pekerjaan                              | 2.60        |
| 6  | Sistem Informasi yang ada/terbaru terkait dan menunjang pekerjaan saya diinformasikan, dapat diakses dan dikelola secara berkala | 3.20        |
| 7  | Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional dan jurnal-jurnal internasional              | 3.00        |
| 8  | STIE-IBEK memiliki lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja  | 3.20        |
| 9  | Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan Tenaga Kependidikan aman, mencukupi dan teratur.                                    | 3.60        |
| 10 | Sarana kendaraan untuk menunjang aktivitas pekerjaan, kegiatan, dsb.   | 2.80        |
|    | <b>IKTK</b>  | <b>2.96</b> |

**Grafik 2.8**  
**Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**



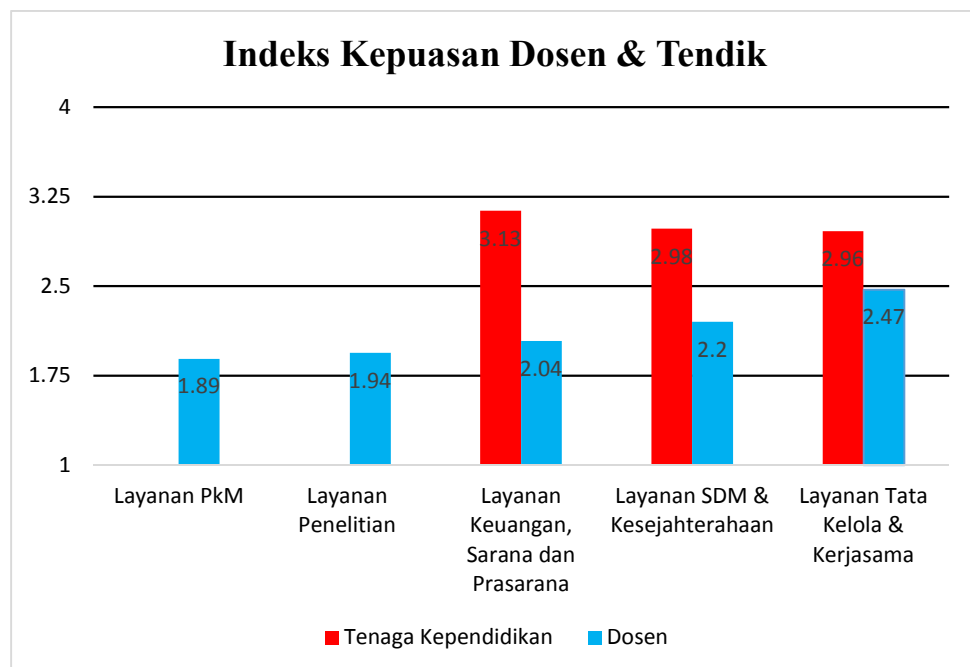
Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan (5 Tendik Responden) terhadap layanan Keuangan adalah sebesar **2.87** dengan tingkat kepuasan **BAIK** dan layanan Sarana dan Prasarana sebesar **3.00** dengan tingkat kepuasan **BAIK**.

## BAB III PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan yang menunjukkan Indeks tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan, sebagai berikut:

**Grafik 3.1**  
**Demografis Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023**



Sumber : Diolah oleh LPM (2023)

Demografis Indeks Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap Layanan Tata Kelola & Kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **2.47** dengan kategori **BAIK**, sedangkan Rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Tata Kelola Kerjasama STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **2.96** dengan kategori **BAIK**.



2. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap Layanan Sumber Daya Manusia & Layanan Kesejahteraan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **2.22** dengan kategori **CUKUP**, sedangkan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sumber Daya Manusia & Layanan Kesejahteraan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **2.98** dengan kategori **BAIK**.
3. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **2.04** dengan kategori **CUKUP**, sedangkan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **3.13** dengan kategori **BAIK**.
4. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap Layanan Penelitian STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **1.94** dengan kategori **CUKUP**.
5. Indeks Kepuasan Dosen STIE-IBEK terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 sebesar **1.89** dengan kategori **CUKUP**.
6. **INDEKS KEPUASAN DOSEN STIE-IBEK (IKD) TERHADAP LAYANAN STIE-IBEK TAHUN AKADEMIK 2022/2023 = 2.11**
7. **INDEKS KEPUASAN DOSEN (IKD) PRODI MANAJEMEN TERHADAP LAYANAN STIE-IBEK TAHUN AKADEMIK 2022/2023 = 2.00**
8. **INDEKS KEPUASAN DOSEN (IKD) PRODI AKUNTANSI TERHADAP LAYANAN STIE-IBEK TAHUN AKADEMIK 2022/2023 = 2.22**
9. **INDEKS KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (IKTK) TERHADAP LAYANAN STIE-IBEK TAHUN AKADEMIK 2022/2023 = 3.02**

## **B. Rekomendasi**

Adapun rekomendasi yang dapat diambil berdasarkan hasil pelaksanaan survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan STIE-IBEK Pangkalpinang T.A. 2022/2023 adalah :

1. STIE-IBEK Pangkalpinang perlu melakukan peningkatan Layanan Tata Kelola & Kerjasama bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan pada pernyataan: (1) STIE-IBEK mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis dilingkup Dosen, (2) Kerjasama dengan mitra baik di tingkatan lokal dan nasional mendukung pengembangan karier Tenaga Kependidikan.

2. STIE-IBEK Pangkalpinang perlu melakukan peningkatan Layanan SDM & Kesejahteraan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan pada butir: **(1)** Pemberian insentif dan tunjangan hari raya telah sesuai dengan jumlah yang diharapkan, **(2)** STIE-IBEK melakukan pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian pengarahan, penghargaan atas prestasi kerja dan sanksi hukuman, **(3)** Ketersediaan kesempatan pembinaan eksternal melalui pengiriman pelatihan-pelatihan dan tugas belajar bagi tenaga kependidikan.
3. STIE-IBEK Pangkalpinang perlu melakukan peningkatan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan pada pernyataan: **(1)** Dokumentasi pembayaran gaji telah diterapkan dalam bentuk penerimaan slip gaji atau bentuk lain, dll., **(2)** Sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang diterapkan telah sesuai kebijakan, harapan dan adil, **(3)** STIE-IBEK memperbaiki atau menambah fasilitas kantor dalam upaya meningkatkan efektivitas pekerjaan dosen & tenaga kependidikan, **(4)** Sarana kendaraan untuk menunjang aktivitas pekerjaan, kegiatan, dsb.
4. STIE-IBEK Pangkalpinang perlu melakukan peningkatan Layanan Penelitian bagi Dosen STIE-IBEK pada Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi disimpulkan dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan memperoleh nilai yang **belum** masuk kedalam kategori **BAIK**
5. STIE-IBEK Pangkalpinang perlu melakukan peningkatan setiap aspek Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bagi Dosen STIE-IBEK pada Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi disimpulkan dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan memperoleh nilai yang **belum** masuk kedalam kategori **BAIK**
6. Partisipasi Dosen dalam mengikuti survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan STIE-IBEK T.A. 2022/2023 masih kurang dari jumlah yang diharapkan, sehingga hasil pengukuran dirasa kurang maksimal, maka dari itu diperlukan metode khusus untuk meningkatkan partisipasi Dosen.