

HASIL KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP MANAJEMEN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2025

A. Latar Belakang

Tenaga kependidikan merupakan elemen strategis dalam mendukung efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan tinggi. Peran mereka tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, keberhasilan institusi pendidikan seperti Politeknik STIA LAN Jakarta dalam menjalankan tugasnya sangat bergantung pada kinerja tenaga kependidikan yang terkoordinasi dengan baik. Manajemen institusi memiliki peran krusial dalam memastikan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas kepada tenaga kependidikan. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek seperti pengembangan sumber daya manusia, pengelolaan tata kelola organisasi, transparansi keuangan, hingga penciptaan iklim kerja yang produktif dan kolaboratif.

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan institusi secara menyeluruh. Kepuasan tersebut sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan tenaga kependidikan dengan kenyataan atas layanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Apabila manajemen mampu memenuhi harapan tersebut melalui pelayanan yang responsif, transparan, dan adil, maka hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja tenaga kependidikan dan kualitas pendidikan secara umum. Sebagai bentuk evaluasi dan umpan balik konstruktif, pada tahun 2025 dilakukan survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta. Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi, penilaian, serta harapan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan manajemen. Data yang diperoleh melalui survei ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan manajerial yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan.

B. Metode Survei

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dilaksanakan pada bulan Agustus hingga September 2025. Target responden adalah tenaga kependidikan aktif yang bekerja di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 34 orang. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui penyebaran kuesioner digital menggunakan *Google Form*, yang dirancang untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek layanan manajemen. Instrumen survei ini

dikembangkan berdasarkan indikator-indikator kunci layanan manajerial yang relevan dengan peran dan harapan tenaga kependidikan.

Adapun indikator pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Tata kerja di Politeknik STIA LAN Jakarta telah berjalan secara konsisten, efisien, dan efektif.
2. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki komitmen dalam mendorong kemajuan organisasi.
3. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki responsibilitas terhadap dinamika organisasi.
4. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) di Politeknik STIA LAN Jakarta telah dilakukan berdasarkan sistem merit.
5. Pengelolaan keuangan di Politeknik STIA LAN Jakarta telah dilakukan secara transparan.
6. Manajemen telah mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta.
7. Manajemen mendorong terjalinnya kerja sama yang konstruktif dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Setiap pertanyaan dijawab oleh responden dengan menggunakan skala penilaian yang mencerminkan tingkat kesetujuan terhadap masing-masing pernyataan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi dan kepuasan tenaga kependidikan terhadap kinerja manajemen.

C. Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui hasil dari survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen sebagai berikut :

1. Tata Kerja di Politeknik STIA LAN Jakarta telah berjalan konsisten, efisien dan efektif

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tenaga kependidikan, diketahui bahwa sebagian besar responden, 91,18% responden menyatakan cukup baik, dan 7,82% menyatakan sangat baik bahwa tata kerja di Politeknik STIA LAN Jakarta telah berjalan secara konsisten, efisien, dan efektif. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak baik, sementara 1,00% responden menyatakan kurang baik dengan pernyataan bahwa Tata Kerja di Politeknik STIA LAN Jakarta telah berjalan konsisten, efisien dan efektif.

2. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki komitmen dalam mendorong kemajuan organisasi.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tenaga kependidikan, diketahui bahwa 87,29 persen responden menyatakan cukup baik dan 15,65 persen responden menyatakan sangat baik dengan pernyataan bahwa manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki komitmen dalam mendorong kemajuan

organisasi. Meskipun demikian, masih ada 0,94 persen responden kurang baik dengan pernyataan bahwa manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki komitmen dalam mendorong kemajuan organisasi. Artinya masih ada tenaga kependidikan yang berpendapat bahwa manajemen belum memiliki komitmen yang tinggi dalam pengembangan dosen dalam rangka mendorong kemajuan organisasi.

3. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki responsibilitas terhadap dinamika organisasi

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa Mayoritas responden menunjukkan pandangan positif terhadap komitmen manajemen. Sebanyak 89,71% responden menyatakan cukup baik, dan 10,29% menyatakan sangat baik. Tidak ada responden yang menyatakan ketidaksetujuan, menunjukkan persepsi yang kuat terhadap upaya manajerial dalam mendorong kemajuan institusi.

4. Pengembangan SDM di Politeknik STIA LAN Jakarta telah dilakukan dengan sistem merit

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah cukup puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong pengembangan SDM di Politeknik STIA LAN Jakarta melalui sistem merit. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survei yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 91,18% responden cukup baik, dan 8,82% menyatakan sangat baik bahwa pengembangan SDM telah dilakukan berdasarkan sistem merit. Seluruh responden menyatakan baik dalam tingkat yang berbeda, menunjukkan kepercayaan terhadap sistem pengembangan karier yang diterapkan.

5. Pengelolaan keuangan di STIA LAN Jakarta telah dilakukan secara transparan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam pengelolaan keuangan. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survei yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa Seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap transparansi keuangan. Sebanyak 85,29% menyatakan cukup baik, dan 14,71% menyatakan sangat baik bahwa pengelolaan keuangan dilakukan secara transparan. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang baik ataupun tidak baik.

6. Manajemen telah mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survei yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 82,35% responden cukup baik, dan 17,65% sangat baik bahwa manajemen mendorong terciptanya suasana akademik yang

konduktif. Ini menunjukkan peningkatan persepsi positif dibanding tahun sebelumnya, serta bukti bahwa lingkungan akademik semakin diperhatikan.

7. Manajemen mendorong terjalinnya kerja sama dengan *stakeholders*

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong terjalinnya kerja sama dengan *stakeholders*. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survei yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 81,00% responden cukup baik, dan 19,00% menyatakan sangat baik bahwa manajemen aktif menjalin kerja sama dengan pemangku kepentingan eksternal. Tidak ada responden yang menyatakan ketidaksetujuan, menandakan bahwa aspek kolaborasi eksternal telah berjalan secara optimal.

D. Kesimpulan

Persaingan yang semakin ketat antara perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, terutama yang menawarkan program studi sejenis, menuntut Politeknik STIA LAN Jakarta untuk terus melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas tata kelola dan layanan pendidikan. Salah satu aspek penting dalam upaya perbaikan mutu tersebut adalah menilai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kinerja manajemen, karena tenaga kependidikan memiliki peran sentral dalam mendukung jalannya proses pendidikan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil survei tahun 2025 yang melibatkan 34 responden dari tenaga kependidikan aktif, diperoleh temuan bahwa tingkat kepuasan terhadap manajemen mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya (2023). Peningkatan ini tercermin dari tingginya tingkat persetujuan responden terhadap seluruh indikator yang diukur. Jika digabungkan antara jawaban “cukup baik” dan “sangat baik”, seluruh indikator memperoleh tingkat persetujuan di atas 90%, tanpa adanya indikator yang mengalami penurunan.

Secara rinci, berikut adalah capaian manajemen berdasarkan tujuh indikator utama:

1. Tata kerja institusi dinilai telah berjalan secara konsisten, efisien, dan efektif, yang menunjang stabilitas operasional dan produktivitas kerja harian.
2. Komitmen manajemen dalam mendorong kemajuan organisasi mendapat respons positif, menandakan bahwa kebijakan dan arahan strategis dirasakan secara nyata oleh tenaga kependidikan.
3. Responsibilitas manajemen terhadap dinamika organisasi dianggap telah memadai, yang menunjukkan kemampuan manajemen dalam merespon perubahan dan tantangan internal maupun eksternal.
4. Pengembangan sumber daya manusia berbasis sistem merit diapresiasi sebagai langkah progresif dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalitas tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

5. Transparansi dalam pengelolaan keuangan memperoleh kepercayaan penuh dari responden, yang mencerminkan integritas dan akuntabilitas manajemen dalam aspek finansial.
6. Dorongan terhadap suasana akademik yang kondusif telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan pertumbuhan akademik.
7. Kemitraan strategis dengan *stakeholders* dinilai telah terjalin dengan baik, menandakan bahwa manajemen memiliki orientasi eksternal yang kuat untuk membangun jejaring dan kolaborasi yang bermanfaat bagi institusi.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta telah berhasil membangun sistem pelayanan yang memuaskan dan profesional di mata tenaga kependidikan. Meskipun demikian, tetap diperlukan langkah-langkah lanjutan dalam bentuk pemantauan berkelanjutan, perbaikan yang responsif, dan peningkatan partisipasi aktif tenaga kependidikan dalam proses pengambilan keputusan sebagai bentuk implementasi prinsip tata kelola yang partisipatif dan inklusif.

Dengan hasil ini, diharapkan Politeknik STIA LAN Jakarta semakin mantap dalam meningkatkan kualitas tata kelola institusional serta mampu menjawab tantangan pendidikan tinggi di era transformasi digital dan persaingan global.

LAMPIRAN – HASIL SURVEI

Responden	1. Tata Kerja di Politeknik STIA LAN Jakarta telah berjalan konsisten, efisien dan efektif	2. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki komitmen dalam mendorong kemajuan organisasi.	3. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memiliki tanggung jawab terhadap dinamika organisasi	4. Pengembangan SDM di Politeknik STIA LAN Jakarta telah dilakukan dengan sistem merit	5. Pengelolaan keuangan di STIA LAN Jakarta telah dilakukan secara transparan	6. Manajemen telah mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta	7. Manajemen mendorong terjalinnya kerjasama dengan stakeholders
1	Sangat Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
2	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Cukup Baik
3	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik
4	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
5	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik
6	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik
7	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik
8	Sangat Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
9	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
10	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik
11	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
12	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
13	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
14	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
15	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik
16	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik
17	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

18	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
19	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
20	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
21	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
22	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
23	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
24	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Sangat Baik
25	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
26	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
27	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
28	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
29	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
30	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Cukup Baik	Baik
31	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
32	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
33	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
34	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik