



FMIPA
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

2024



LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan **FAKULTAS MIPA**

Disusun oleh :
Tim SJMF
FMIPA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

LEMBAR PENGESAHAN

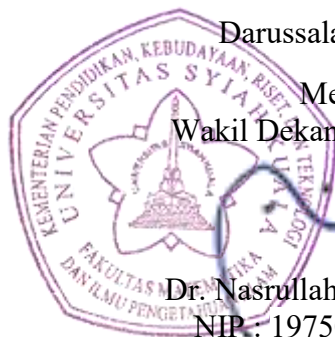
Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

FMIPA

Tahun 2023

Darussalam, Maret 2024

Mengetahui
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Nasrullah, S.Si., M.Si., M.Sc
NIP. : 197501021999031001

Daftar Isi

Halaman

Lembar Pengesahan	2
Daftar Isi	3
Kata Pengantar	4
1. Pendahuluan	5
2. Tujuan Survei Kepuasan Kepuasan Tenaga Kendidikan.....	6
3. Metode Pengolahan Data.....	6
4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	8
5. Rencana Tindak Lanjut.....	10
6. Kesimpulan Dan Saran	10

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan dan kebijakan yang ada, serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan fakultas. Data dalam laporan ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 62 responden dengan menggunakan skala Likert dan dilengkapi dengan masukan berupa saran dan komentar. Diharapkan hasil survei ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan serta menjadi dasar dalam merumuskan rencana tindak lanjut yang lebih efektif. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

1. Pendahuluan

Pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) di lingkungan FMIPA Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan bagian dari upaya sistematis dalam memastikan mutu layanan administrasi dan dukungan operasional terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi berjalan secara optimal. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam mendukung kelancaran proses akademik dan non-akademik, sehingga tingkat kepuasan mereka terhadap sistem kerja, fasilitas, kebijakan, serta lingkungan kerja perlu diukur secara terstruktur dan berkelanjutan.

Survei kepuasan tendik ini dilaksanakan secara terpusat oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di tingkat universitas. Pendekatan terpusat ini bertujuan untuk menjamin keseragaman instrumen, metodologi pengumpulan data, serta kualitas analisis yang dihasilkan, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Selain itu, pelaksanaan terpusat memungkinkan adanya pemetaan kondisi kepuasan tenaga kependidikan secara menyeluruh di lingkungan universitas.

Hasil survei yang telah diolah oleh LPM selanjutnya didistribusikan kepada masing-masing Satuan Jaminan Mutu Fakultas (SJMF), termasuk SJMF FMIPA. Melalui distribusi ini, fakultas memiliki akses terhadap data yang spesifik dan relevan untuk dianalisis lebih lanjut sesuai dengan konteks dan karakteristik unit kerja di lingkungan FMIPA. Analisis tersebut memungkinkan identifikasi terhadap aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta area yang memerlukan peningkatan, seperti efektivitas sistem administrasi, dukungan sarana prasarana, beban kerja, maupun kebijakan institusi yang berdampak pada kinerja tendik.

Dengan demikian, survei kepuasan tenaga kependidikan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga sebagai dasar dalam pengambilan keputusan berbasis data untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Hasil survei menjadi bagian penting dalam siklus penjaminan mutu (PPEPP), yang pada akhirnya mendukung terciptanya tata kelola yang efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kinerja institusi di lingkungan FMIPA USK.

2. Tujuan survei kepuasan Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat tenaga kependidikan mengenai kondisi USK secara umum dan kondisi FMIPA secara khusus yang dilakukan secara berkala dengan hasil yang terukur. Pendapat tenaga kependidikan ini diharapkan bisa dijadikan acuan dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan kondisi yang telah baik.

3. Metode Pengolahan Data

Responden dari kegiatan survei ini adalah tenaga kependidikan (tendik) USK termasuk tendik dari FMIPA. Halaman depan survei online berisi informasi yang menjelaskan bahwa survei ini hanya dapat diikuti oleh tenaga kependidikan di lingkungan USK. Untuk mengontrol responden yang mengikuti survei, setiap responden diminta untuk mengisi token yaitu NIP masing-masing. Token hanya bisa digunakan sekali untuk mengisi juesioner survei sehingga dipastikan tidak ada duplikasi responden di dalam survei kepuasan ini.

Pertanyaan-pertanyaan pada survei ini berjumlah 18 pertanyaan dari lima aspek, yaitu aspek Tangible (3 pertanyaan), Reliability (3 pertanyaan), Responsiveness (3 pertanyaan), Assurance (7 pertanyaan), dan Empathy (2 pertanyaan) dan satu pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran. Pertanyaan untuk Tenaga Kependidikan menitik beratkan pada sarana prasarana dan sistem manajemen di lingkungan FMIPA USK.

Survei diselenggarakan secara terpusat di lingkungan USK dari 28 Februari sampai dengan 1 Juli 2023 oleh LPM USK. Waktu pelaksanaan survei ini bersamaan dengan jadwal pengisian Sistem Informasi Pengevaluasian Kinerja Tenaga Kependidikan (e-Kinerja), dimana pengisian survei menjadi syarat bagi setiap tenaga kependidikan yang akan mengisi e-Kinerja.

Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengolahan data survei. Data diolah supaya dapat dibaca secara mudah oleh pengguna. Data diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, dan diagram batang. Tabel dibuat untuk mengidentifikasi banyaknya dan persentase responden yang memilih. Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas. Instrumen survei terdiri dari 18 indikator pertanyaan yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: Sarana dan prasarana kerja, Layanan administrasi dan kepegawaian, Kepemimpinan dan manajerial, Kesempatan

pengembangan diri dan motivasi kerja, dan Lingkungan kerja serta kesejahteraan tenaga kependidikan.

Setiap indikator dinilai menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1–5, yaitu:

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Cukup Puas
4. Kurang Puas
5. Tidak Puas

Selain analisis kuantitatif, dilakukan pula analisis kualitatif terhadap komentar dan saran terbuka yang disampaikan oleh responden, guna memperoleh informasi tambahan terkait kendala, harapan, dan rekomendasi perbaikan. Hasil pengolahan data kemudian divisualisasikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah interpretasi serta penyusunan rencana tindak lanjut.

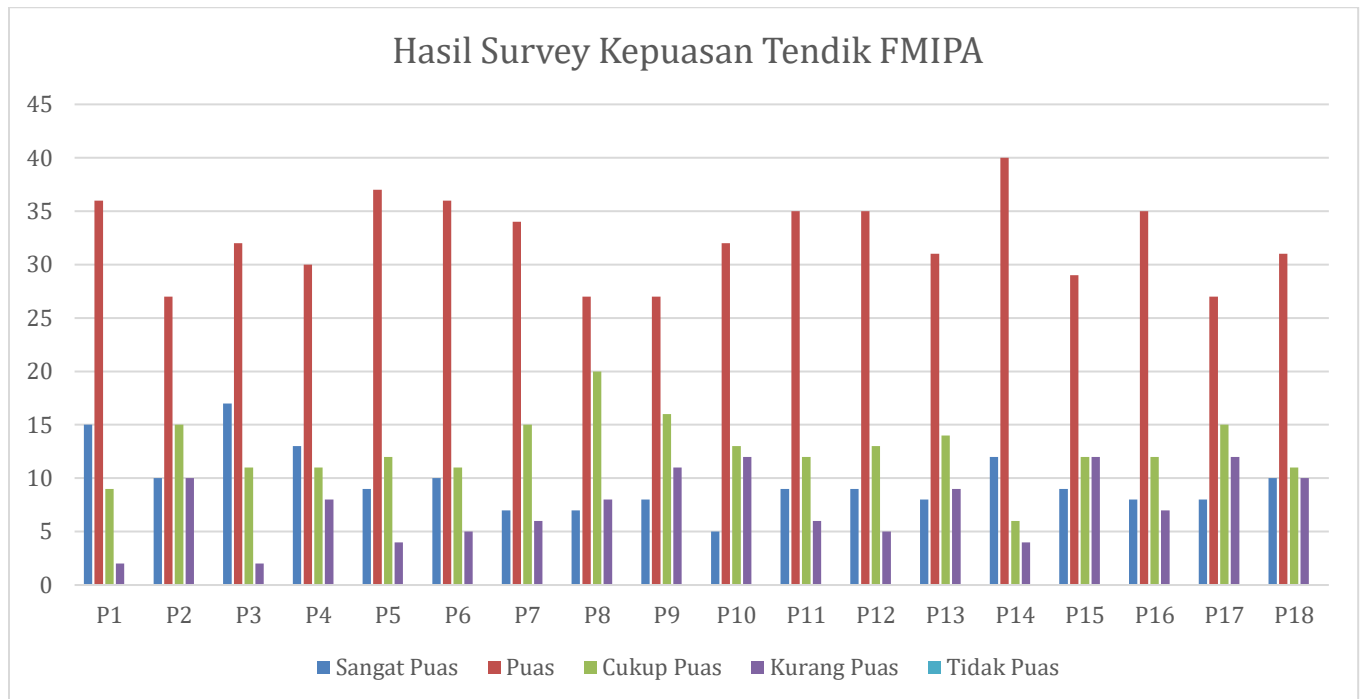
Instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

- P1. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan yang memadai
- P2. Pemberian hak pakai rumah dinas kepada dosen dan pegawai yang berhak mendapatkannya
- P3. Ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih
- P4. Layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan mendapatkan informasi dan bimbingan)
- P5. Pemberian tugas sesuai dengan bidang keahlian
- P6. Kemudahan layanan informasi bagi kepegawaian
- P7. Respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran
- P8. Pimpinan merespon dengan cepat permasalahan dalam lingkungan kerja
- P9. Layanan cepat terhadap kebutuhan tenaga kependidikan
- P10. Kesempatan untuk pengembangan diri; mengikuti kursus, pelatihan
- P11. Pemberiaan motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja
- P12. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan

- P13. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin
- P14. Suasana dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif
- P15. Pemberian kesempatan bagi tendik dalam pengembangan karier yang sesuai dengan prestasi kerja
- P16. Pemberian sanksi atas kinerja yang buruk
- P17. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik
- P18. Perhatian dan dukungan pimpinan bagi tenaga kependidikan

4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan diperoleh jumlah responden Tenaga Kependidikan dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yang mengisi sejumlah 62 orang. Berdasarkan instrument survei diperoleh hasil sebagai berikut:



Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan FMIPA dengan jumlah responden sebanyak 62 orang, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan secara umum berada pada

kategori “puas”. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban pada kategori tersebut di hampir seluruh indikator (P1–P18). Pada indikator P14 (suasana dan kondisi lingkungan kerja), tercatat sebanyak 40 responden menyatakan puas, 12 responden sangat puas, 6 responden cukup puas, dan hanya 4 responden kurang puas, sehingga menjadikan indikator ini sebagai aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi. Indikator lain yang juga menunjukkan tingkat kepuasan tinggi adalah P5 (pemberian tugas sesuai keahlian) dengan 37 responden puas, 9 sangat puas, 12 cukup puas, dan 4 kurang puas, serta P1 (ketersediaan sarana prasarana) dengan 36 responden puas, 15 sangat puas, 9 cukup puas, dan 2 kurang puas.

Namun demikian, terdapat beberapa indikator dengan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah. Pada P8 (respon pimpinan terhadap permasalahan), hanya 27 responden yang menyatakan puas, sementara 20 responden cukup puas, 7 sangat puas, dan 8 responden kurang puas, yang menunjukkan bahwa aspek responsivitas pimpinan masih perlu ditingkatkan. Hal serupa terlihat pada P9 (layanan informasi kepegawaian) dengan 27 responden puas, 16 cukup puas, 8 sangat puas, dan 11 kurang puas. Selain itu, pada indikator P10 (kesempatan pengembangan diri) tercatat 32 responden puas, 13 cukup puas, 5 sangat puas, dan 12 kurang puas, yang mengindikasikan bahwa kesempatan pengembangan kompetensi masih belum merata dirasakan oleh tenaga kependidikan.

Pada aspek pengembangan karier dan penghargaan, hasil yang diperoleh juga menunjukkan adanya ruang perbaikan. Pada P15 (kesempatan pengembangan karier) terdapat 29 responden puas, 12 cukup puas, 9 sangat puas, dan 12 kurang puas. Sementara itu, pada P17 (pemberian penghargaan atas prestasi kerja) terdapat 27 responden puas, 15 cukup puas, 8 sangat puas, dan 12 kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan dan pengembangan karier belum sepenuhnya memenuhi harapan responden. Adapun pada indikator P18 (dukungan pimpinan), sebanyak 31 responden menyatakan puas, 10 sangat puas, 11 cukup puas, dan 10 kurang puas, yang menunjukkan bahwa dukungan pimpinan sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kependidikan merasa puas terhadap layanan dan kondisi kerja, namun masih terdapat beberapa indikator dengan proporsi cukup puas dan kurang puas yang cukup signifikan, terutama pada aspek respons pimpinan, pengembangan diri, serta sistem karier dan penghargaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya

peningkatan yang berfokus pada aspek-aspek tersebut guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal di masa mendatang.

5. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut, langkah yang dapat dilakukan dalam jangka pendek adalah melakukan evaluasi terhadap indikator dengan tingkat kepuasan rendah seperti P8, P9, P10, P15, dan P17, serta menyelenggarakan forum diskusi antara pimpinan dan tenaga kependidikan untuk menampung aspirasi dan masukan. Selain itu, perlu ditingkatkan akses informasi kepegawaian melalui media digital agar lebih mudah dijangkau oleh seluruh pegawai. Dalam jangka menengah, dapat dilakukan penyelenggaraan pelatihan secara berkala serta penyusunan sistem penilaian kinerja yang lebih objektif dan transparan, disertai dengan pengembangan sistem penghargaan berbasis kinerja. Sementara itu, dalam jangka panjang, perlu dikembangkan sistem manajemen sumber daya manusia yang terintegrasi berbasis digital serta kebijakan pengembangan karier yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Survei kepuasan juga perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan adanya perbaikan yang berkelanjutan.

6. Kesimpulan dan Saran

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan sudah tergolong baik, masih diperlukan perbaikan pada beberapa aspek penting. Berdasarkan hasil tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain perlunya peningkatan responsivitas pimpinan dalam menanggapi permasalahan, kritik, dan saran dari tenaga kependidikan agar tercipta komunikasi yang lebih efektif. Selain itu, perlu dilakukan penguatan sistem informasi kepegawaian yang lebih transparan dan mudah diakses, misalnya melalui pengembangan sistem berbasis digital. Pengembangan kompetensi dan karier juga perlu menjadi perhatian melalui penyediaan pelatihan, workshop, serta program pengembangan yang berkelanjutan dan merata. Di samping itu, sistem penghargaan terhadap prestasi kerja perlu diperbaiki agar lebih jelas, adil, dan mampu meningkatkan motivasi kerja. Peningkatan komunikasi internal melalui forum dialog juga perlu dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih partisipatif.