FMIPA
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

2026



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 2025

Darussalam, 1 September 2026

Mengetahui

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Prof. Dr. Eng. Elin Yusibani, S.Si, M.Eng
NIP 197903232006042002

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 Kepuasaan Tenaga Kependidikan 8

5. Rencana Tindak Lanjut 22

6. Kesimpulan Dan Saran 26

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT 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 52 (72%) 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 Satuan Penjaminan Mutu (SPM) 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 SPM 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 Kendidikan

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 Keandalan (3 pertanyaan), Daya Tanggap (3 pertanyaan), Kepastian (7 Pertanyaan), Empati (2 pertanyaan), Berwujud (3 pertanyaan) dan satu pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran. Tiap butir dinilai dua kali: Skala 1 = kinerja/kepuasan (Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang); Skala 2 = kepentingan (Penting sekali, Penting, Cukup Penting, Kurang Penting). Pertanyaan untuk Tenaga Kependidikan menitik beratkan pada sarana prasarana dan sistem manajemen di lingkungan FMIPA USK.

Survei diselenggarkan secara terpusat di lingkungan USK dari 28 Februari sampai dengan 1 Juli 2025 oleh SPM 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 skala 1 dan skala 2 yang mengukur kinerja/kepuasan dan mengukur kepentingan,

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. Layanan kenaikan pangkat

P2. Tugas sesuai bidang keahlian

P3. Layanan informasi kepegawaian

P4. Respons pimpinan thd ide & kritik

P5. Pimpinan cepat tangani masalah kerja

P6. Layanan cepat kebutuhan tendik

P7. Kesempatan kursus & pelatihan

P8. Motivasi & bimbingan prestasi

P9. Kesempatan dialog dengan pimpinan

P10. Hak kesejahteraan tugas rutin

P11. Lingkungan kerja kondusif

P12. Pengembangan karier sesuai prestasi

P13. Sanksi atas kinerja buruk

P14. Penghargaan atas prestasi kerja

P15. Perhatian & dukungan pimpinan

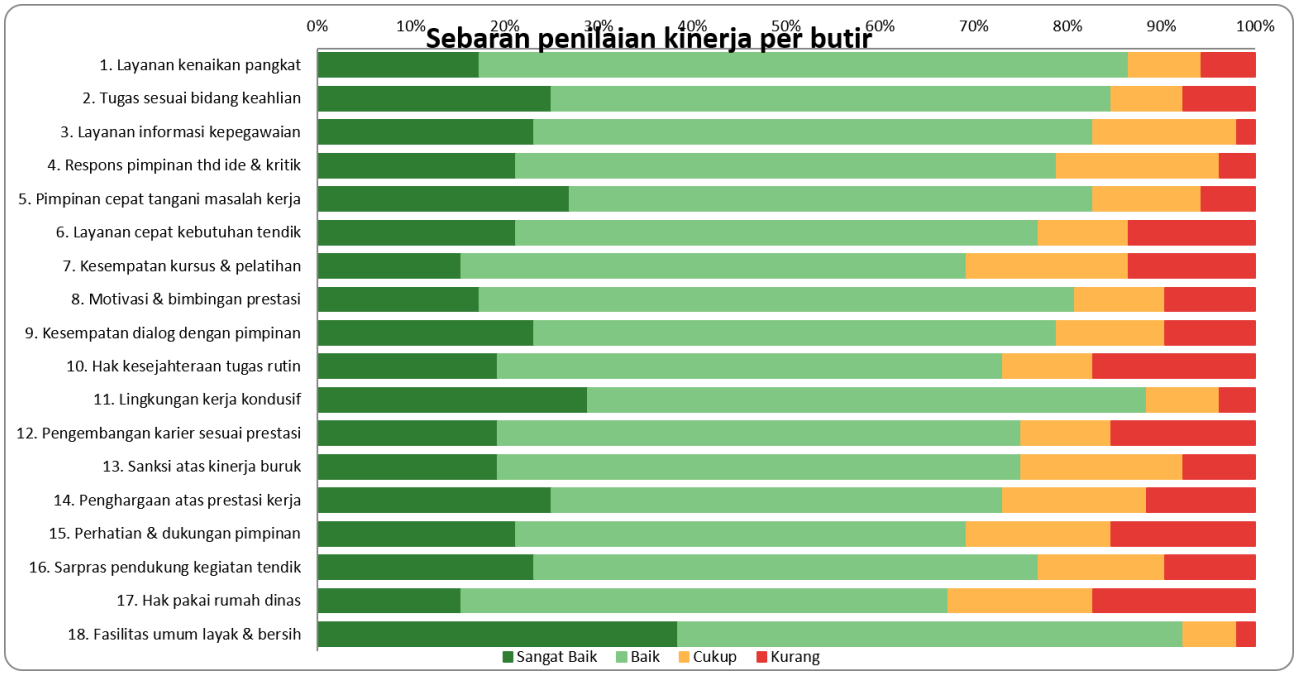
P16. Sarpras pendukung kegiatan tendik

P17. Hak pakai rumah dinas

P18. Fasilitas umum layak & bersih

4. Hasil Survei Kepuasaan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diperoleh jumlah responden Tenaga Kependidikan dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yang mengisi sejumlah 52 orang dari total 72 orang (40 tendik PNS dan 32 tendik non-PNS) atau sebanyak 72%. Berdasarkan data survei diperolah hasil kepuasan tendik berdasarkan skala kinerja/kepuasan, seperti pada Gambar 4.1.



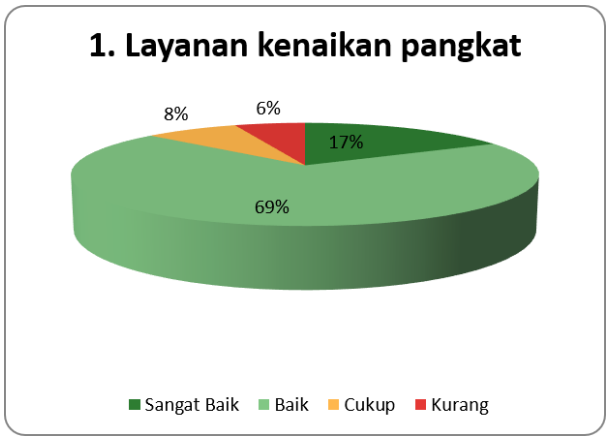
Gambar 4.1. Hasil Survei Kepuasan Tendik (Pengukuran Kinerja/Kepuasan)

Berdasarkan grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FMIPA USK yang melibatkan 52 orang tenaga kependidikan, secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori positif, karena pada sebagian besar aspek proporsi jawaban “Sangat Baik” dan “Baik” lebih dominan dibandingkan “Cukup” dan “Kurang”. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tenaga kependidikan menilai layanan dan tata kelola FMIPA USK telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari dominasi warna hijau pada hampir seluruh indikator. Aspek yang memperoleh penilaian relatif paling kuat adalah fasilitas umum yang layak dan bersih, layanan kenaikan

pangkat, tugas yang sesuai dengan bidang keahlian, serta pimpinan yang cepat dalam menangani masalah pekerjaan.

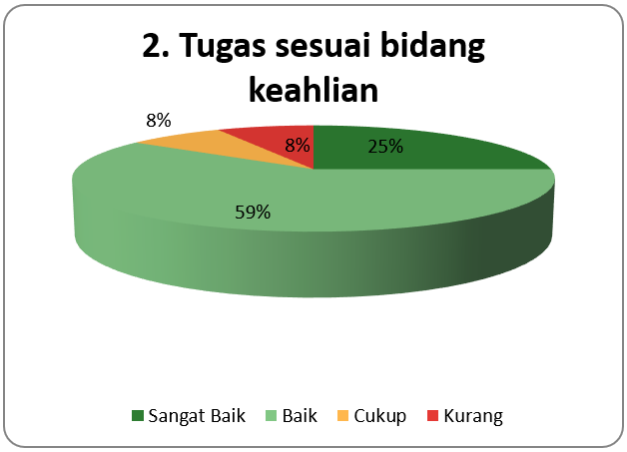
Beberapa temuan penting berdasarkan hasil survei dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Layanan kenaikan pangkat



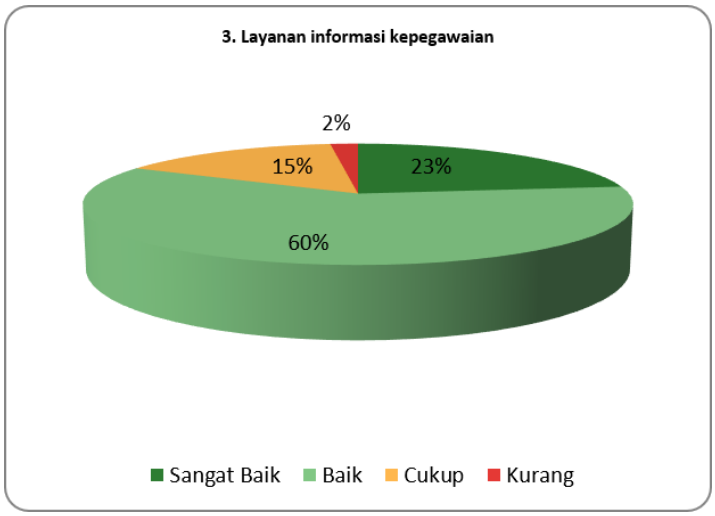
Penilaian menunjukkan dominasi kategori Baik dan Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa proses dan layanan terkait kenaikan pangkat telah dirasakan cukup membantu oleh tenaga kependidikan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian Cukup dan Kurang, sehingga aspek kecepatan, kejelasan prosedur, dan pendampingan administrasi masih dapat ditingkatkan.

2. Kesesuaian tugas dengan bidang keahlian



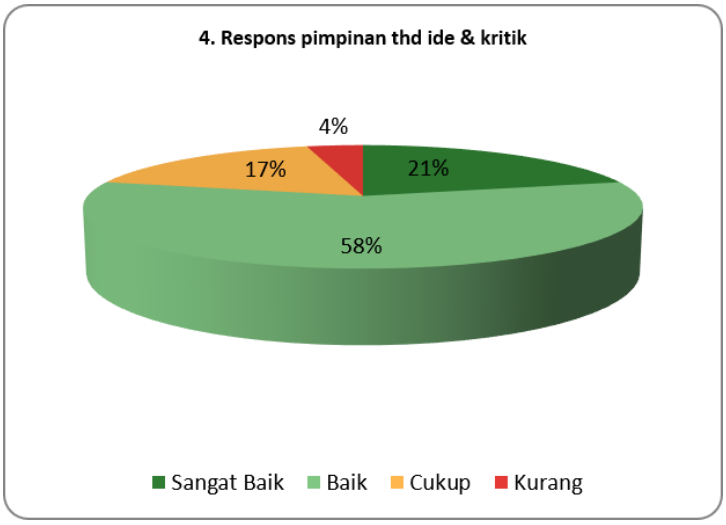
Aspek ini memperoleh respons positif yang cukup tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan merasa pekerjaan yang diberikan telah sesuai dengan kompetensi atau bidang keahliannya. Hal ini merupakan faktor penting dalam mendukung produktivitas dan kepuasan kerja.

3. Layanan informasi kepegawaian



Mayoritas responden memberikan penilaian Baik dan Sangat Baik. Artinya, akses terhadap informasi kepegawaian secara umum sudah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat responden yang menilai Cukup dan Kurang, sehingga penyampaian informasi secara cepat, terpusat, dan mudah diakses perlu terus diperbaiki.

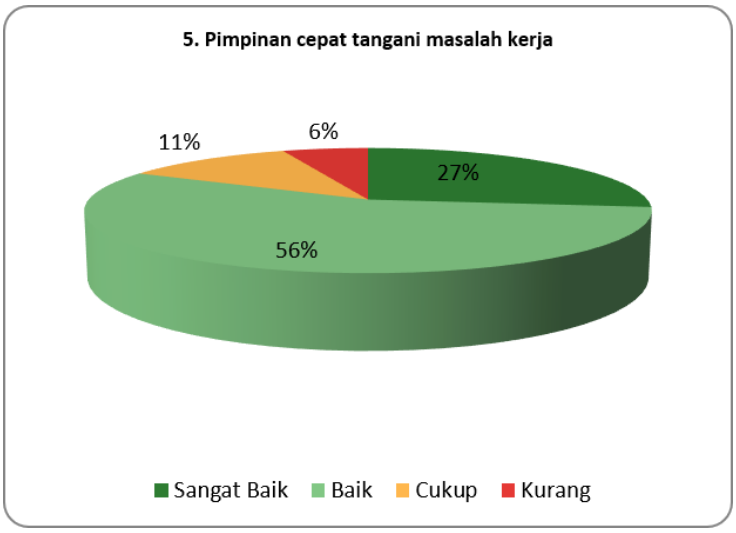
4. Respons pimpinan terhadap ide dan kritik



Respons pimpinan terhadap masukan tenaga kependidikan memperoleh penilaian positif. Hal ini menunjukkan adanya ruang komunikasi antara tenaga kependidikan dan pimpinan. Ke

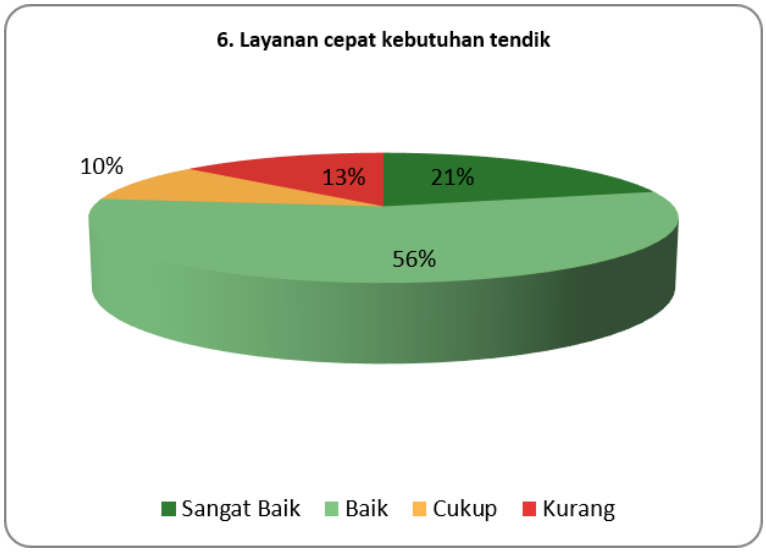
depan, mekanisme penerimaan, tindak lanjut, dan umpan balik terhadap ide atau kritik dapat dijalankan lebih sistematis.

5. Kecepatan pimpinan menangani masalah pekerjaan



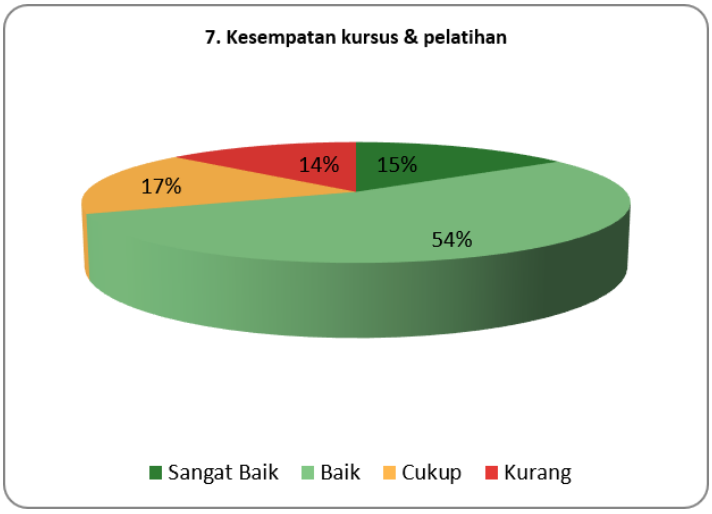
Indikator ini termasuk salah satu aspek yang relatif baik. Dominasi kategori Baik menunjukkan bahwa tenaga kependidikan merasakan adanya respons pimpinan ketika menghadapi permasalahan pekerjaan.

6. Kecepatan layanan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan



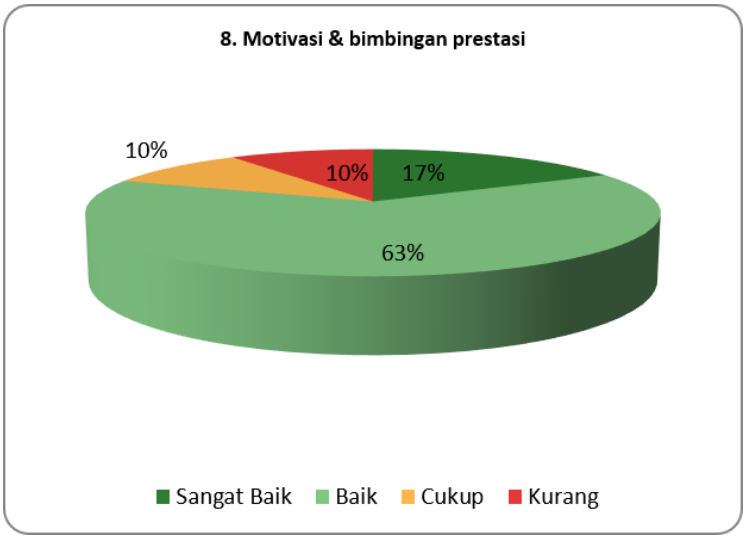
Penilaian juga cenderung positif, tetapi masih terdapat proporsi kategori Cukup dan Kurang. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan internal, terutama untuk kebutuhan administrasi dan layanan yang bersifat segera.

7. Kesempatan mengikuti kursus dan pelatihan



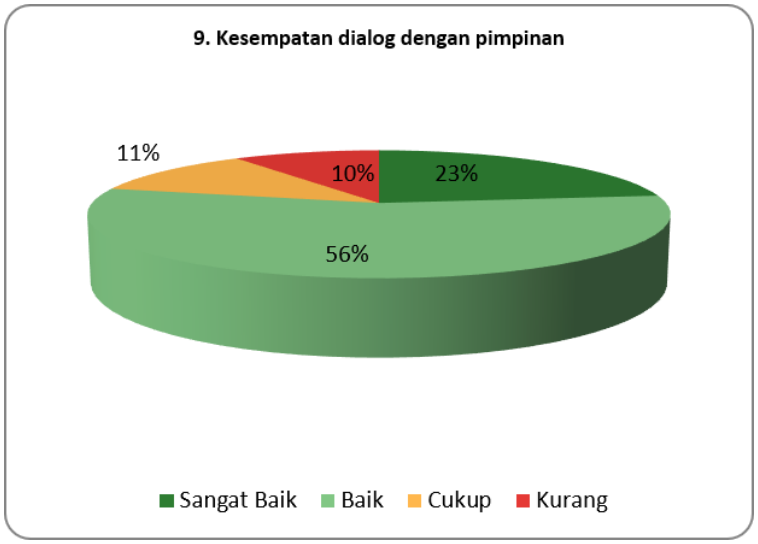
Indikator ini merupakan salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Proporsi penilaian Cukup dan Kurang terlihat lebih besar dibandingkan beberapa indikator lainnya. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa kesempatan pengembangan kompetensi, seperti pelatihan, kursus, workshop, atau sertifikasi, belum dirasakan merata oleh seluruh tenaga kependidikan.

8. Motivasi dan bimbingan untuk berprestasi



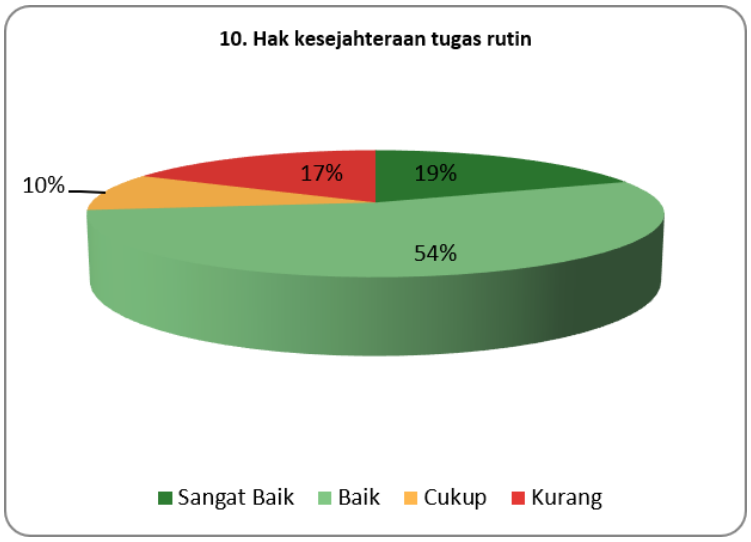
Secara umum memperoleh penilaian positif. Namun, masih diperlukan penguatan sistem pembinaan dan pemberian motivasi agar tenaga kependidikan memiliki dorongan yang lebih kuat untuk meningkatkan kinerja dan menghasilkan prestasi.

9. Kesempatan berdialog dengan pimpinan



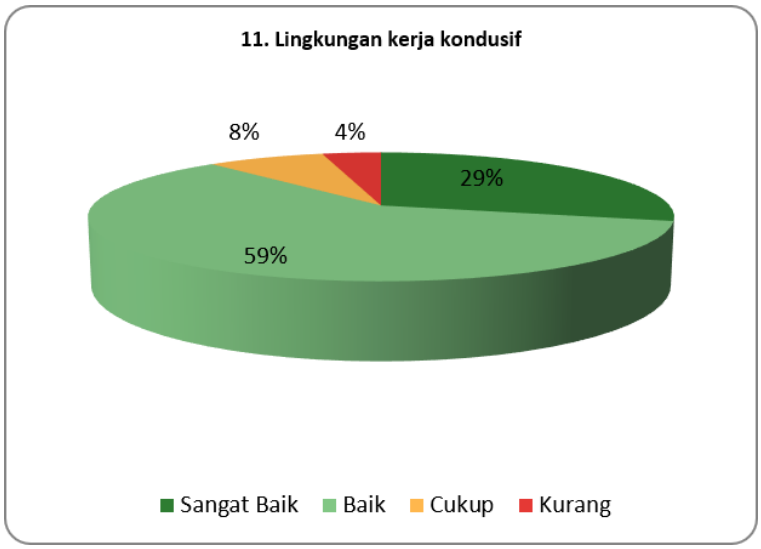
Penilaian menunjukkan bahwa komunikasi langsung dengan pimpinan telah berjalan cukup baik. Namun, forum komunikasi yang lebih terstruktur dan rutin dapat semakin meningkatkan keterbukaan serta keterlibatan tenaga kependidikan.

10. Hak kesejahteraan terkait tugas rutin



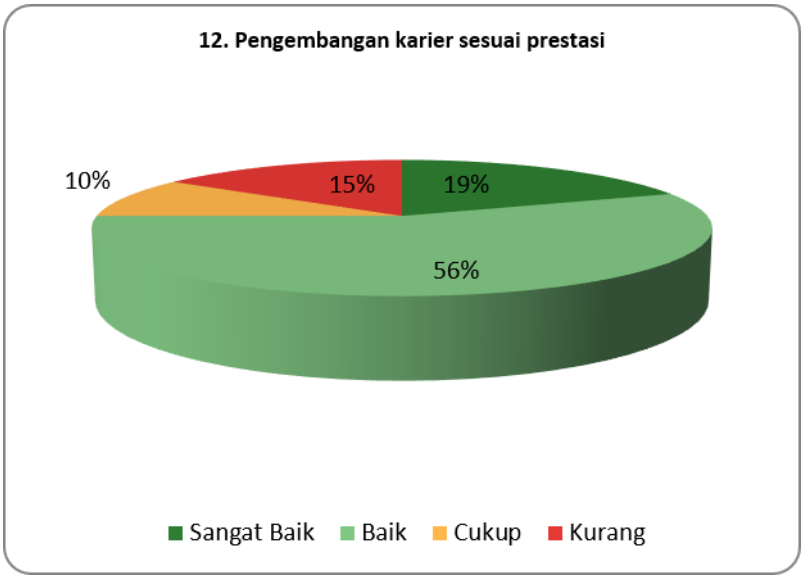
Aspek ini merupakan salah satu indikator yang relatif perlu mendapat perhatian karena proporsi jawaban Cukup dan Kurang terlihat lebih tinggi dibandingkan sebagian besar indikator lainnya. Hal ini perlu ditindaklanjuti melalui identifikasi lebih spesifik terhadap aspek kesejahteraan atau hak yang dirasakan belum optimal.

11. Lingkungan kerja yang kondusif



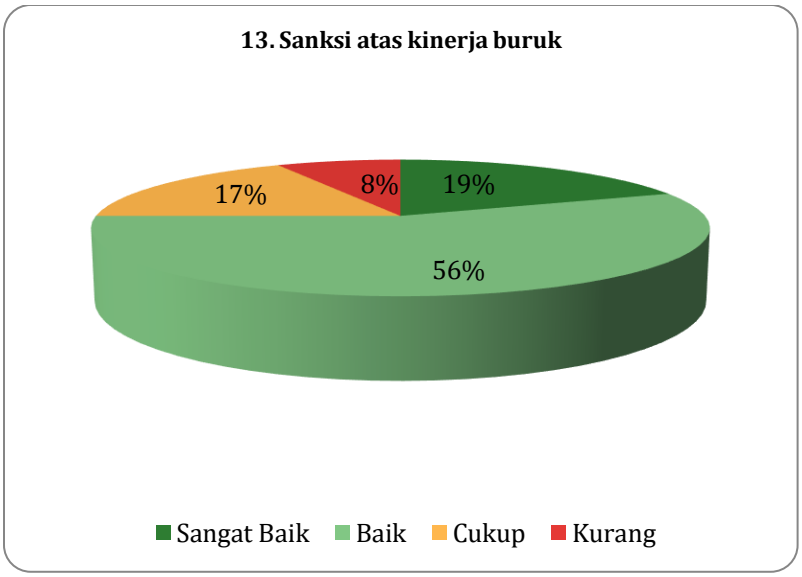
Indikator ini menunjukkan hasil yang sangat positif. Dominasi kategori Baik dan Sangat Baik menunjukkan bahwa lingkungan kerja di FMIPA USK secara umum telah mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.

12. Pengembangan karier sesuai prestasi



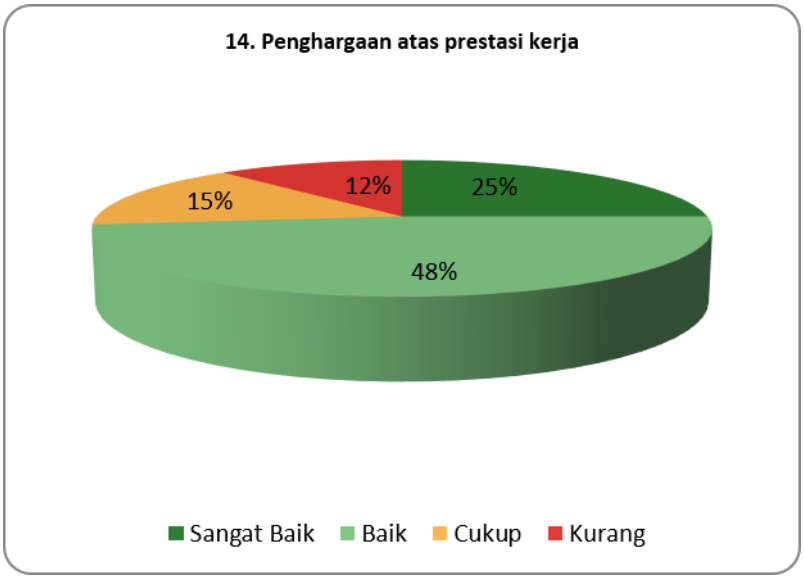
Penilaian cenderung positif, tetapi masih terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup dan Kurang. Hal ini menunjukkan perlunya transparansi dan kejelasan mengenai mekanisme pengembangan karier yang mempertimbangkan kompetensi, kinerja, dan prestasi.

13. Sanksi atas kinerja buruk



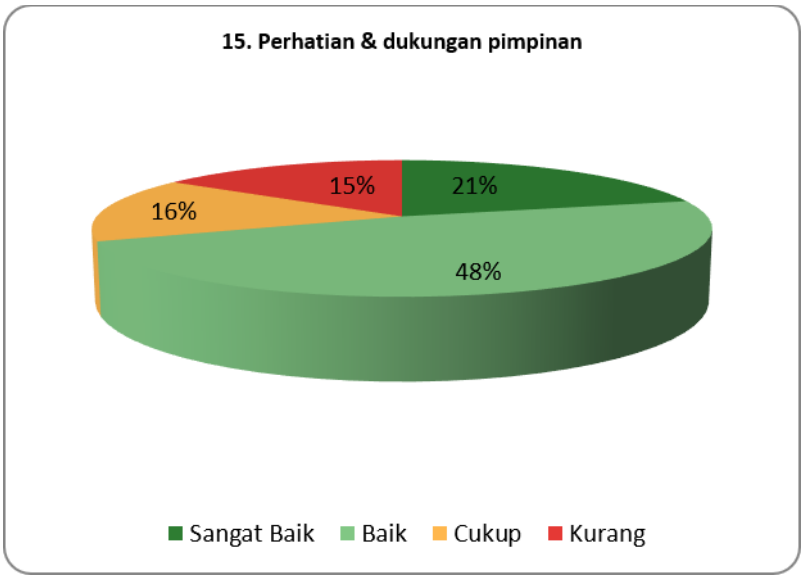
Responden secara umum memberikan penilaian positif. Namun, aspek ini tetap perlu dikelola secara proporsional dengan memastikan bahwa mekanisme pembinaan dan pemberian sanksi dilakukan secara objektif, transparan, dan sesuai ketentuan.

14. Penghargaan atas prestasi kerja



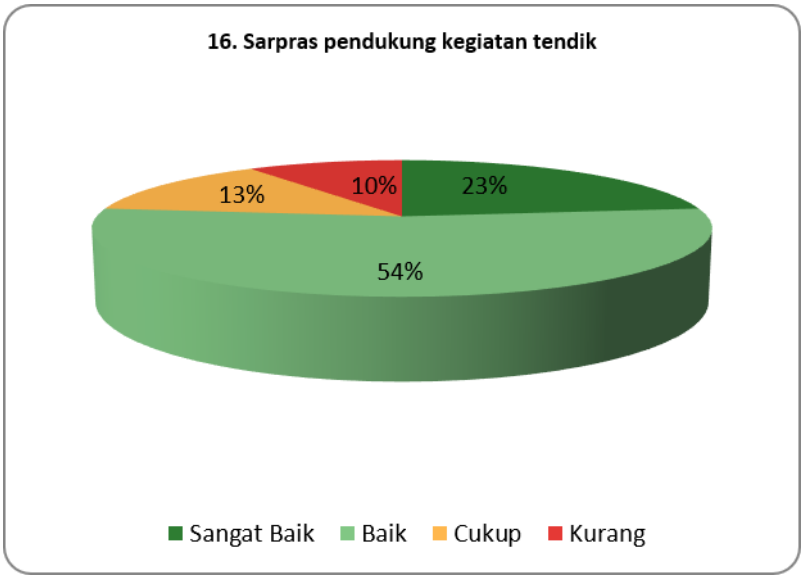
Penilaian positif cukup dominan, tetapi masih terdapat ruang untuk peningkatan. Sistem penghargaan yang lebih terstruktur dapat menjadi instrumen untuk meningkatkan motivasi dan kinerja tenaga kependidikan.

15. Perhatian dan dukungan pimpinan



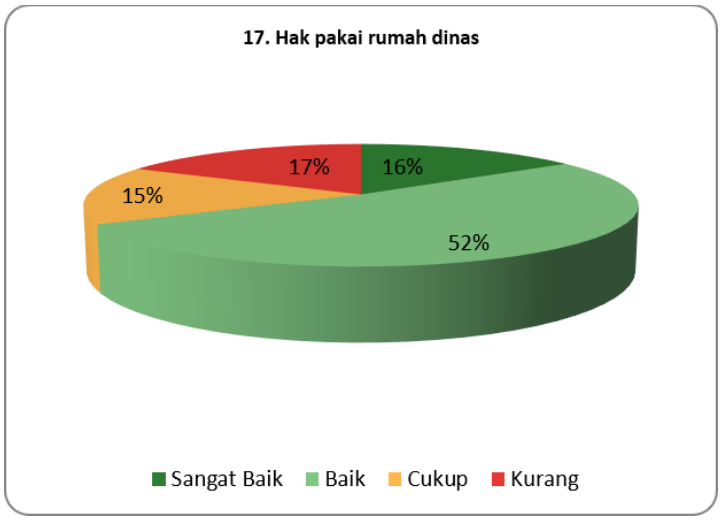
Aspek ini menunjukkan hasil positif, tetapi proporsi Cukup dan Kurang masih relatif terlihat. Oleh karena itu, komunikasi, pendampingan, dan perhatian pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

16. Sarana dan prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan



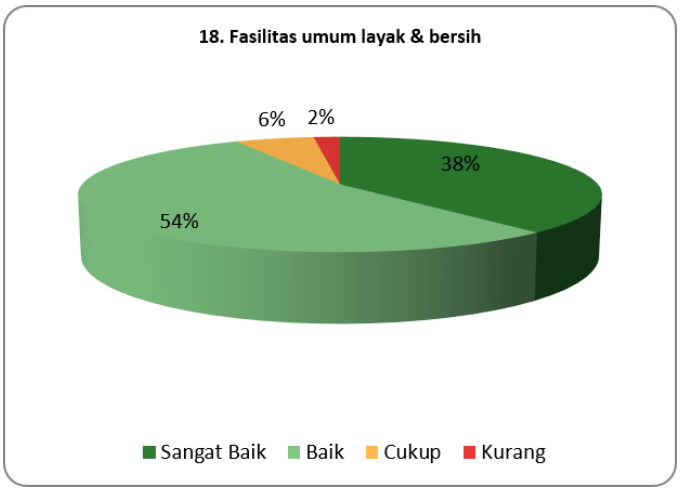
Secara umum dinilai baik. Namun, masih terdapat sebagian responden yang menilai Cukup dan Kurang. Evaluasi berkala terhadap kecukupan, kualitas, kenyamanan, dan ketersediaan sarana kerja diperlukan agar mendukung produktivitas.

17. Hak pakai rumah dinas



Indikator ini termasuk salah satu aspek dengan proporsi penilaian kurang yang relatif tinggi. Karena itu, apabila fasilitas rumah dinas merupakan bagian dari layanan kesejahteraan tenaga kependidikan, perlu dilakukan evaluasi terhadap ketersediaan, kelayakan, akses, dan mekanisme pemanfaatannya.

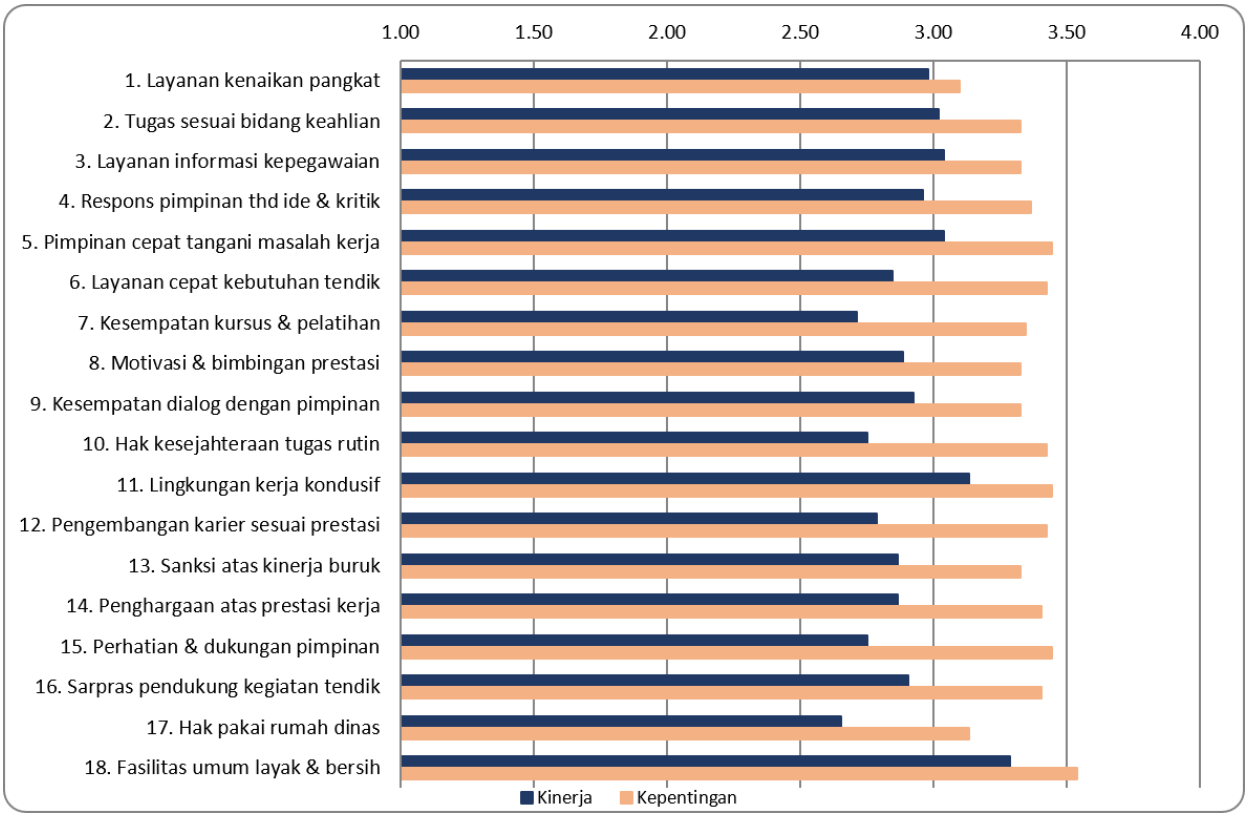
18. Fasilitas umum yang layak dan bersih



Indikator ini merupakan salah satu aspek yang paling positif. Dominasi warna hijau menunjukkan bahwa fasilitas umum secara umum telah dipersepsikan layak dan bersih oleh tenaga kependidikan. Kondisi tersebut perlu dipertahankan melalui pemeliharaan rutin dan evaluasi kebersihan serta kelayakan fasilitas.

Tenaga kependidikan FMIPA USK tidak hanya menilai seberapa baik aspek layanan/kinerja telah dilaksanakan, tetapi juga menilai seberapa penting aspek tersebut bagi mereka. Pendekatan ini memberikan informasi yang lebih tajam untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

Secara keseluruhan, nilai kepentingan pada seluruh 18 indikator lebih tinggi dibandingkan nilai kinerja. Artinya, seluruh aspek yang diukur dipandang oleh tenaga kependidikan sebagai hal yang penting, tetapi pelaksanaannya masih belum sepenuhnya memenuhi tingkat kepentingan yang mereka harapkan. Perbandingan aspek layanan/kinerja dan seberapa penting aspek tersebut bagi tenaga kependidikan dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. Perbandingan aspek kinerja terhadap aspek kepentingan

Secara visual, rata-rata skor kinerja berada di sekitar 2,92, sedangkan rata-rata kepentingan sekitar 3,37. Dengan demikian terdapat kesenjangan rata-rata sekitar 0,45 poin pada skala 1–4. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan/kinerja secara umum sudah cukup baik, tetapi masih terdapat ruang peningkatan yang cukup nyata, terutama pada aspek yang memiliki nilai kepentingan tinggi tetapi kinerja relatif rendah.

Beberapa indikator menunjukkan kinerja relatif tinggi sekaligus memiliki tingkat kepentingan tinggi, yang menjadi kekeuatan FMIPA USK, sehingga dapat dipandang sebagai kekuatan yang perlu dipertahankan yaitu:

a. Fasilitas umum layak dan bersih

Indikator 18 mempunyai nilai kinerja paling tinggi, sekitar 3,31, dengan tingkat kepentingan sekitar 3,54. Ini menunjukkan bahwa fasilitas umum merupakan aspek yang sangat penting bagi tenaga kependidikan dan secara relatif telah mendapatkan penilaian yang baik.

b. Lingkungan kerja kondusif

Indikator 11 memperoleh kinerja sekitar 3,16 dan kepentingan sekitar 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di FMIPA USK dipersepsikan cukup positif dan menjadi salah satu modal penting dalam mendukung produktivitas tenaga kependidikan.

c. Kesesuaian tugas dengan bidang keahlian

Kinerja sekitar 3,02 dibandingkan kepentingan sekitar 3,33 menunjukkan bahwa tenaga kependidikan relatif puas terhadap kesesuaian pekerjaan dengan bidang keahliannya.

d. Layanan informasi kepegawaian dan penanganan masalah kerja

Kedua indikator tersebut memiliki kinerja sekitar 3,04, sehingga termasuk kelompok kinerja yang relatif tinggi. Ini menunjukkan bahwa mekanisme layanan informasi serta respons pimpinan terhadap masalah pekerjaan sudah berjalan cukup baik.

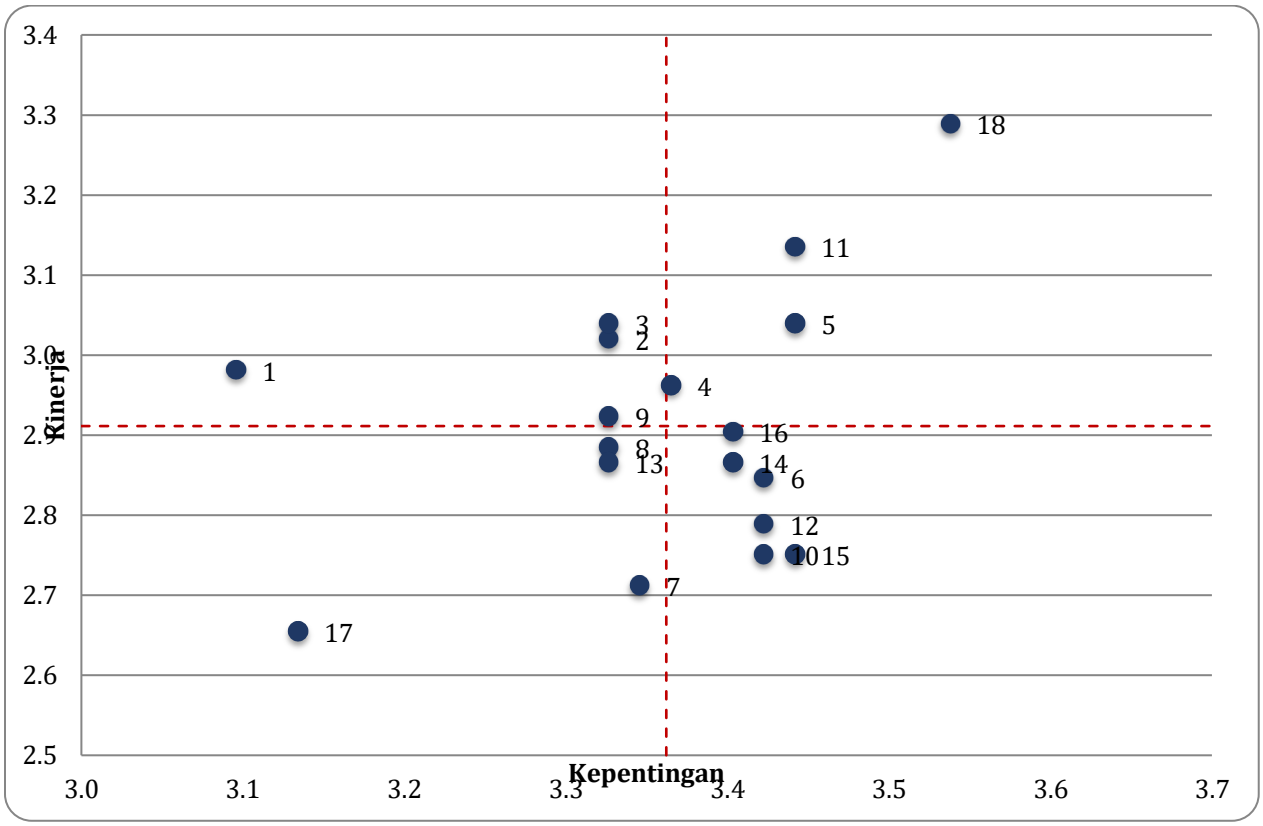
Hasil analisis menunjukkan bahwa pada seluruh 18 indikator, skor kepentingan lebih tinggi dibandingkan skor kinerja. Secara umum, skor kinerja berada pada kisaran 2,65–3,31, sedangkan skor kepentingan berada pada kisaran 3,10–3,54 pada skala 1–4. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek-aspek yang diukur dipandang penting oleh tenaga kependidikan, sementara tingkat kinerja yang dirasakan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Rata-rata skor kinerja diperkirakan sebesar 2,92, sedangkan rata-rata skor kepentingan sekitar 3,37, sehingga terdapat kesenjangan rata-rata sekitar 0,45 poin.

Aspek dengan kinerja relatif tinggi adalah fasilitas umum yang layak dan bersih, lingkungan kerja yang kondusif, kesesuaian tugas dengan bidang keahlian, layanan informasi kepegawaian, serta kecepatan pimpinan dalam menangani permasalahan pekerjaan. Aspek-aspek tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan karena memiliki tingkat kepentingan yang juga tinggi bagi tenaga kependidikan.

Sementara itu, kesenjangan terbesar terdapat pada aspek perhatian dan dukungan pimpinan, hak kesejahteraan terkait tugas rutin, kesempatan mengikuti kursus dan pelatihan, pengembangan karier sesuai prestasi, serta layanan cepat terhadap kebutuhan tenaga kependidikan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek pengembangan kompetensi, kesejahteraan, pengembangan karier, dukungan pimpinan, dan kecepatan layanan perlu ditempatkan sebagai prioritas dalam perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu.

Jika hasil ini dianalisis menggunakan pendekatan Importance–Performance Analysis (IPA), rata-rata kinerja sekitar 2,92 dan rata-rata kepentingan sekitar 3,37 dapat digunakan sebagai

garis pembagi awal. Secara konseptual dapat dibentuk empat kuadran. Grafik IPA dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Diagram Kartesius IPA (angka = nomor butir pertanyaan)

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diuraikan hubungan kinerja dan kepentingan pada masing-masing kuandran.

Kuadran I – Prioritas utama:

Kepentingan tinggi tetapi kinerja relatif rendah.

Indikator yang paling menonjol dalam kelompok ini adalah:

a. kesempatan kursus dan pelatihan;
b. hak kesejahteraan tugas rutin;
c. pengembangan karier sesuai prestasi;
d. penghargaan atas prestasi kerja;
e. perhatian dan dukungan pimpinan;

f. layanan cepat kebutuhan tenaga kependidikan;
g. sarana-prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan.

Kuadran II – Pertahankan kinerja:
Kepentingan tinggi dan kinerja juga relatif tinggi.
Yang relatif kuat antara lain:
a. fasilitas umum layak dan bersih;
b. lingkungan kerja kondusif;
c. kesesuaian tugas dengan bidang keahlian;
d. layanan informasi kepegawaian;
e. kecepatan pimpinan menangani masalah kerja.

Kuadran III – Prioritas lebih rendah:

Kepentingan dan kinerja relatif lebih rendah. Contohnya dapat mencakup hak pakai rumah dinas, tergantung garis pembagi yang digunakan.

Kuadran IV – Berpotensi berlebih:

Kinerja relatif tinggi sementara tingkat kepentingannya lebih rendah. Berdasarkan grafik, tidak tampak indikator yang sangat jelas berada dalam kelompok ini, sehingga sumber daya peningkatan layanan masih relatif relevan dengan kebutuhan tenaga kependidikan.

Hasil perbandingan kinerja dan kepentingan tersebut menjadi masukan penting bagi FMIPA USK dalam menetapkan prioritas perbaikan. Tindak lanjut tidak hanya diarahkan pada peningkatan kualitas layanan secara umum, tetapi terutama pada aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kesenjangan kinerja yang relatif besar. Dengan demikian, hasil survei dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan program peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, penguatan sistem pengembangan karier dan penghargaan, peningkatan dukungan dan komunikasi pimpinan, perbaikan layanan internal, serta optimalisasi sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kinerja layanan FMIPA USK telah berada pada kondisi cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh tenaga kependidikan. Oleh karena itu, hasil

survei ini perlu ditindaklanjuti melalui siklus PPEPP sehingga peningkatan kepuasan dan kualitas layanan tenaga kependidikan dapat dilakukan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

5. Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan FMIPA USK menunjukkan bahwa secara umum layanan dan tata kelola telah berjalan dengan baik, yang ditunjukkan oleh dominasi penilaian Sangat Baik dan Baik pada sebagian besar indikator. Namun demikian, hasil perbandingan antara kinerja dan tingkat kepentingan menunjukkan bahwa seluruh 18 indikator memiliki nilai kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan nilai kinerja. Rata-rata skor kinerja sekitar 2,92, sedangkan rata-rata skor kepentingan sekitar 3,37, sehingga terdapat kesenjangan rata-rata sekitar 0,45 poin pada skala 1–4. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja layanan telah berada pada kondisi cukup baik, masih terdapat ruang yang cukup besar untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan tenaga kependidikan.

Berdasarkan hasil identifikasi kesenjangan dan analisis Importance–Performance Analysis (IPA), tindak lanjut diprioritaskan pada aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja relatif lebih rendah. Prioritas tersebut meliputi kesempatan mengikuti kursus dan pelatihan, hak kesejahteraan terkait tugas rutin, pengembangan karier sesuai prestasi, penghargaan atas prestasi kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kecepatan layanan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan.

Untuk memastikan hasil survei memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu, FMIPA USK menetapkan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Peningkatan kesempatan pengembangan kompetensi

FMIPA USK perlu meningkatkan akses dan pemerataan kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti kursus, pelatihan, workshop, bimbingan teknis, dan sertifikasi kompetensi sesuai kebutuhan pekerjaan. Program pengembangan kompetensi perlu disusun berdasarkan pemetaan kebutuhan sehingga kegiatan yang diberikan benar-benar relevan dengan tugas dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan.

Selain meningkatkan jumlah kesempatan pelatihan, perlu diperhatikan aspek pemerataan sehingga kesempatan pengembangan kompetensi tidak hanya diterima oleh kelompok atau individu tertentu. Hasil evaluasi terhadap kebutuhan pelatihan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program pengembangan kompetensi tenaga kependidikan pada periode berikutnya. Hal ini sejalan dengan temuan survei bahwa kesempatan kursus dan pelatihan merupakan salah satu aspek yang masih memerlukan perhatian.

2. Penguatan sistem pengembangan karier dan penghargaan

FMIPA USK perlu meningkatkan transparansi dan kejelasan mekanisme pengembangan karier berdasarkan kompetensi, kinerja, dan prestasi. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan peluang pengembangan karier perlu disampaikan secara jelas kepada tenaga kependidikan.

Selain itu, perlu dikembangkan sistem penghargaan yang lebih terstruktur terhadap tenaga kependidikan yang menunjukkan kinerja dan prestasi baik. Penghargaan dapat diberikan dalam bentuk pengakuan terhadap prestasi, kesempatan pengembangan kompetensi, maupun bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan budaya berprestasi di lingkungan FMIPA USK.

3. Peningkatan perhatian, dukungan, dan komunikasi pimpinan

Hasil survei menunjukkan bahwa perhatian dan dukungan pimpinan merupakan salah satu aspek dengan kesenjangan kinerja dan kepentingan yang relatif besar. Oleh karena itu, perlu diperkuat mekanisme komunikasi antara pimpinan dan tenaga kependidikan melalui forum dialog yang lebih terstruktur dan berkala.

Forum tersebut dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan kebutuhan, kendala, ide, maupun kritik tenaga kependidikan sekaligus memastikan adanya tindak lanjut dan umpan balik dari pimpinan. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya bersifat penyampaian informasi, tetapi menjadi bagian dari mekanisme evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

4. Peningkatan kualitas dan kecepatan layanan internal

FMIPA USK perlu melakukan evaluasi terhadap proses layanan internal yang berkaitan dengan kebutuhan tenaga kependidikan, terutama layanan administrasi yang bersifat segera.

Peningkatan dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur layanan, kejelasan prosedur, penetapan standar waktu layanan, serta pemanfaatan sistem informasi dan komunikasi yang lebih efektif.

Monitoring terhadap kecepatan dan ketepatan layanan perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa kebutuhan tenaga kependidikan dapat ditangani secara responsif. Hal ini penting karena layanan cepat terhadap kebutuhan tenaga kependidikan termasuk salah satu aspek yang menunjukkan kesenjangan cukup besar antara tingkat kepentingan dan kinerja.

5. Evaluasi aspek kesejahteraan tenaga kependidikan

Aspek hak kesejahteraan terkait tugas rutin menjadi salah satu prioritas tindak lanjut karena proporsi penilaian Cukup dan Kurang relatif lebih tinggi dibandingkan beberapa indikator lainnya. Oleh karena itu, FMIPA perlu melakukan identifikasi lebih spesifik mengenai komponen kesejahteraan atau hak tenaga kependidikan yang masih dirasakan belum optimal.

Evaluasi tersebut perlu mempertimbangkan ketentuan yang berlaku serta kewenangan fakultas dan universitas, sehingga tindak lanjut yang dihasilkan dapat berupa perbaikan layanan, penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai hak tenaga kependidikan, maupun penyampaian rekomendasi kepada pihak universitas untuk aspek yang berada di luar kewenangan fakultas.

6. Optimalisasi sarana dan prasarana pendukung

Sarana dan prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan perlu dievaluasi secara berkala dari aspek kecukupan, kualitas, kenyamanan, kelayakan, dan ketersediaan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar penentuan prioritas pengadaan, pemeliharaan, maupun perbaikan fasilitas. Sementara itu, fasilitas umum yang telah memperoleh penilaian relatif baik, khususnya aspek kelayakan dan kebersihan, perlu dipertahankan melalui pemeliharaan rutin dan monitoring berkala.

7. Evaluasi fasilitas dan hak pakai rumah dinas

Aspek hak pakai rumah dinas perlu mendapat perhatian khusus karena memiliki proporsi penilaian Kurang yang relatif tinggi. FMIPA dapat melakukan pemetaan terhadap kondisi, ketersediaan, kelayakan, akses, serta mekanisme pemanfaatan rumah dinas. Apabila aspek tersebut berada di luar kewenangan fakultas, hasil evaluasi dapat menjadi bahan rekomendasi kepada pihak universitas.

8. Mempertahankan aspek layanan yang telah baik

Selain melakukan perbaikan pada aspek yang memiliki kesenjangan tinggi, FMIPA USK perlu mempertahankan capaian pada indikator yang telah menunjukkan kinerja relatif baik. Aspek tersebut meliputi fasilitas umum yang layak dan bersih, lingkungan kerja yang kondusif, kesesuaian tugas dengan bidang keahlian, layanan informasi kepegawaian, serta kecepatan pimpinan dalam menangani masalah pekerjaan.

9. Monitoring dan evaluasi tindak lanjut

Seluruh rencana tindak lanjut perlu dimasukkan ke dalam mekanisme PPEPP dan dipantau secara berkala oleh unit terkait bersama SJMF FMIPA. Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa rekomendasi hasil survei telah diterjemahkan menjadi program/kegiatan, dilaksanakan sesuai target, dan menghasilkan perbaikan yang dapat diukur.

Pada periode survei berikutnya, hasil evaluasi tindak lanjut perlu dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan dan kesenjangan kinerja–kepentingan. Dengan demikian, survei kepuasan tidak berhenti pada pengumpulan data, tetapi menjadi bagian dari proses peningkatan mutu yang sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap 52 tenaga kependidikan FMIPA USK, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan, tata kelola, lingkungan kerja, serta dukungan sarana dan prasarana di lingkungan FMIPA USK telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari dominasi penilaian Sangat Baik dan Baik pada sebagian besar dari 18 indikator yang diukur.

Aspek yang menjadi kekuatan relatif FMIPA USK antara lain fasilitas umum yang layak dan bersih, lingkungan kerja yang kondusif, kesesuaian tugas dengan bidang keahlian, layanan informasi kepegawaian, serta kecepatan pimpinan dalam menangani masalah pekerjaan. Aspek-

aspek tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar kebutuhan dasar dan lingkungan pendukung pekerjaan tenaga kependidikan telah tersedia dan dirasakan secara positif.

Namun demikian, hasil perbandingan kinerja dan kepentingan menunjukkan bahwa seluruh 18 indikator memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan kinerja yang dirasakan. Rata-rata skor kinerja sekitar 2,92, sedangkan rata-rata skor kepentingan sekitar 3,37, dengan kesenjangan rata-rata sekitar 0,45 poin pada skala 1–4. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja layanan telah berada pada kondisi cukup baik, masih terdapat ruang peningkatan agar kinerja lebih sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan tenaga kependidikan.

Berdasarkan analisis kesenjangan dan pendekatan IPA, aspek yang perlu menjadi perhatian utama meliputi kesempatan kursus dan pelatihan, hak kesejahteraan terkait tugas rutin, pengembangan karier sesuai prestasi, penghargaan atas prestasi kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kecepatan layanan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan, serta sarana-prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidika. Aspek-aspek tersebut perlu menjadi prioritas dalam program peningkatan mutu layanan FMIPA USK.

Dengan demikian, hasil survei memberikan gambaran bahwa FMIPA USK telah memiliki fondasi layanan yang cukup baik, tetapi perlu melakukan penguatan pada aspek pengembangan kompetensi, kesejahteraan, pengembangan karier, penghargaan, komunikasi dan dukungan pimpinan, kecepatan layanan, serta sarana-prasarana. Hasil survei juga dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan dan penyusunan program peningkatan mutu dalam siklus PPEPP.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil survei, beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan FMIPA USK adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui kursus, pelatihan, workshop, bimbingan teknis, dan sertifikasi yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

2. Memperkuat sistem pengembangan karier dan penghargaan dengan mekanisme yang lebih transparan dan mempertimbangkan kompetensi, kinerja, serta prestasi tenaga kependidikan.

3. Meningkatkan komunikasi dan dukungan pimpinan melalui forum dialog yang terstruktur dan berkala, sehingga kebutuhan, kendala, ide, dan kritik tenaga kependidikan dapat ditindaklanjuti secara lebih sistematis.

4. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan internal, terutama layanan yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi tenaga kependidikan, melalui penyederhanaan prosedur dan optimalisasi sistem layanan.

5. Melakukan evaluasi terhadap aspek kesejahteraan tenaga kependidikan, terutama hak-hak yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas rutin, dengan tetap memperhatikan ketentuan dan kewenangan yang berlaku.

6. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan sarana-prasarana pendukung pekerjaan tenaga kependidikan melalui pemetaan kebutuhan, pemeliharaan berkala, dan penetapan prioritas pengadaan atau perbaikan.

7. Melakukan evaluasi terhadap fasilitas dan mekanisme hak pakai rumah dinas, khususnya terkait ketersediaan, kelayakan, akses, dan mekanisme pemanfaatannya.

8. Mempertahankan aspek yang telah memperoleh penilaian baik, khususnya lingkungan kerja yang kondusif, fasilitas umum yang layak dan bersih, kesesuaian tugas dengan bidang keahlian, layanan informasi kepegawaian, serta respons pimpinan terhadap permasalahan pekerjaan.

9. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tindak lanjut hasil survei, sehingga setiap rekomendasi dapat dipantau status pelaksanaannya dan efektivitasnya dapat diukur pada survei periode berikutnya.

Dengan demikian, hasil survei kepuasan tenaga kependidikan diharapkan tidak hanya menjadi dokumen evaluasi, tetapi menjadi dasar pengambilan keputusan dan perbaikan layanan berbasis data dalam rangka meningkatkan kepuasan, kinerja, motivasi, dan profesionalisme tenaga kependidikan serta mendukung peningkatan mutu tata kelola FMIPA USK secara berkelanjutan.