



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2022**



**SATUAN PENJAMIN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga dapat disusun **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR TAHUN 2022.**

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan ini sebagai bentuk pengembangan kedepan dan acuan untuk dapat dipelajari dan menjadi bahan evaluasi bersama guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan tri dharma perguruan tinggi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas Teuku Umar.

Demikian laporan ini disusun agar dapat bermanfaat, diterima dan dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Meulaboh, Desember 2022
**Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

HASIL ANALISIS KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN FISIP UTU

Staf dalam perguruan Tinggi yang disebut dengan Tendik atau Tenaga Kependidikan merupakan sumber daya penting yang menjalankan dua fungsi, yaitu, (1) fungsi pelayanan akademik dan (2) fungsi penerima layanan. Dari perspektif kedua, tendik juga ditempatkan sebagai *user* yang menggunakan dan mendapatkan layanan. Oleh karenanya, penting dilakukan riset terkait tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan dan didapatkan dari FISIP UTU. Responden dalam riset ini adalah seluruh Tendik yang ada di lingkup FISIP UTU.

Untuk mendapatkan penilaian kepuasan tendik terhadap layanan FISIP UTU, dilakukan survei dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebarakan menggunakan media digital (website dan WAG Official FISIP). Data tingkat kepuasan dianalisis dengan menggunakan metode analisis menggunakan metode survei dalam bentuk google form dengan menggunakan skala likert 1-4.

1	2	3	4
0-1	1,01-2,00	2,01-3,00	3,01-4,00
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

A. Identitas Responden

A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional dosen atau jabatan akademik tendik merupakan kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang tendik dalam suatu satuan pendidikan tinggi yang dalam pelaksanaannya didasarkan pada keahlian tertentu serta bersifat mandiri.

No (1)	Jabatan Fungsional (2)	Jumlah Responden (3)	Persentase (4)
1	Staf Pengadministrasi Umum	1	50
2	STAF SARANA PRASARANA PENDIDIKAN	1	50
Total (N)		2	100

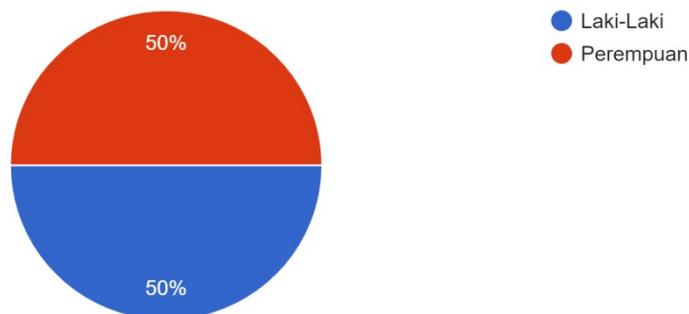
Catatan:

1. Beberapa tendik lingkup FISIP UTU masih dalam status non ASN
2. Faktor penyebab mayoritas tendik lingkup FISIP UTU berstatus non ASN ialah terbatasnya peluang untuk menjadi ASN UTU.
3. Perlu dorongan, motivasi, dan dukungan dari pihak fakultas sehingga terbuka peluang bagi tendik lingkup FISIP bergabung menjadi tendik berstatus ASN Lingkup Universitas Teuku Umar

A.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tendik di lingkup FISIP Universitas Teuku Umar didominasi oleh Laki-laki, sedangkan perempuan hanya 2 orang saja. Berikut hasil responden berdasarkan jenis kelamin.

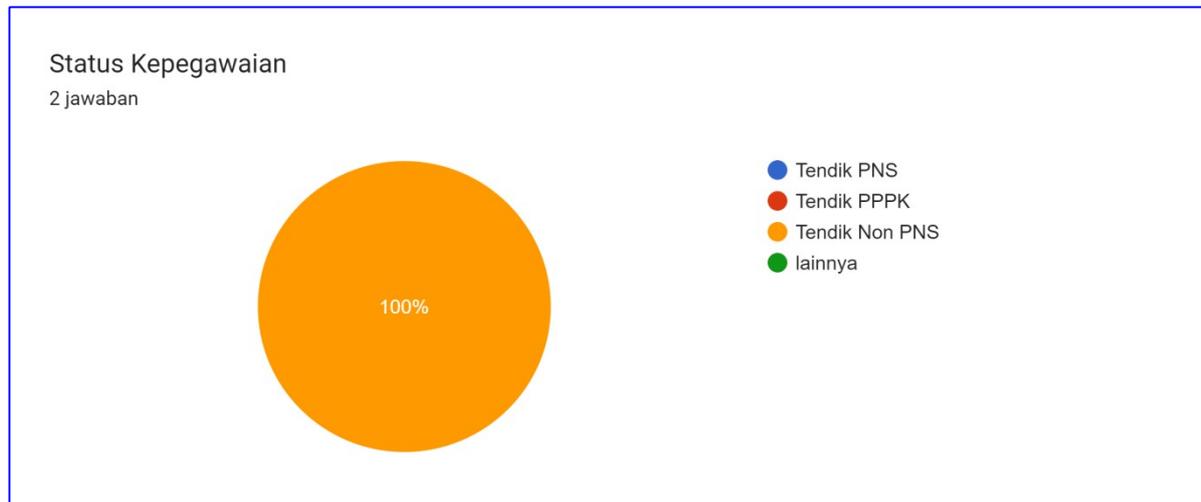
No (1)	Jenis Kelami (2)	Jumlah (3)	Presentase (4)
1	Laki-laki	1	50
2	Perempuan	1	50
Total (N)		2	100



A.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

Berdasarkan Pangkat/Golongan, jumlah responden yang terlibat dalam pengisian angket kepuasan layanan adalah:

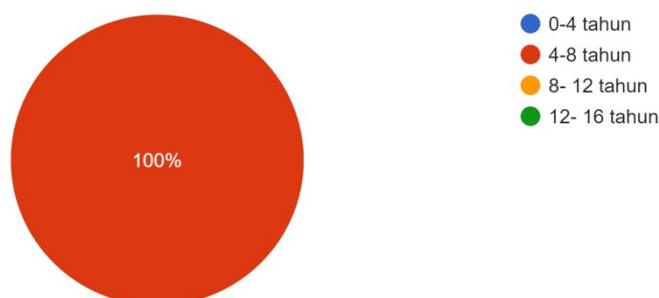
No	Lama Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Tendik Non-PNS	2	100
Total (N)		2	100



A.4. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

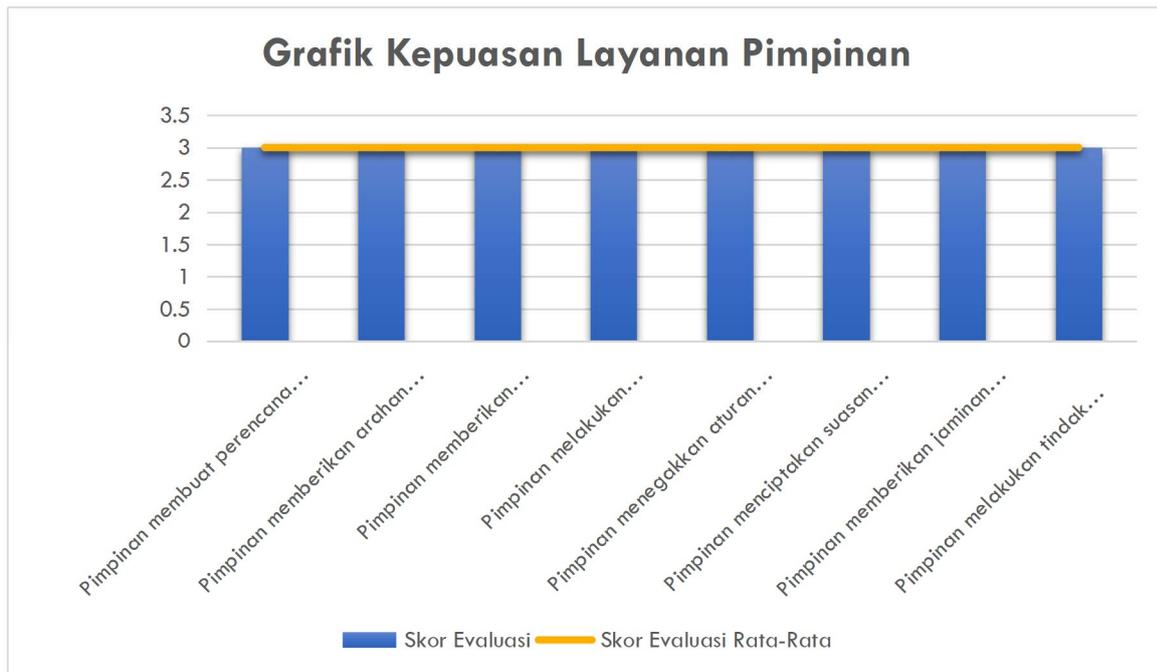
Berdasarkan Pangkat/Golongan, jumlah responden yang terlibat dalam pengisian angket kepuasan layanan adalah:

No	Lama Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	0-4 tahun	-	0
	4-8 tahun	2	100%
	8-12 tahun	-	-
	12-19 tahun	-	-
Total (N)		2	100



B.1. Hasil Survei Kepuasan Aspek Layanan Pimpinan

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Pimpinan membuat perencanaan dalam menjalankan kepemimpinannya	0	0	2	0	3	Setuju
2	Pimpinan memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami	0	0	2	0	3	Setuju
3	Pimpinan memberikan pembinaan tidak hanya secara tertulis dan lisan tetapi juga melalui contoh sehingga dapat dijadikan sosok teladan	0	0	2	0	3	Setuju
4	Pimpinan melakukan penyesuaian dan sosialisasi kebijakan sehingga alur pekerjaan menjadi efektif dan efisien	0	0	2	0	3	Setuju
5	Pimpinan menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil	0	0	2	0	3	Setuju
6	Pimpinan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga bekerja menjadi hal yang menyenangkan dan efektif	0	0	2	0	3	Setuju
7	Pimpinan memberikan jaminan penyampaian kritik, saran, dan keluhan	0	0	2	0	3	Setuju
8	Pimpinan melakukan tindak lanjut dari kritik/keluhan dan saran/masukan yang disampaikan	0	0	2	0	3	Setuju
Rata-rata						3	Setuju

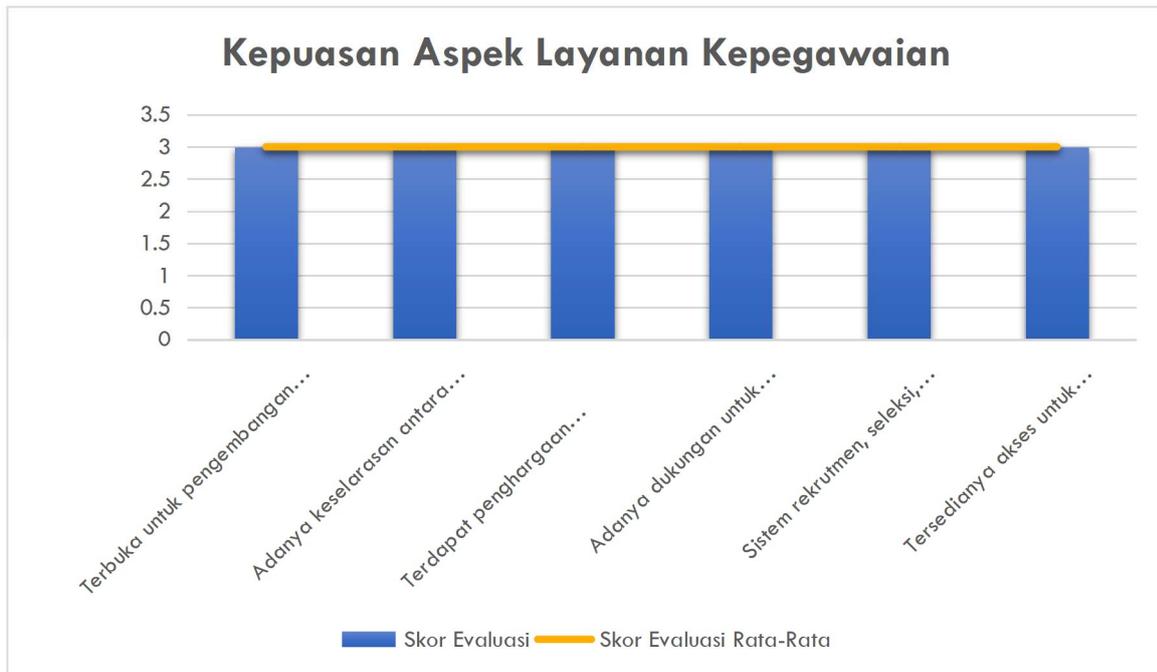


Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek pada layanan Pimpinan adalah 3 yaitu setuju. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek layanan pimpinan telah berjalan sesuai dengan rencana, dapat memberikan tugas dengan jelas, memberikan pembinaan, memberika sosialisasi terkait aturan, bertindak adil, mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, memberikan jaminan penyampaian kritik, saran apun keluhan serta melakukan tindak lanjut atas kritikan atau masukan yang disampaikan oleh tendik.

B.2. Hasil Survei Kepuasan Aspek Layanan Kepegawaian

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Terbuka untuk pengembangan karir dan semua memiliki kesempatan yang sama	0	0	2	0	3	Setuju
2	Adanya keselarasan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang tertulis	0	0	2	0	3	Setuju
3	Beban kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0	0	2	0	3	Setuju
4	Terdapat penghargaan prestasi kinerja	0	0	2	0	3	Setuju
5	Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan yang dibutuhkan	0	0	2	0	3	Setuju
6	Sistem rekrutmen, seleksi, orientasi, dan penempatan pegawai tersedia dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0	0	2	0	3	Setuju
7	Tersedianya akses untuk mengetahui jumlah kehadiran setiap bulan.	0	0	2	0	3	Setuju
Rata-rata						3	Setuju

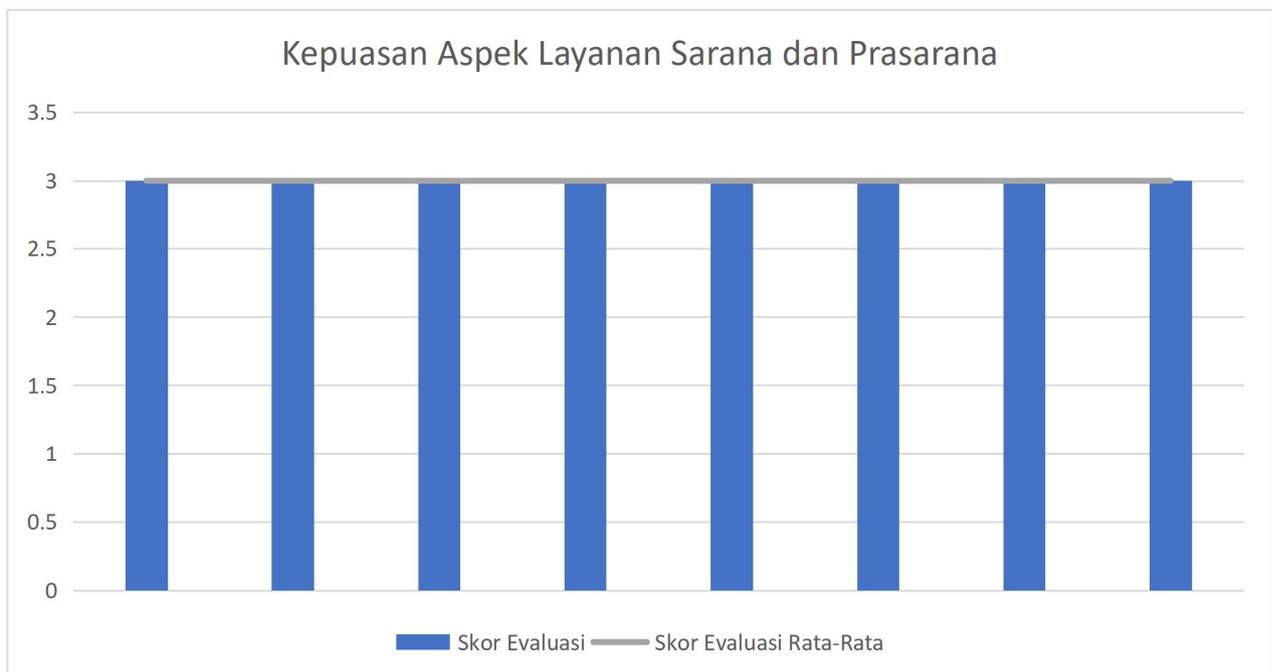


Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek pada layanan Kepegawaian adalah 3 yaitu setuju. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek layanan kepegawaian memberikan kesempatan yang sama, Adanya keselarasan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi, terdapat prestasi kerja, memberikan dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan yang dibutuhkan, sistem rekrutmen, penempatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan akses untuk mengetahui jumlah kehadiran setiap bulan.

B.3. Hasil Survei Kepuasan Aspek Layanan Sarana dan Prasarana

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Ruangan bekerja tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	0	0	2	0	3	setuju
2	Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan	0	0	2	0	3	setuju
3	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	0	2	0	3	setuju
4	Jaringan internet tempat kerja baik dan cepat	0	0	2	0	3	setuju
5	Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	0	2	0	3	setuju
6	Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	0	2	0	3	setuju
7	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	0	0	2	0	3	setuju
8	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	0	2	0	3	setuju
Rata-rata						3	setuju

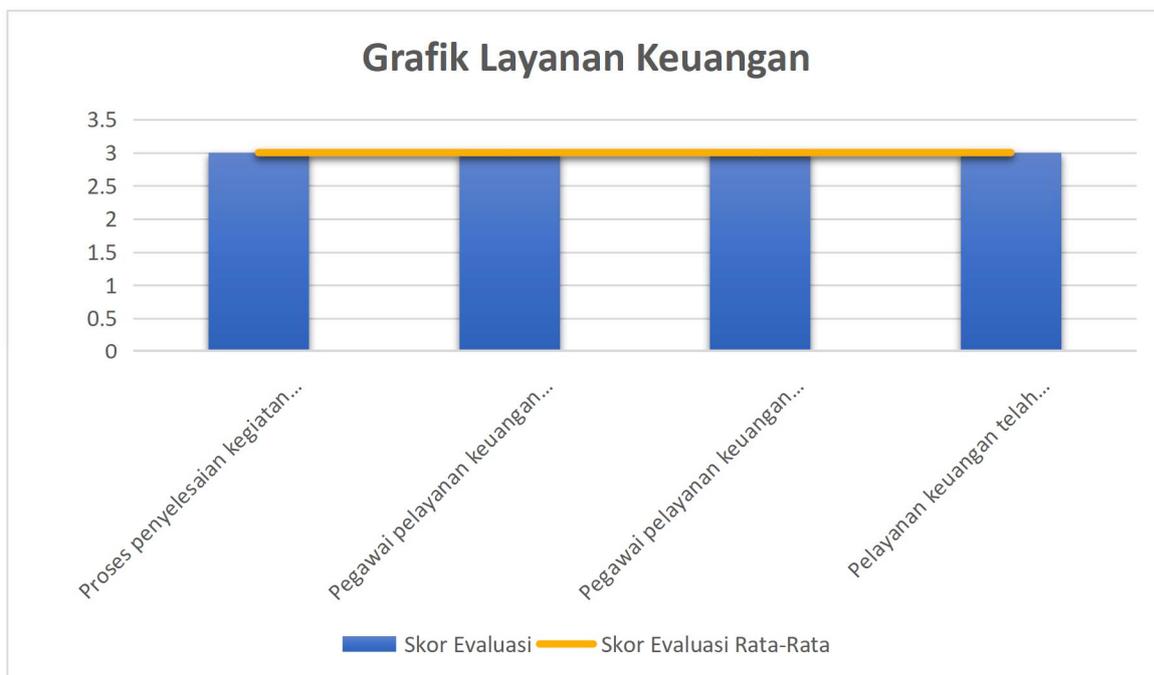


Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek pada layanan Sarana dan Prasarana adalah 3 yaitu setuju. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek layanan sarana dan prasarana telah tersedia dengan memadai seperti : Ruang bekerja yang tertata, peralatan yang bekerja, sistem pendingin, jaringan internet memadai, toilet, klinik, tempat ibadah dan kantin yang secara kuantitas dan kualitas memadai. sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan akses untuk mengetahui jumlah kehadiran setiap bulan.

B.4. Hasil Kepuasan Layanan Keuangan

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu	0	0	2	0	3	Setuju
2	Pegawai pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan	0	0	2	0	3	Setuju
3	Pegawai pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	0	0	2	0	3	Setuju
4	Pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi keuangan bekerja dengan efektif	0	0	2	0	3	Setuju
Rata-rata						3	setuju



Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek pada layanan Keuangan adalah 3 yaitu setuju. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek layanan keuangan berjalan baik dan memuaskan dengan: proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu, pegawai layanan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, kompeten, pegawai layanan bersikap jujur, adil dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan, pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi keuangan bekerja dengan efektif.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan bahwa dari pelayanan pimpinan, sesama tendik dan sarana serta prasaran yang diberikan rata-rata memperoleh angka 3 yaitu **SETUJU/BAIK**. Namun terlepas dari nilai yang sudah diperoleh dari 10 tenaga kependidikan yang ada di FISIP hanya 2 orang saja yang mengisi kuesioner survei layanan akademik FISIP, dan semua menjawab diangka

3 (setuju) sehingga tidak diperoleh indikator pelayanan apa saja yang perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan ke depan bagi pelayanan kepada tendik di lingkup FISIP UTU .

Demikianlah hasil Evaluasi Kepuasan Tendik terhadap Pelayanan Akademik FISIP Tahun 2022. Semoga dapat menjadi bahan evaluasi tindak lanjut agar dapat meningkatkan pelayanan akademik di Lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

Timestamp	Jenis Jabatan Fungsional	Jenis Kelamin	Lamanya bekerja di FISIP UTU	Status Kepegawaian	Penempatan tugas	Pimpinan membuat perencanaan dalam menjalankan kepemimpinannya	Pimpinan memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami	Pimpinan memberikan pembinaan tidak hanya secara tertulis dan lisan tetapi juga melalui contoh sehingga dapat dijadikan sosok teladan
12/5/2022 10:52:24	Staf Pengadministrasi Umum	Perempuan	4-8 tahun	Tendik Non PNS	Fakultas ISIP	Setuju	Setuju	Setuju
12/5/2022 11:05:56	STAF SARANA PRASARANA PENDIDIKAN	Laki-Laki	4-8 tahun	Tendik Non PNS	Fakultas ISIP	Sangat Setuju	Setuju	Setuju