



Laporan Hasil Survei **KEPUASAN TENDIK**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Teuku Umar**

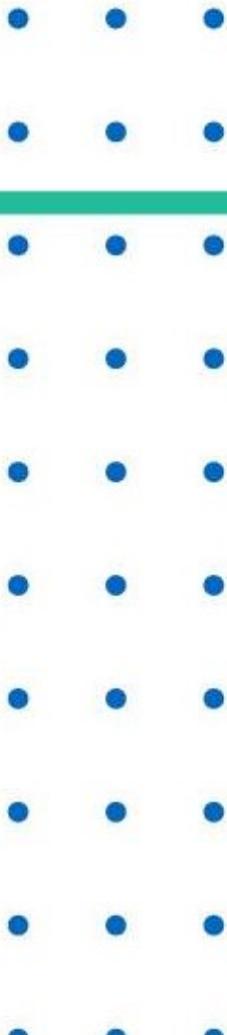
TAHUN 2023



utu.ac.id/fakultas/fisip



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2023**



**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 2023
**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 disebarkan 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.

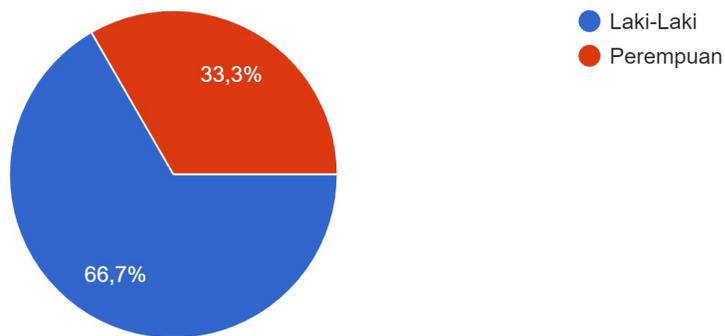
1	2	3	4
0-1	1,01-2,00	2,01-3,00	3,01-4,00
Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

A. Identitas Responden

A.1 Distribusi Responden Berdasarkan 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.

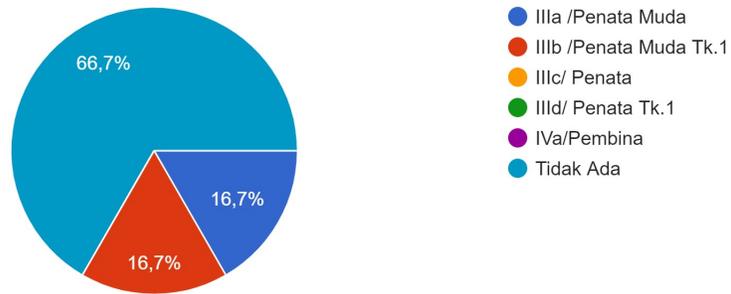
No	Jenis Kelami	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	4	66,7
2	Perempuan	2	33,3
Total (N)		2	100



A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

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

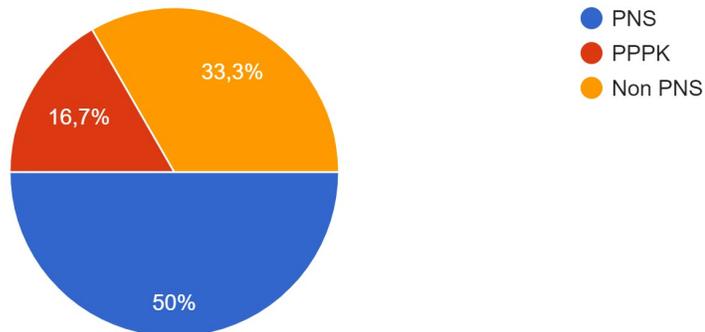
No	Lama Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Tidak Ada	4	66,7%
	IIIa /Penata Muda	1	16,7%
	IIIb /Penata Muda Tk.1	1	16,7%
	IIIc/ Penata	0	0 %
	IIId/ Penata Tk.1	0	0 %
	IVa/Pembina	0	0 %
Total (N)		6	100



A.3. Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

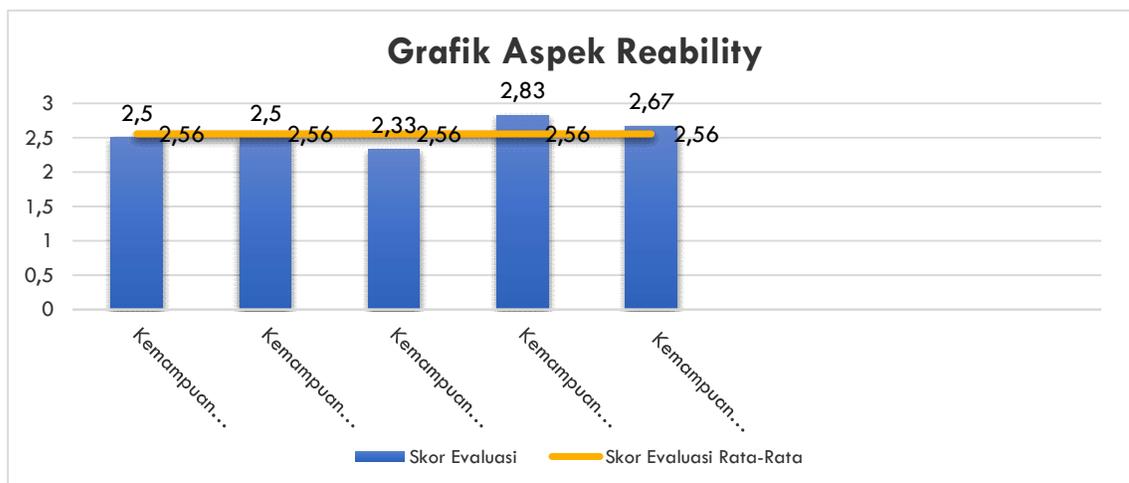
Berdasarkan status kepegawaian, jumlah responden yang terlibat dalam pengisian angket kepuasan layanan adalah:

No	Lama Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	PNS	3	50%
2	PPPK	1	16,7%
3	Non PNS	2	33,3%
Total (N)		6	100



B.1. Hasil Survei Kepuasan Aspek Reability (Keandalan)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan pengelola dalam menyusun perencanaan dalam menjalankan kepemimpinannya	0	3	3	0	2,5	Setuju
2	Kemampuan pengelola dalam melakukan penyelarasan dan sosialisasi kebijakan sehingga alur pekerjaan menjadi efektif dan efisien	1	2	2	1	2,5	Setuju
3	Kemampuan pengelola menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil	2	1	2	1	2,33	Setuju
4	Kemampuan pengelola dalam menyampaikan Kejelasan prosedur layanan	1	1	2	2	2,83	Setuju
5	Kemampuan pengelola dalam memberikan layanan dengan tepat waktu dan disiplin	0	3	2	1	2,67	Setuju
Rata-rata						2,56	Setuju

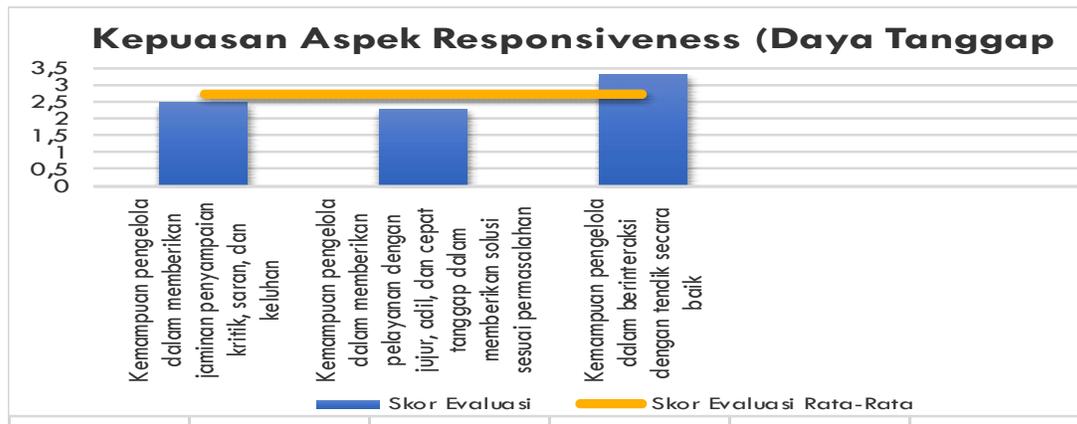


Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Reability atau keandalan yaitu keandalan pengelola Fakultas adalah 2,56 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek reability dinilai baik, namun terdapat **kemampuan yang paling rendah yaitu pada Kemampuan pengelola menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil yaitu sebesar 2,33 saja. Penialain yang paling tinggi ialah pada Kemampuan pengelola dalam menyampaikan Kejelasan prosedur layanan sebesar 2,83.**

B.2. Hasil Survei Kepuasan Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan pengelola dalam memberikan jaminan penyampaian kritik, saran, dan keluhan	1	1	4	0	2,5	Setuju
2	Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	1	2	3	0	2,3	Setuju
3	Kemampuan pengelola dalam berinteraksi dengan tendik secara baik	0	0	4	2	3,33	Sangat Setuju
Rata-rata						2,71	Setuju

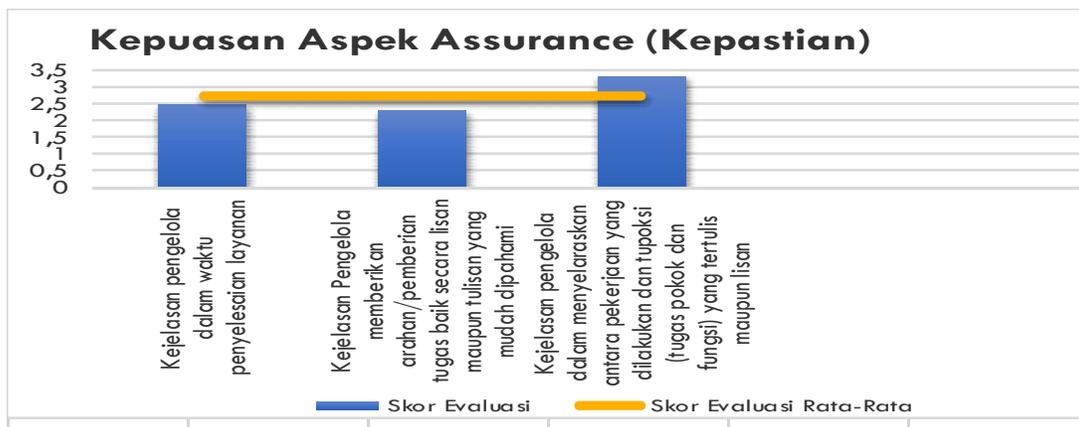


Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Responsiveness atau daya tanggap yaitu keandalan pengelola Fakultas adalah 2,71 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek responsiveness dinilai baik, namun terdapat **kemampuan responsiveness (daya tanggap) yang paling rendah yaitu pada Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan yaitu sebesar 2,33 saja. Penialain yang paling tinggi ialah pada Kemampuan pengelola dalam berinteraksi dengan tendik secara baik sebesar 3,33 yang merupakan nilai yaitu sangat setuju yang berada diatas evaluasi rata-rata.**

B.3. Hasil Survei Kepuasan Aspek Assurance (Kepastian)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kejelasan pengelola dalam waktu penyelesaian layanan	0	1	3	2	3,1	Sangat setuju
2	Kejelasan Pengelola memberikan arahan/pemberian tugas baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami	0	1	4	1	3	setuju
3	Kejelasan pengelola dalam menyelaraskan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang tertulis maupun lisan	1	2	3	0	2,3	setuju
Rata-rata						2,8	setuju



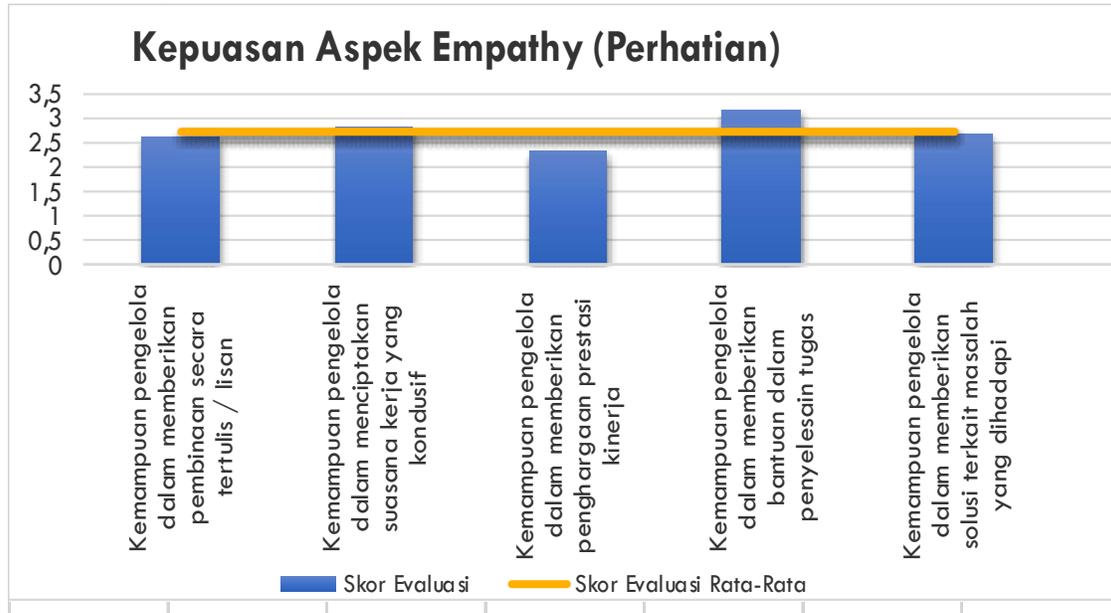
Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Assurance atau Kepastian yaitu kejelasan pengelola Fakultas dalam penyelesaian waktu layanan, memerikan arahan, dan menyelaraskan pekerjaan dengan tupoksi tertulis adalah 2,8 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek assurances dinilai baik, namun terdapat **kemampuan assurance atau kepastian yang paling rendah yaitu pada Kejelasan pengelola dalam menyelaraskan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang tertulis maupun lisan yaitu sebesar 2,33 saja. Penialain yang paling tinggi ialah pada Kemampuan pengelola dalam berinteraksi dengan tendik secara baik sebesar 3,1 yang merupakan nilai yaitu sangat setuju yang berada diatas evaluasi rata-rata..**

B.4. Hasil Kepuasan Aspek Emphaty (Perhatian)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan pengelola dalam memberikan pembinaan secara tertulis / lisan	0	3	2	1	2,6	Setuju
2	Kemampuan pengelola dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif	0	3	1	2	2,83	Setuju
3	Kemampuan pengelola dalam memberikan penghargaan prestasi kinerja	1	3	1	1	2,33	Setuju

4	Kemampuan pengelola dalam memberikan bantuan dalam penyelesaian tugas	0	1	3	2	3,16	Setuju
5	Kemampuan pengelola dalam memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi	0	3	2	1	2,66	
Rata-rata						2,71	setuju

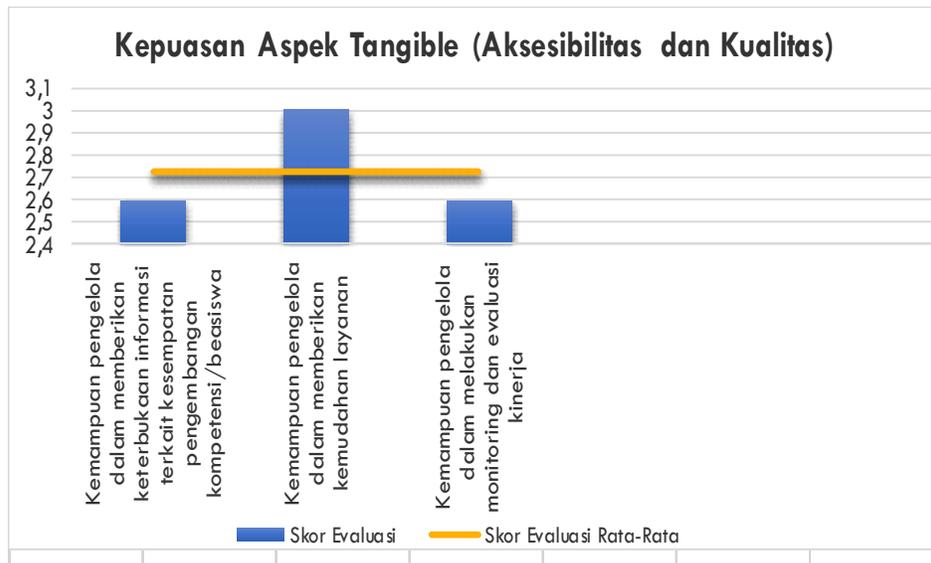


Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Empathy atau Perhatian yaitu kemampuan pengelola Fakultas dalam memberikan pembinaan, menciptakan suasana kerja yang kondusif, membantu dalam penyelesaian tugas serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi adalah 2,71 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek empathy dinilai baik, namun terdapat **kemampuan Empathy atau Perhatian yang paling rendah yaitu pada kemampuan pengelola dalam memberikan penghargaan prestasi kinerja yaitu sebesar 2,33 saja. Penialain yang paling tinggi ialah pada Kemampuan Kemampuan pengelola dalam memberikan bantuan dalam penyelesaian tugas sebesar 3,16 yang merupakan nilai yaitu sangat setuju yang berada diatas evaluasi rata-rata**

B.5. Hasil Kepuasan Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan pengelola dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/beasiswa	1	2	1	2	2,6	Setuju
2	Kemampuan pengelola dalam memberikan kemudahan layanan	0	2	2	2	3	Setuju
3	Kemampuan pengelola dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja	0	4	0	2	2,6	Setuju
Rata-rata						2,73	setuju



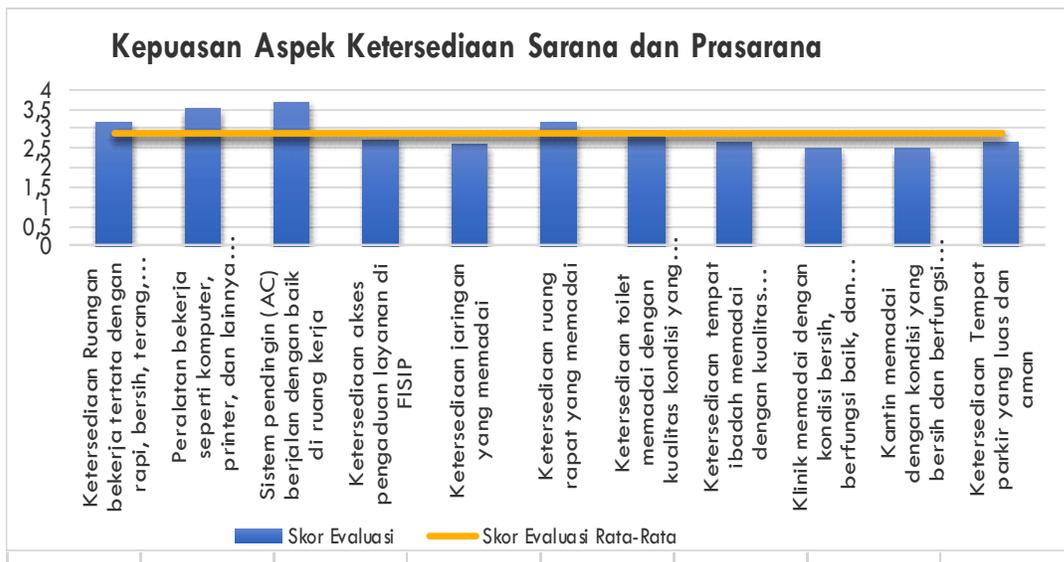
Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Tangible atau Aksesibilitas dan Kualitas yaitu kemampuan pengelola Fakultas dalam memberikan keterbukaan informasi terkait pengembangan kompetensi dan beasiswa, kemudahan layanan, dan monev kinerja adalah 2,73 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek tangible dinilai baik, namun terdapat **kemampuan Tangible atau Aksesibilitas dan Kualitas yang paling rendah yaitu pada Kemampuan pengelola dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/beasiswa dan dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja yaitu sebesar 2,6. Penialai yang paling tinggi ialah pada Kemampuan Kemampuan pengelola dalam memberikan kemudaha layanan sebesar 3 yang merupakan nilai yaitu sangat setuju yang berada diatas evaluasi rata-rata.**

B.6. Hasil Kepuasan Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Atribut	Frekuensi Pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan Ruang bekerja tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	0	2	1	3	3,16	Sangat Setuju
2	Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan	0	1	1	4	3,5	Sangat Setuju
3	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	1	0	5	3,66	Sangat Setuju
4	Ketersediaan akses pengaduan layanan di FISIP	2	1	1	3	2,71	Setuju
5	Ketersediaan jaringan yang memadai	0	3	2	1	2,6	Setuju
6	Ketersediaan ruang rapat yang memadai	0	1	3	2	3,16	Sangat Setuju
7	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	1	0	4	1	2,83	Setuju

8	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	1	1	3	1	2,67	Setuju
9	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	1	2	2	1	2,5	Setuju
10	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	1	2	2	1	2,5	Setuju
11	Ketersediaan Tempat parkir yang luas dan aman	1	1	3	1	2,67	Setuju
Rata-rata						2,9	setuju

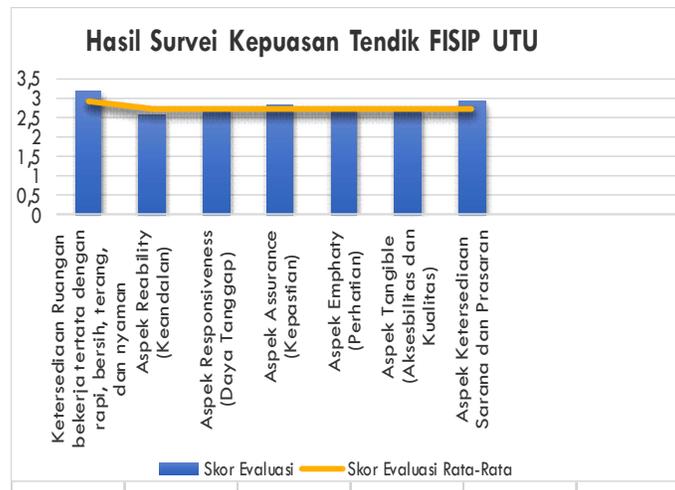


Catatan:

Skor evaluasi rata-rata kepuasan untuk semua aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana yaitu 2,9 yaitu setuju dengan range nilai 2,01-3,0. Berdasarkan hasil penghitungan maka untuk aspek ketersediaan sarana dan prasarana pada lingkup FISIP dinilai baik, namun terdapat **aspek ketersediaan sarana dan prasaran yang paling rendah yaitu pada Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai dan Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik yaitu sebesar 2,5. Penialain yang paling tinggi ialah pada Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja sebesar 3,66 yang merupakan nilai yaitu sangat setuju yang berada diatas evaluasi rata-rata.**

C. Kesimpulan

Adapun hasil akhir yang diperoleh berdasarkan penghitungan pada 6 aspek survei kepuasan tendik terhadap layanan FISIP, yang tergambar pada grafik berikut :



Rata-rata kepuasan tendik yaitu **SETUJU/BAIK dengan nilai 2,73 dengan range 2,01-3,00** . **Aspek yang paling rendah ialah pada aspek Reability atau Keandalan hanya sebesar 2,56**. Namun terlepas dari nilai yang sudah diperoleh dari 10 tenaga kependidikan yang ada di FISIP hanya 6 orang saja yang mengisi kuesioner survei layanan akademik FISIP.

D. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan tendik yang diperoleh, maka diperlukan beberapa upaya sebagai bentuk langkah perbaikan atas hasil yang diperoleh khususnya pada aspek-aspek yang mendapatkan nilai dibawah rata-rata pada setiap indikator kepuasan layanan yang diuraikan sebagai berikut:

Pada aspek reability atau keandalan pengelola FISIP UTU perlu untuk :

1. Menyusun rencana kerja secara sistematis berdasarkan kebutuhan untuk pengembangan dan perbaikan baik dari sisi SDM, manajemen mutu, sarana prasarana maupun penyelenggaraan akademik bagi seluruh prodi lingkup FISIP
2. Meningkatkan komitmen dalam penegakan aturan akademik maupun non akademik bagi civitas akademika lingkup FISIP UTU dengan adil
3. Melakukan sosialisasi kepada seluruh civitas akademika terkait kebijakan maupun aturan yang disusun oleh FISIP agar dapat tercapai penyamaan persepsi, efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya di kemudian hari.
4. Menyusun alur pelayanan dan waktu penyelesaian semua jenis pelayanan yang ada di akademik FISIP secara jelas dan memberitahukan informasi tersebut pada seluruh civitas akademika FISIP secara langsung maupun media informasi digital lainnya.

Pada aspek **responsiveness** pengelola FISIP diharapkan dapat melakukan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan yang disampaikan oleh tendik lingkup FISIP.

Pada Aspek **Assurance** pengelola FISIP diharapkan dapat menyusun pembagian kerja dan alur pekerjaan setiap tendik dalam bentuk peraturan dekan maupun ketetapan lainnya sehingga terdapat pembagian yang jelas dan selaras.

Pada aspek **empathy**, pengelola FISIP diharapkan dapat memberikan apresiasi atas kinerja yang dilakukan oleh tendik FISIP baik dalam bentuk insentif yang telah dialokasikan anggaran oleh DIPA FISIP maupun dalam bentuk penghargaan lainnya.

Pada aspek **Tangible**, pengelola FISIP diharapkan dapat lebih terbuka terhadap seluruh informasi pengembangan kompetensi SDM dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala minimal setiap akhir tahun. Demikianlah hasil Evaluasi Kepuasan Tendik terhadap Pelayanan Akademik FISIP Tahun 2023. Semoga

dapat menjadi bahan evaluasi tindak lanjut agar dapat meningkatkan pelayanan akademik di Lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar

Lampiran Rekomendasi Responden:

1. perlu konsistensi dan integritas untuk menentukan regulasi
2. Semogaa semakin jaya
3. Semoga kritik dan saran yang diberikan dapat diadopsi, sehingga menjadikan FISIP lebih baik kedepannya, Insya Allah.
4. akan lebih baik jika di akhir tahun ada rapat evaluasi terkait kinerja dalam tahun berjalan