



Laporan Hasil Survei Kepuasan Tendik

**Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu politik**

Th. 2024



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2024**

**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 TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR TAHUN 2024.**

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 2024
**Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

HASIL ANALISIS KEPUASAN TENDIK TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FISIP UTU

Tenaga kependidikan merupakan sumber daya penting yang menjalankan dua fungsi, yaitu, (1) fungsi pelayanan akademik dan (2) fungsi penerima layanan. Dari perspektif kedua, tendik ditempatkan sebagai *user* yang menggunakan dan mendapatkan layanan. Oleh karenanya, penting dilakukan riset terkait tingkat kepuasan tendik terhadap layanan akademik yang diberikan dan didapatkan dari FISIP UTU. Responden dalam riset ini adalah seluruh tendik tetap FISIP UTU yang berasal dari empat prodi, yaitu, PS Sosiologi, PS Ilmu Administrasi Negara, PS Ilmu Komunikasi, dan PS Ilmu Hukum.

Untuk mendapatkan penilaian kepuasan tendik terhadap layanan FISIP UTU, dilakukan pelacakan dengan menggunakan angket yang disebarakan menggunakan media digital (website dan WAG masing-masing PS). Data tingkat kepuasan dianalisis dengan menggunakan metode analisis multiatribut Fishbein untuk mendapatkan skor evaluasi.

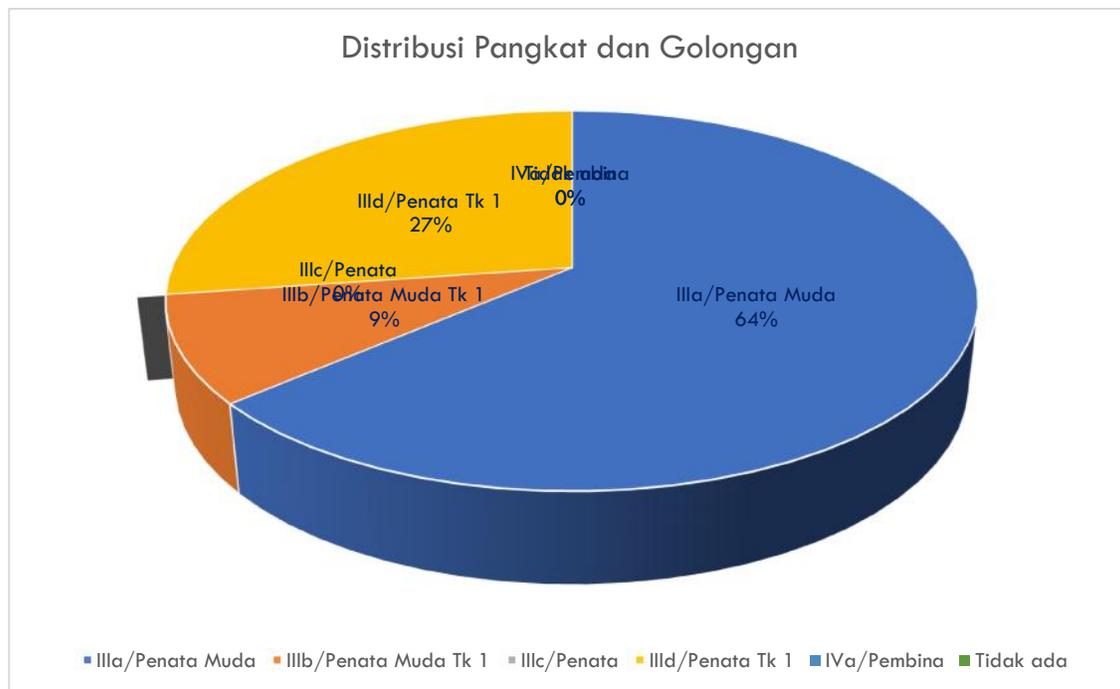
SKALA EVALUASI			
0.1 – 1	1.1 – 2.00	2.1 – 3.00	3.01 – 4.00
Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat Baik

A. Identitas Responden

A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Total responden yang mengisi angket adalah (N) 11 Tendik FISIP UTU. Adapun distribusi responden berdasarkan pangkat dan golongan:

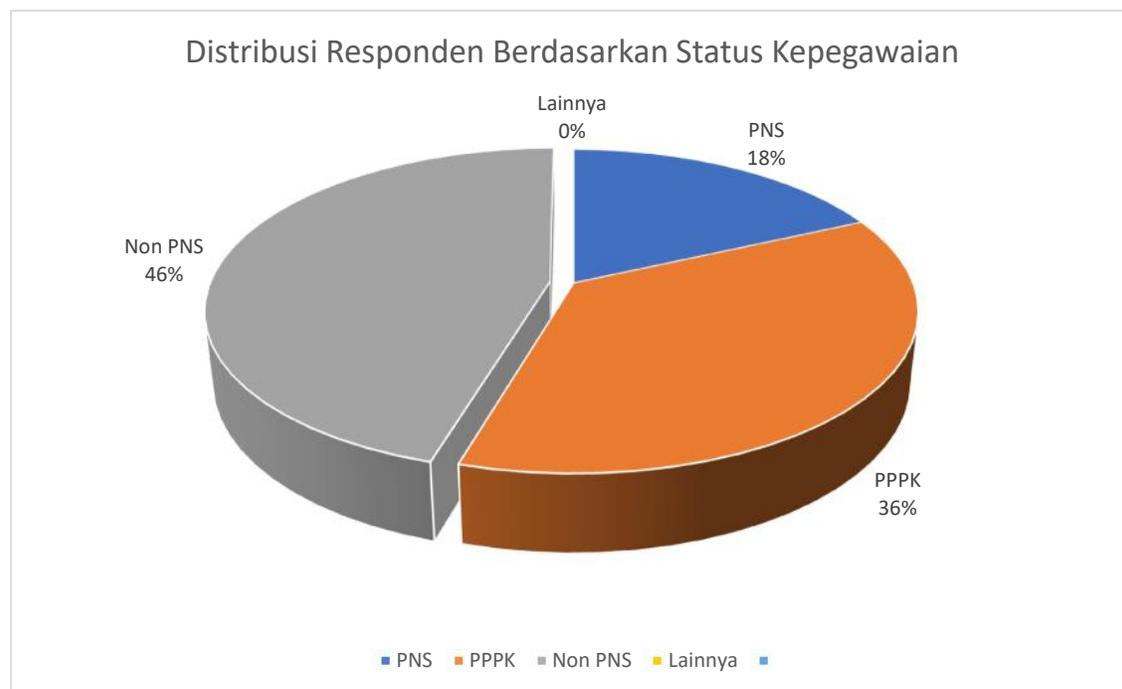
No	Pangkat/Golongan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	IIIa/Penata Muda	7	64
2	IIIb/Penata Muda Tk 1	1	9,1
3	IIIc/Penata	0	0
4	IIId/Penata Tk 1	3	27,3
5	IVa/Pembina	0	0
6	Tidak ada	0	0
Total (N)		11	100



Pada bulan Desember 2024 jumlah tendik lingkup FISIP Universitas Teuku Umar ialah sebanyak 13 orang. Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka terdapat 11 orang tendik yang telah menilai survey layanan tersebut di atas. Dari ke-enam pangkat dan golongan di atas, golongan IIIa/penata Muda paling banyak mengisi angket kepuasan dengan jumlah 7 responden (64%).

A.2 A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	PNS	2	18
2	PPPK	4	36
3	Non PNS	5	46
4	Lainnya	0	0
Total (N)		11	100

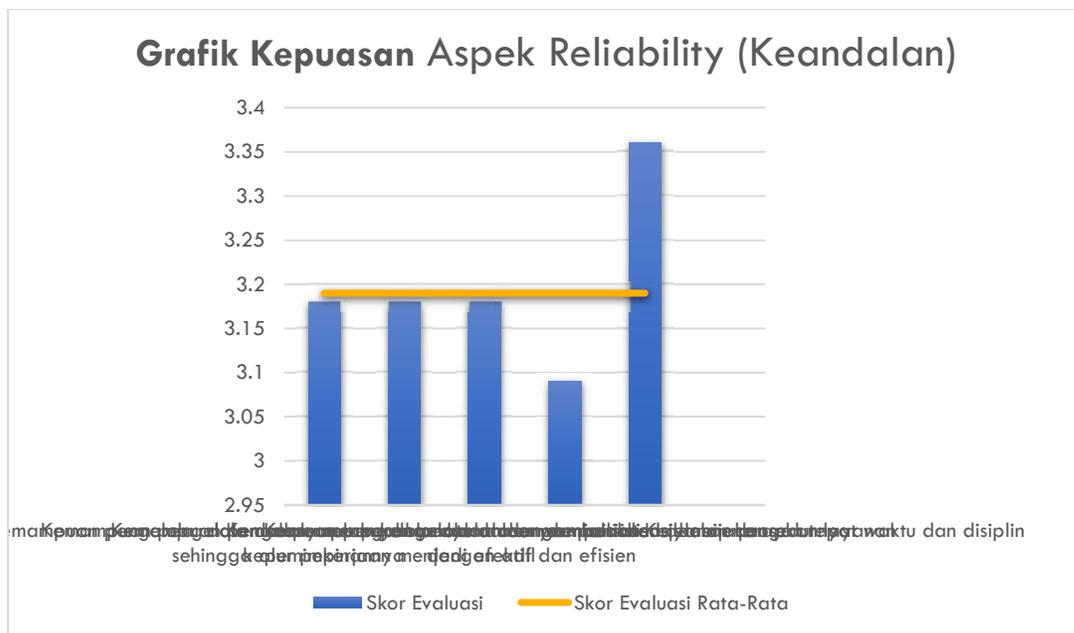


Catatan:

1. Mayoritas tendik lingkup FISIP UTU masih berstatus Non PNS 46%. Sedangkan tendik yang berstatus PPPK 36% dan PNS 18%.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi status kepegawaian adalah keterbatasan formasi CPNS dan batas usia pegawai
3. Perlu dukungan universitas untuk mengakomodasi formasi PPPK bagi tendik yang berstatus Non ASN.

B.1. Hasil Kepuasan Aspek Reliability (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	0	9	2	3,18	Sangat baik
2	Kemampuan pengelola dalam melakukan penyelarasan dan sosialisasi kebijakan sehingga alur pekerjaan menjadi efektif dan efisien	0	0	9	2	3,18	Sangat baik
3	Kemampuan pengelola menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil	0	2	5	4	3,18	Sangat baik
4	Kemampuan pengelola dalam menyampaikan Kejelasan prosedur layanan	0	2	6	3	3,09	Sangat baik
5	Kemampuan pengelola dalam memberikan layanan dengan tepat waktu dan disiplin	0	0	7	4	3,36	Sangat baik
Rata-rata						3,19	Sangat baik

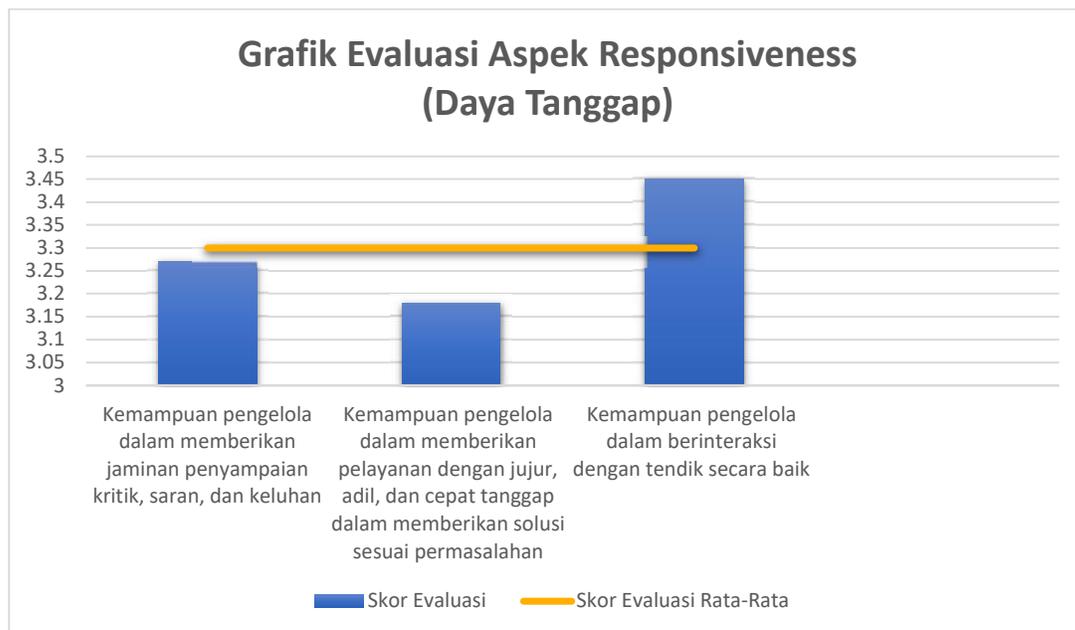


Catatan:

-) Skor evaluasi rata-rata kepuasan tendik untuk aspek **Reliability (Keandalan)** adalah 3,19 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Sangat Baik.
-) Semua indikator mendapatkan skor sangat baik, sehingga menunjukkan pelayanan akademis yang sangat baik
-) Indikator yang mendapat skor paling tinggi adalah kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan disiplin

B.2. Hasil 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	0	0	8	3	3,27	Sangat baik
2	Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	0	1	7	3	3,18	Sangat baik
3	Kemampuan pengelola dalam berinteraksi dengan tendik secara baik	0	0	6	5	3,45	Sangat baik
Rata-rata						3,3	Sangat baik

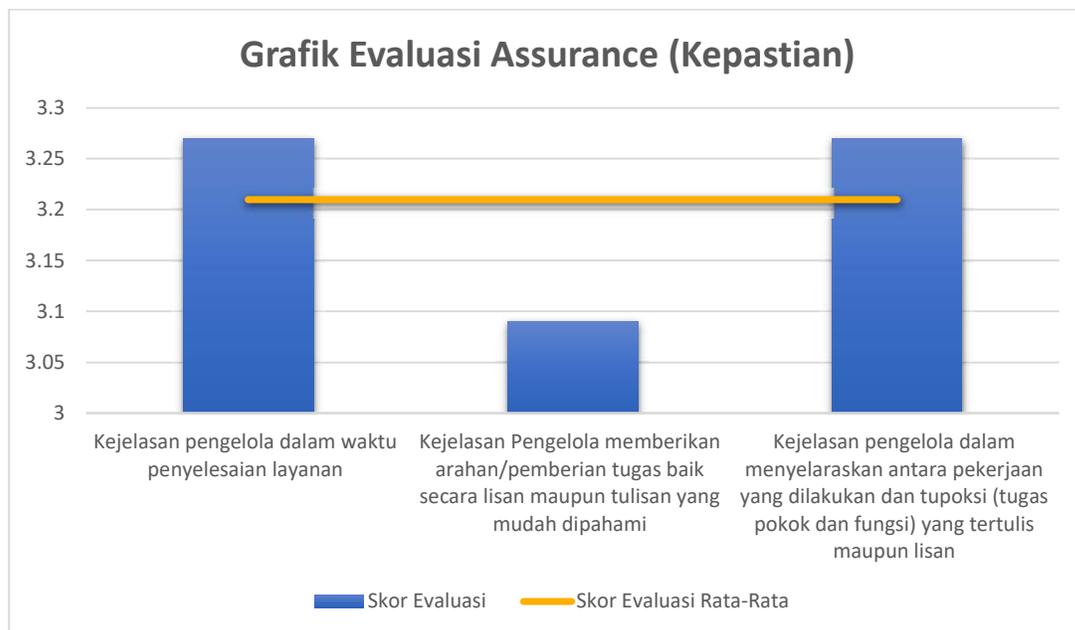


Catatan:

-) Hasil evaluasi kepuasan tendik terhadap **Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)** mendapatkan skor evaluasi rata-rata 3,3 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Sangat Baik.
-) Indikator yang mendapat skor paling tinggi adalah Kemampuan pengelola dalam berinteraksi dengan tendik secara baik

B.3. Hasil 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	6	4	3,27	Sangat Baik
2	Kejelasan Pengelola memberikan arahan/pemberian tugas baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami	0	1	8	2	3,09	Sangat Baik
3	Kejelasan pengelola dalam menelaraskan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang tertulis maupun lisan	0	1	6	4	3,27	Sangat Baik
Rata-rata						3,21	Sangat Baik

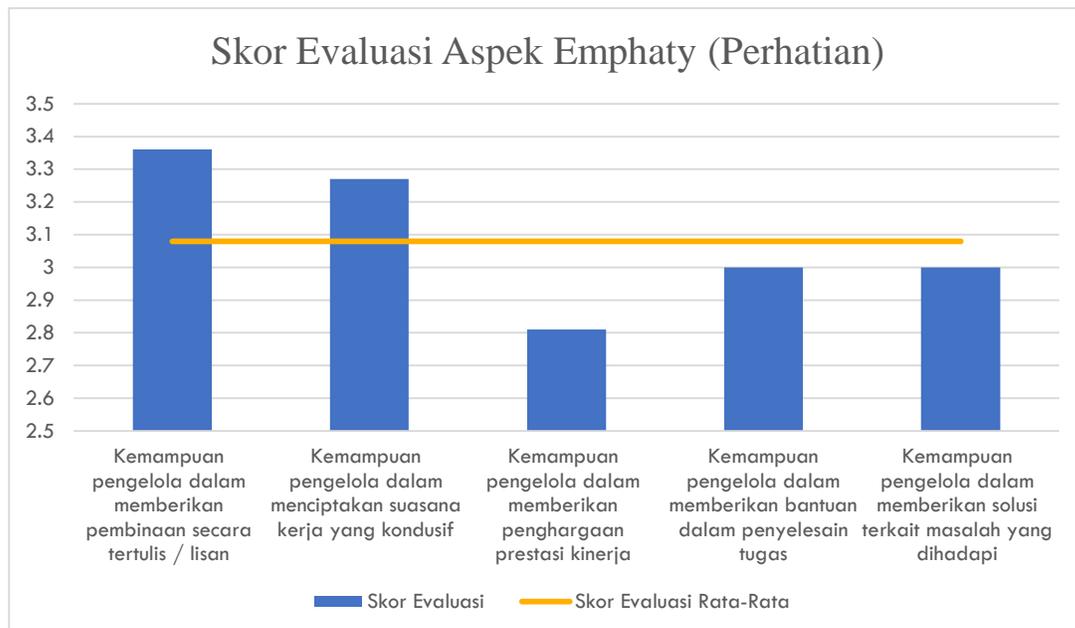


Catatan:

-) Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan tendik **Aspek Assurance (Kepastian)** adalah 3,21 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek pengabdian kepada masyarakat sudah sangat baik.
-) Indikator yang paling rendah nilainya adalah kejelasan pengelola memberikan arahan tugas baik secara lisan maupun tulisan

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	0	7	4	3,36	Sangat Baik
2	Kemampuan pengelola dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif	0	0	8	3	3,27	Sangat Baik
3	Kemampuan pengelola dalam memberikan penghargaan prestasi kinerja	1	2	6	2	2,81	Baik
4	Kemampuan pengelola dalam memberikan bantuan dalam penyelesaian tugas	0	1	9	1	3	Baik
5	Kemampuan pengelola dalam memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi	0	1	9	1	3	Baik
Rata-rata						3,08	Sangat Baik

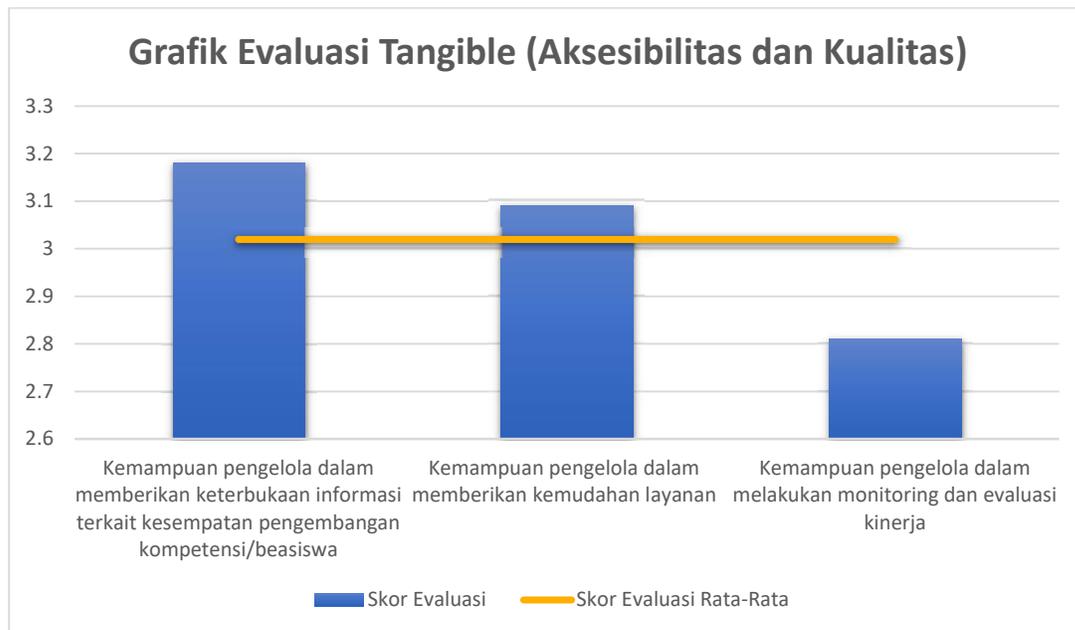


Catatan:

-) Skor evaluasi rata-rata kepuasan tendik terkait aspek empati adalah 3,08 (skala 4,00) dengan kualitas Sangat Baik.
-) Indikator yang paling rendah ialah kemampuan dalam memberikan penghargaan prestasi kinerja dengan skor 2,8. Artinya pengelola mendapat skor baik. Perlu adanya upaya peningkatan terhadap kemampuan pengelola dalam memberikan penghargaan prestasi kinerja

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	0	2	5	4	3,18	Sangat Baik
2	Kemampuan pengelola dalam memberikan kemudahan layanan	0	2	6	3	3,09	Sangat Baik
3	Kemampuan pengelola dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja	0	3	7	1	2,81	Baik
Rata-rata						3,02	Sangat Baik

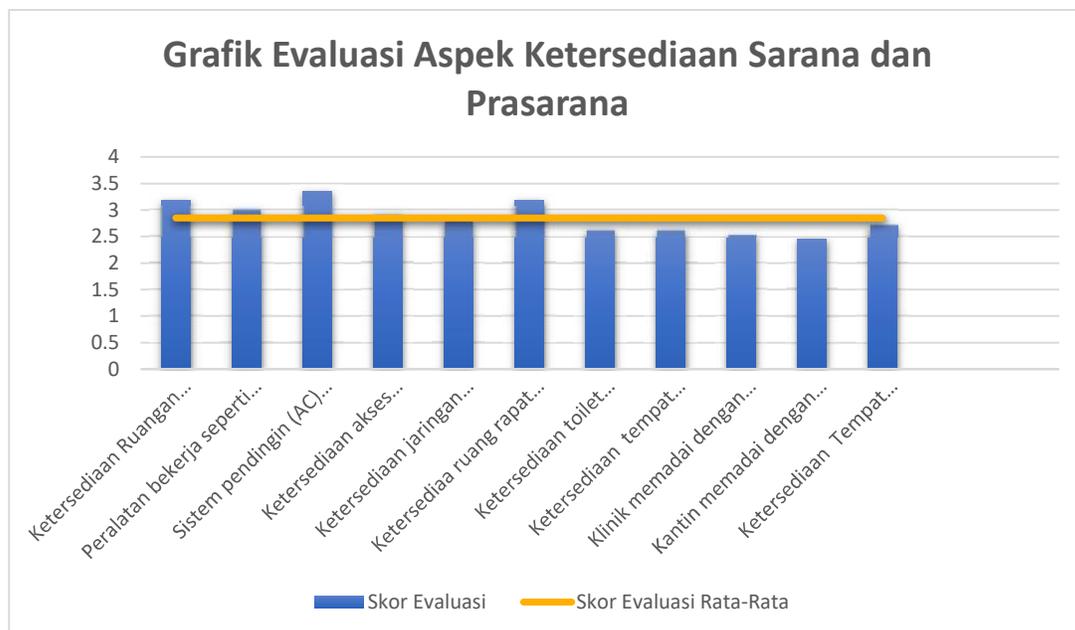


Catatan:

-) Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan tendik **Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)** adalah 3,02 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek aksesibilitas dan kualitas berpredikan sangat baik
-) Perlu upaya peningkatan terhadap indikator kemampuan pengelola dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja dengan skor terendah 2,81 (baik).

B.5. Hasil Kepuasan Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan Ruang kerja tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	0	0	9	2	3,18	Sangat Baik
2	Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan	1	1	6	3	3	Baik
3	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	0	7	4	3,36	Sangat Baik
4	Ketersediaan akses pengaduan layanan di FISIP	0	3	6	2	2,9	Baik
5	Ketersediaan jaringan yang memadai	0	4	5	2	2,81	Baik
6	Ketersediaan ruang rapat yang memadai	0	1	7	3	3,18	Sangat Baik
7	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	2	1	7	1	2,63	Baik
8	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	2	2	5	2	2,63	Baik
9	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	2	2	6	1	2,54	Baik
10	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	3	1	6	1	2,45	Baik
11	Ketersediaan Tempat parkir yang luas dan aman	3	0	5	3	2,72	Baik
Rata-rata						2,85	Baik



Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan tendik terhadap pelayanan fakultas, sebagian besar tendik memberikan tanggapan yang sangat positif. Rata-rata jawaban memberikan skor sangat baik dengan berbagai aspek layanan yang disediakan oleh fakultas. **Aspek Reliability, Aspek Responsiveness, Aspek Assurance, Aspek Emphaty, dan Aspek Tangible** mendapat skor sangat baik. **Aspek ketersediaan sarana dan prasarana** mendapat skor baik dan memerlukan upaya untuk meningkatkan kepuasan tendik terhadap aspek tersebut.

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh para responden:

Mohon lebih disediakan kotak pengaduan
semoga dapat dipertahankan
Tempat parkir perlu di buat atap peneduh. dan tempat parkirnya diipisahkan antara kendaraan pegawai UTU dan mahasiswa.
Semoga peralatan pc saya bisa diganti dg yg lebih baik
tempat parkir yang memakai atap jika dalam hujan aman untuk motor
Perlu Penguatan Disiplin sesuai ketentuan
Berdoa dan berusaha untuk fisip unggul
Harus konsisten menjalankannya
semoga PC saya segera diganti
Toilet dan tempat ibadah bercampur dengan mahasiswa, jadi terlalu penuh dan memakan waktu lama
Layanan perlu di efektifkan