



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2025

Disusun oleh:
Unit Penjaminan Mutu
FBSB UNY

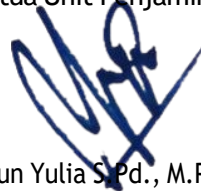
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga survei kepuasan tenaga kependidikan ini dapat disusun dengan baik. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh institusi, baik dalam aspek administratif, akademik, maupun fasilitas pendukung lainnya.

Pelayanan yang optimal terhadap tenaga kependidikan merupakan bagian dari komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, profesional, dan berorientasi pada kualitas. Melalui survei ini, kami ingin mendapatkan gambaran yang lebih mendalam tentang bagaimana tenaga kependidikan menilai kualitas layanan yang telah diberikan. Hasil survei ini nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Kami berharap hasil dari survei ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang. Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Semoga hasilnya dapat memberikan manfaat bagi pengembangan institusi ke arah yang lebih baik.

Yogyakarta, 31 Desember 2025
Ketua Unit Penjaminan Mutu



Yuyun Yulia S. Pd., M. Pd., Ph.D
NIP 12308710712815

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	2
C. Mekanisme	2
D. Hasil Survei	6
E. Rekomendasi.....	9
F. Kesimpulan.....	9

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan yang tersedia, baik dalam aspek administrasi, sarana dan prasarana, maupun pengembangan karir, menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan institusi.

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, kepuasan tenaga kependidikan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja serta loyalitas terhadap institusi. Jika tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal. Sebaliknya, apabila terdapat ketidakpuasan terhadap layanan, maka hal tersebut dapat berdampak pada turunnya efektivitas kerja serta berkurangnya semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Untuk memastikan layanan yang diberikan tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan tenaga kependidikan, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem layanan yang ada. Salah satu cara untuk mendapatkan umpan balik yang objektif adalah melalui survei kepuasan tenaga kependidikan. Survei ini akan mengukur berbagai aspek layanan, termasuk daya tanggap, keandalan, keramahan, kepastian, serta ketersediaan layanan akademik dan non-akademik.

Selain itu, survei ini juga menjadi bentuk transparansi dan akuntabilitas institusi dalam memberikan layanan kepada tenaga kependidikan. Dengan adanya survei ini, diharapkan tercipta komunikasi dua arah yang konstruktif antara tenaga kependidikan dan pihak pengelola institusi. Hasil dari survei ini nantinya akan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan bagi tenaga kependidikan. Dengan demikian, institusi dapat terus berbenah guna

menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan mendukung kinerja optimal tenaga kependidikan.

B. Tujuan

Survei ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menilai tingkat daya tanggap (responsiveness) dalam pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Mengukur keandalan (reliability) dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.
3. Mengetahui tingkat keramahan pelayanan (empathy) dalam berinteraksi dengan tenaga kependidikan.
4. Mengevaluasi kepastian (assurance) bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
5. Menganalisis ketersediaan layanan akademik dan non-akademik, yang mencakup: a. Pengurusan administrasi keuangan. b. Prasarana, seperti gedung, ruang kuliah, laboratorium, dan bengkel. c. Sarana pembelajaran, seperti referensi, alat pembelajaran, dan alat laboratorium/bengkel. d. Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi. e. Layanan peningkatan karir, termasuk fungsional, pangkat, dan jabatan. f. Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi, seperti seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan

C. Mekanisme

Mekanisme survei pemahaman visi misi UNY melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan di FBSB UNY. Berikut adalah mekanisme yang digunakan:

1. Perencanaan Survei

a. Menetapkan tujuan dan sasaran survei

Tujuan survei telah ditetapkan pada bagian sebelumnya, sedangkan sasaran survei ini adalah seluruh civitas akademika di Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya Universitas Negeri Yogyakarta dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden Survei

No	Kelompok Responden	Jumlah	Target
1	Tenaga Kependidikan	59	50%

b. Menyusun *timeline* pelaksanaan

Tabel 2. Timeline Pelaksanaan Survei

No	Tanggal	Kegiatan	PIC
1	6 Januari 2025	Rapat persiapan pelaksanaan survei dan penyamaan persepsi	Ketua UPM
2	8 Januari 2025	Sosialisasi pelaksanaan survei kepada seluruh tendik	Gugus Penjaminan Mutu Prodi
3	8 Januari - 23 Desember 2025	Pengisian survey kepuasan oleh civitas akademika pada laman survey.uny.ac.id	Ketua UPM
4	24 Desember 2025	Pengumpulan data, analisis data, paparan hasil analisis, dan rekomendasi	Ketua UPM
5	27 Desember 2025	Pemaparan hasil dan perumusan rencana tindak lanjut	Pimpinan Fakultas
6	28 - 31 Desember 2025	Penyusunan laporan hasil survei	Ketua UPM

- c. Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan

Tabel 3. Sumber Daya Manusia

No	Nama	Bertugas sebagai
1	Prof. Dr. Zulfi Hendri, M.Sn.	Pengarah
2	Prof. Dr. Maman Suryaman, M.Pd.	Pengarah
3	Yuyun Yulia, M.Pd, Ph.D	Ketua
4	Dr. Rony Siswo Setiaji, M.Pd.	Sekretaris
5	Ernita Destianingrum, S.E., M.Pd.	Pengumpul dan pengolah data
6	Arif Nurhadi, S.T., M.Pd.	Pengumpul dan pengolah data
7	Ahmad Zamzami Nur, S.Pd., M.Pd.	Pengumpul dan pengolah data

2. Jenis dan Desain Kuesioner

Instrumen kuisisioner dalam survei kepuasan tenaga kependidikan telah dirumuskan oleh Unit Penjaminan Mutu Direktorat Penjaminan Mutu Universitas Negeri Yogyakarta, yaitu:

Tabel 4. Instrumen Survei

No	Instrumen
1	Daya tanggap (responsiveness): Kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan.
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
3	Keramahan pelayanan (empathy).
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
5	Nyata (tangible): Pengurusan administrasi keuangan.
6	Kecukupan sarana penunjang kerja (komputer, perlengkapan dan peralatan penunjang kerja).
7	Kecukupan prasarana penunjang kerja (gedung dan ruang kerja).
8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.
9	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).
10	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (sertifikasi kompetensi, pelatihan, seminar, dan studi lanjut).

3. Pengumpulan Data

- a. Distribusi Kuisioner
 - 1) Survei dilakukan secara *online* melalui laman <https://survey.uny.ac.id>
 - 2) Dosen diberikan sosialisasi dan panduan pengisian
- b. Periode pengisian instrumen pada 8 Januari - 23 Desember 2025
- c. UPM memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada tenaga kependidikan yang belum mengisi angket survei dan melaporkan hasilnya kepada Ketua Unit Penjaminan Mutu FBSB UNY.

4. Analisis Data

- a. Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons.
- b. Menganalisis data untuk mendapatkan *insight* tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan.

5. Pelaporan Hasil

- a. Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi.
- b. Menyajikan hasil kepada stakeholder yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, dosen, dan tenaga kependidikan.

6. Tindak Lanjut

- a. Mengidentifikasi langkah- langkah konkret berdasarkan temuan dan rekomendasi dari survei.
- b. Melaksanakan perbaikan dan inisiatif baru berdasarkan hasil survei.
- c. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang diambil.

D. Hasil Survei

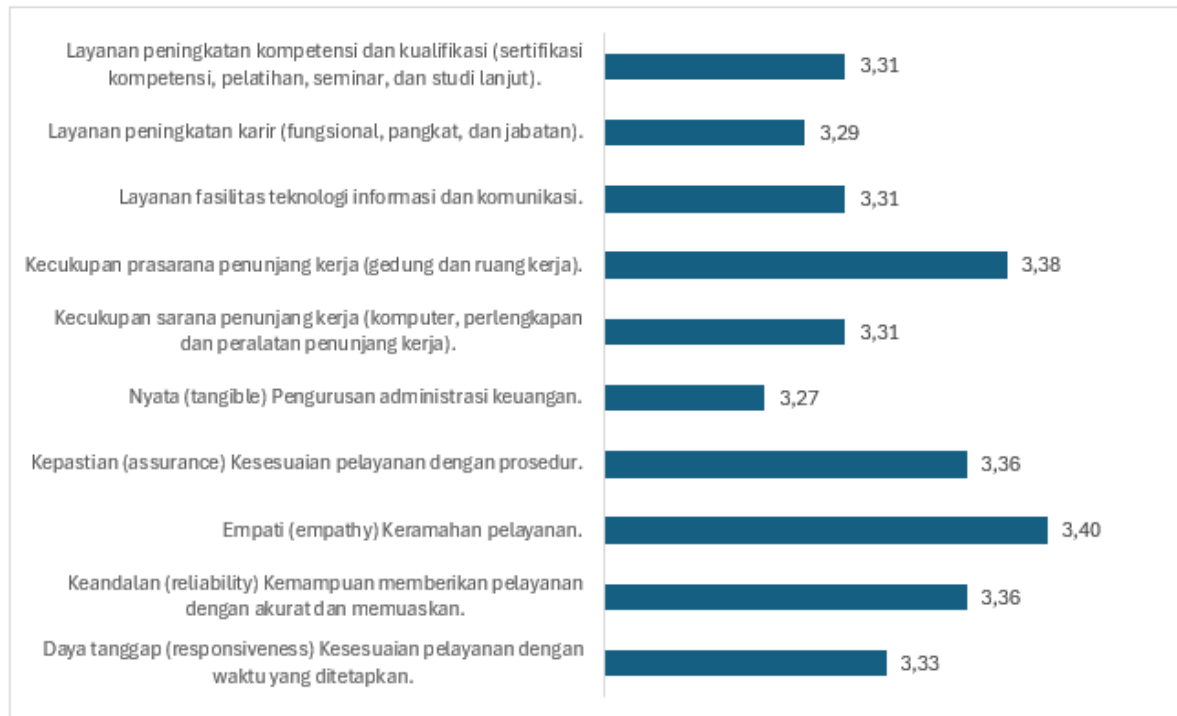
Dari total 59 responden, 93% (55) diantaranya telah mengisi kuisisioner, dengan hasil tersebut target telah terpenuhi. Selanjutnya, survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap beberapa aspek layanan manajemen. Skala penilaian berkisar dari 1 (sangat tidak puas) hingga 4 (sangat puas), dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FBSB UNY Tahun 2025

No	Instrumen	Res-ponden	Rata-rata	Median	Standar Deviasi	Analisis
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	55	3,33	3	0,58	Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan yang diberikan sudah cukup responsif dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Standar deviasi yang relatif kecil menunjukkan bahwa persepsi responden cukup konsisten
2	Keandalan (<i>realibility</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	55	3,36	3	0,56	Responden cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap keandalan pelayanan. Skor median yang sama dengan rata-rata menunjukkan distribusi jawaban yang relatif simetris
3	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>)	55	3,40	3	0,49	tenaga kependidikan menilai keramahan dalam pelayanan baik.
4	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur	55	3,36	3	0,52	Kepastian pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur mendapatkan penilaian yang baik. Skor ini mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan telah dijalankan dengan

						cukup baik dan sesuai harapan
5	Nyata (tangible): Pengurusan administrasi keuangan.	55	3,27	3	0,49	Administrasi keuangan dinilai cukup baik, meskipun nilai rata-rata paling rendah dibanding aspek lain. Hal ini menunjukkan masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek ini
6	Kecukupan sarana penunjang kerja (komputer, perlengkapan dan peralatan penunjang kerja).	55	3,31	3	0,60	Responden menilai prasarana cukup baik, menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dapat menunjang kegiatan akademik dan non-akademik dengan baik
7	Kecukupan prasarana penunjang kerja (gedung dan ruang kerja).	55	3,38	3	0,49	Sarana pembelajaran mendapatkan penilaian yang cukup baik, meskipun masih ada sedikit variasi dalam jawaban responden
8	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	55	3,31	3	0,57	Menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi sudah dikelola dengan baik
9	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	55	3,29	3	0,50	Responden merasa layanan peningkatan karir cukup baik, meskipun masih ada sedikit variasi dalam kepuasan mereka
10	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (sertifikasi kompetensi, pelatihan, seminar, dan studi lanjut).	55	3,31	3	0,54	Menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas dengan layanan pengembangan kompetensi dan kualifikasi

Gambar 1. Grafik Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FBSB UNY Tahun 2025



Berdasarkan data pada tabel dan grafik di atas di atas, dapat ditarik kesimpulan deskriptif sebagai berikut

1. Aspek yang paling memuaskan tenaga kependidikan FBSB UNY adalah layanan Empati (empathy) Keramahan pelayanan dengan rata-rata skor 3,40.
2. Aspek yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah pengurusan administrasi keuangan dengan rata-rata skor 3,27.
3. Median semua menunjukkan angka 3, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif yang cukup seragam.

E. Rekomendasi

Berdasarkan telaah hasil survei pada area yang menjadi catatan khusus dari responden dan dipandang perlu diupayakan adanya perbaikan, maka direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan Pengurusan administrasi keuangan dinilai rerata paling rendah diantara hasil rerata instrumen yang lainnya maka saran perbaikan untuk hal itu diantaranya menyusun dan mensosialisasikan kembali standar operasional prosedur (SOP) pengurusan administrasi keuangan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan. memeriksa status pengisian survey per nama tenaga kependidikan.
2. Perlu meningkatkan penyediaan program pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai yang mendukung peningkatan karir, baik dalam bentuk pelatihan teknis, workshop, maupun bimbingan terkait pemenuhan persyaratan kenaikan pangkat, jabatan, dan jabatan fungsional. Selain itu, unit kerja perlu secara aktif memfasilitasi informasi dan kesempatan mengikuti pelatihan yang relevan agar pegawai memiliki kesiapan kompetensi serta dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses pengembangan karir.

F. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tenaga kependidikan puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi. Seluruh aspek memiliki nilai rata-rata di atas 3,25, dengan layanan Empati (empathy) Keramahan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi. Beberapa aspek, seperti administrasi keuangan dan layanan peningkatan karir, masih memiliki ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan secara menyeluruh.