



USK
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)

UNIVERSITAS SYIAH KUALA
TAHUN 2024

TENAGA KEPENDIDIKAN

LEMBAR PENGESAHAN

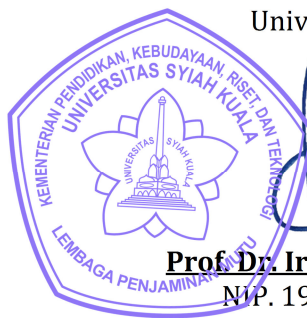
LAPORAN

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Darussalam, Juli 2024

Mengetahui:

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
Universitas Syiah Kuala



Prof. Dr. Ir. Suhendrayatna, M. Eng
NIP. 1967011011993031004

TIM PELAKSANA

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)
TENAGA KEPENDIDIKAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

Penanggung Jawab

Dr. Yanis Rinaldi, S.H., M. Hum

Ketua Pelaksana dan Penyusun

Rahmaddiansyah, S. Si, M. Sc

Zakaria, S. Si, M. Si

Dr. drh. Sri Wahyuni, M. Si

Anggota

Reni Khairina, SE

Jamaludin, SE

Noermansyah Putra

Silvia, S.T

Suhartono Bin Adi Suarno, Lc

Ewi Mauliza, SE

Keumala Hayati, S. Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan tenaga kependidikan ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhamad S.A.W yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun 2024. Laporan ini berisi hasil pelaksanaan survei secara online mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tidak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan-pertanyaan survei diambil dari berbagai sumber yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Pertanyaan untuk tenaga kependidikan terdiri atas 18 pertanyaan dari aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pertanyaan-pertanyaan ini menggali pendapat tenaga kependidikan mengenai ketersediaan sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh universitas. Informasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di lingkungan USK.

Tahap persiapan sampai dengan tahap pembuatan laporan melibatkan banyak pihak oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Marwan selaku rektor USK yang bertanggungjawab atas pelaksanaan survei.
2. Staf Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang melaksanakan survei online kepuasan Tenaga Kependidikan.
3. Tenaga kependidikan selaku responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner *online*.
4. Pihak-pihak lainnya yang tidak disebutkan.

Kami menyadari bahwa terdapat kekurangan pada pelaksanaan survei *online*, oleh karena itu kami berterimakasih kepada pihak-pihak yang dapat memberikan saran-saran yang membangun.

Banda Aceh, 8 Juli 2024

Pusat Pengembangan Data dan
Teknologi Informasi Mutu

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN.....	5
2. METODE PENELITIAN.....	6
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	11
4. KESIMPULAN.....	20
5. REKOMENDASI	23

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan perguruan tinggi negeri yang terus berupaya menjadi sebuah lembaga pendidikan tinggi yang inovatif, mandiri, dan terkemuka, baik di level nasional maupun internasional. Berbagai program terkait tridharma perguruan tinggi terus digiatkan untuk mencapai visi dan misi USK. Universitas Syiah Kuala sebagai universitas terkemuka di Aceh perlu meningkatkan kualitasnya secara terus menerus. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, manajemen pengelolaan, sumber daya manusia, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya perguruan tinggi. Selain ide pimpinan, perguruan tinggi perlu menggali pendapat yang berasal dari Tenaga Kependidikan mengenai kondisi perguruan tinggi saat ini.

Pendapat setiap tenaga kependidikan yang merupakan salah satu komponen sivitas akademika USK akan menggambarkan kondisi riil di tempat mereka bertugas di lingkup USK. Tenaga kependidikan terlibat langsung dalam pemakaian fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh USK. Selain itu tenaga kependidikan juga berinteraksi secara langsung dengan pengelola USK, pengelola fakultas, dosen, dan mahasiswa. Tenaga kependidikan diduga sangat mengerti secara detail mengenai keterbatasan (kekurangan) dan keunggulan di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari tenaga kependidikan perlu dikumpulkan untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi USK dalam meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh sivitas akademika di USK.

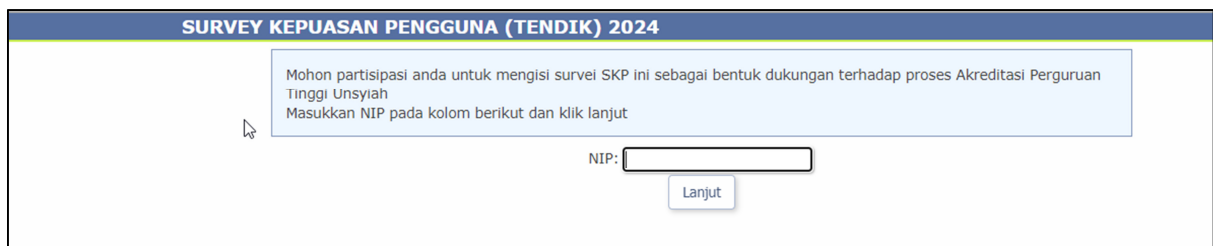
1.2. Tujuan Pelaksanaan Survei

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat tenaga kependidikan mengenai kondisi USK 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.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Responden dan Kuesioner

Responden dari kegiatan survei ini adalah tenaga kependidikan USK yang berjumlah sebanyak 1.364 orang dan diharapkan secara keseluruhan terlibat dalam survei *online* ini. 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. Adapun tampilan laman depan survei kepuasan tenaga kependidikan diperlihatkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Tampilan laman depan survei kepuasan tenaga kependidikan yang dilaksanakan secara *online*

Pertanyaan-pertanyaan pada survei ini berjumlah 18 pertanyaan dari lima aspek, yaitu aspek *Tangible* (3 pertanyaan), *Reliability* (3 pertanyaan), *Responsiveness* (3 pertanyaan), *Assurance* (7 pertanyaan), dan *Empathy* (2 pertanyaan) dan satu pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran. Pertanyaan untuk Tenaga Kependidikan menitik beratkan pada sarana prasarana dan sistem manajemen di lingkungan Universitas Syiah Kuala. Adapun pertanyaan-pertanyaan dari setiap aspek digunakan pada lima aspek survei disajikan pada Gambar 2.2, Gambar 2.3, Gambar 2.4, Gambar 2.5, dan Gambar 2.6. Kritik dan saran dari dosen diisi pada bagian instrumen survei yang ditunjukkan pada Gambar 2.7.

100%

Tangible

★

	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan yang memadai	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberian hak pakai rumah dinas kepada dosen dan pegawai yang berhak mendapatkannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.2. Pertanyaan aspek *Tangible* (3 pertanyaan)

100%

Reliability

★

Pertanyaan ini wajib diisi. Harap lengkapi semua bagian.

	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan mendapatkan informasi dan bimbingan)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberian tugas sesuai dengan bidang keahlian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kemudahan layanan informasi bagi kepegawaian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.3. Pertanyaan aspek *Reliability* (3 pertanyaan)

100%

Responsiveness

★

	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pimpinan merespon dengan cepat permasalahan dalam lingkungan kerja	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Layanan cepat terhadap kebutuhan tenaga kependidikan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.4. Pertanyaan aspek *Responsiveness* (3 pertanyaan)

Assurance								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Kesempatan untuk pengembangan diri; mengikuti kursus, pelatihan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberiaan motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suasana dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberian kesempatan bagi tendik dalam pengembangan karier yang sesuai dengan prestasi kerja	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberian sanksi atas kinerja yang buruk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.5. Pertanyaan aspek *Assurance* (7 pertanyaan)

Empathy								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Perhatian dan dukungan pimpinan bagi tenaga kependidikan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.6. Pertanyaan aspek *Empathy* (2 pertanyaan)

Kritik dan saran terkait pelayanan dan fasilitas di Universitas Syiah Kuala

Gambar 2.7. Bagian kritik dan saran pada survei kepuasan dosen

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Survei diselenggarakan di lingkungan USK dari 28 Februari sampai dengan 1 Juli 2024. 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. Jadwal pelaksanaan survei diuraikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan USK

	Nama Kegiatan	Minggu ke-											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pembuatan kuesioner												
2	Pengujian kuesioner (Uji validitas dan realibilitas)												
3	Pembuatan sistem kuesioner online												
4	Pengisian kuesioner												
5	Pembuatan laporan												
6	Penyerahan laporan kepada pimpinan												

2.3 Metode Pengolahan Data

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 Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas. Diagram batang digunakan untuk mengidentifikasi persentase masing-masing pilihan pada peubah. Ada enam (6) langkah pelaksanaan survei, yaitu:

1. Pembuatan kuesioner
2. Pengujian kuesioner
3. Pengisian kuesioner oleh responden
4. *Entry* data
5. Pengolahan data
6. Pembuatan Laporan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tenaga kependidikan USK yang terdata pada Simpeg USK adalah 1.364 orang. Dari jumlah tersebut sebanyak 1.098 orang telah berpartisipasi sebagai responden SKP Tenaga Kependidikan 2024.

Kriteria penilaian survei ini menggunakan standar likert dengan dengan lima skala dengan kriteria tingkat kepuasan sebagai berikut:

Angka (1) mewakili “Kurang Puas”

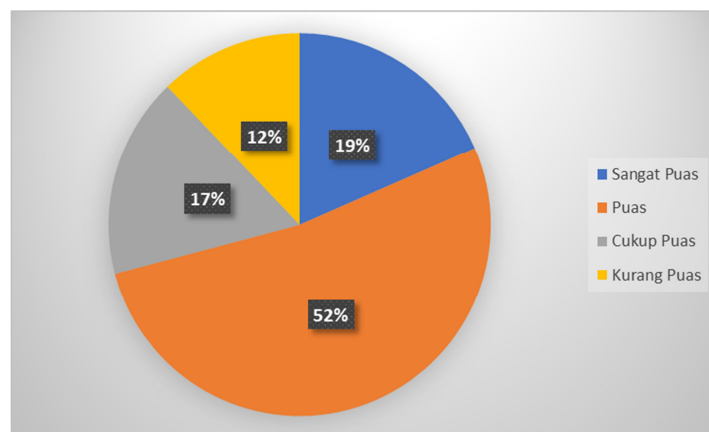
Angka (2) mewakili “Cukup Puas”

Angka (3) Mewakili “Puas”

Angka (4) Mewakili “Sangat Puas”

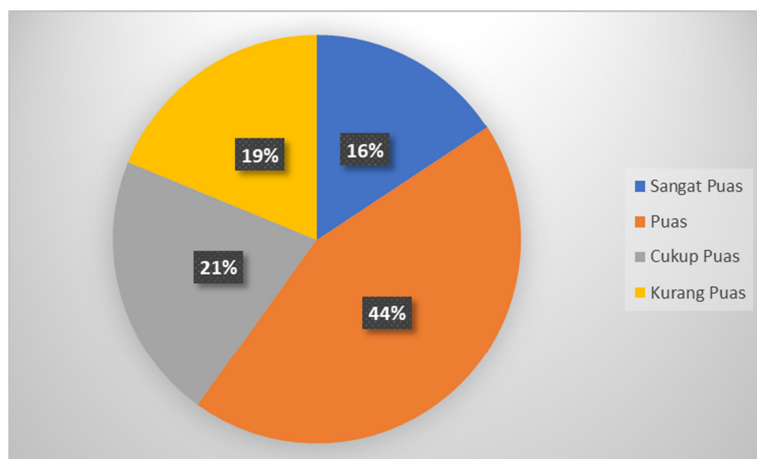
Aspek Tangible

1. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan tenaga kependidikan yang memadai



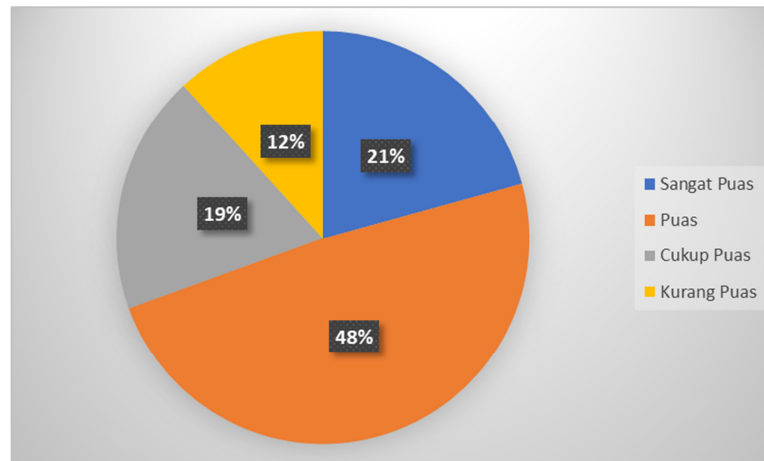
Berdasarkan pendapat tenaga kependidikan terkait ketersediaan sarana prasarana pendukung tenaga kependidikan, sebanyak 19% responden menganggap sangat puas, 52% responden menganggap puas, 17% menganggap cukup puas. Namun masih terdapat 12% responden masih merasa kurang puas.

2. Pemberian hak pakai rumah dinas kepada dosen dan pegawai yang berhak mendapatkannya



Tanggapan responden untuk pemberian hak pakai rumah dinas kepada dosen dan pegawai yang berhak mendapatkannya, 16% responden menganggap sangat puas, 44% responden menganggap puas, 21% menganggap cukup puas. Namun 19% responden masih merasa kurang puas.

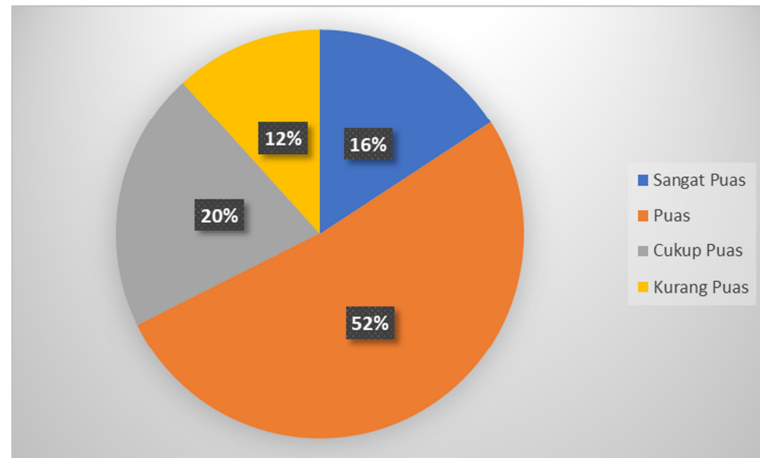
3. Ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih



Tanggapan responden untuk ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih, 21% responden menganggap sangat puas, 48% responden menganggap puas, 19% menganggap cukup puas. Namun 12% responden masih merasa kurang puas.

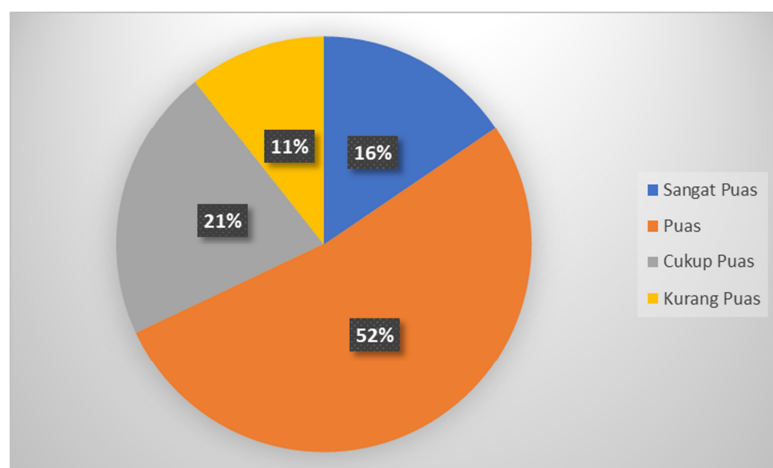
Aspek *Reliability*

1. Layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan mendapatkan informasi dan bimbingan)



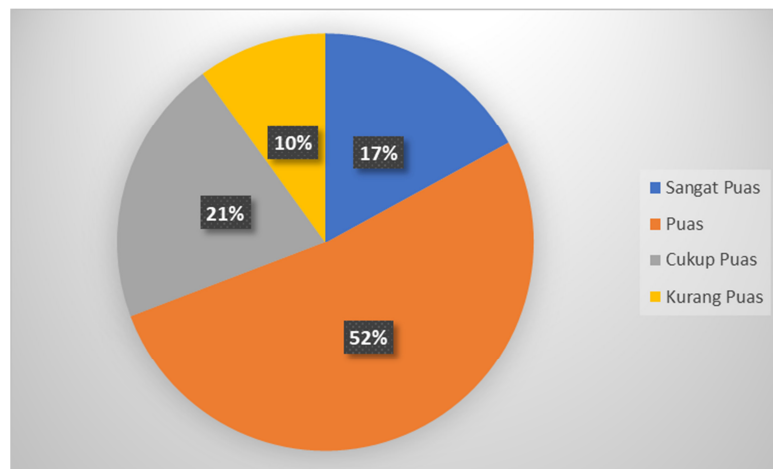
Tanggapan responden untuk layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan mendapatkan informasi dan bimbingan) terdapat 16% responden menganggap sangat puas, 52% responden menganggap puas, 20% menganggap cukup puas. Namun 12% responden masih merasa kurang puas.

2. Pemberian tugas sesuai dengan bidang keahlian



Tanggapan responden untuk pemberian tugas sesuai dengan bidang keahlian, 16% responden menganggap sangat puas, 52% responden menganggap puas, 21% menganggap cukup puas. Namun 11% responden masih merasa kurang puas.

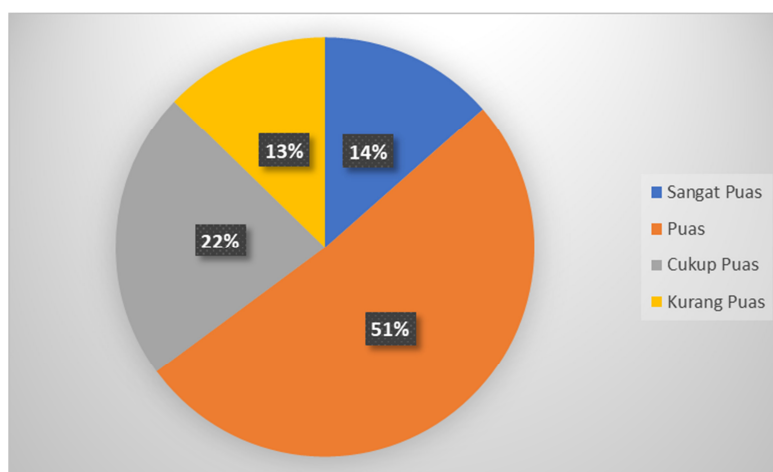
3. Kemudahan layanan informasi bagi kepegawaian



Tanggapan responden untuk pemberian tugas sesuai dengan bidang keahlian, terdapat 17% responden menganggap sangat puas, 52% responden menganggap puas, 21% menganggap cukup puas. Namun 10% responden masih merasa kurang puas.

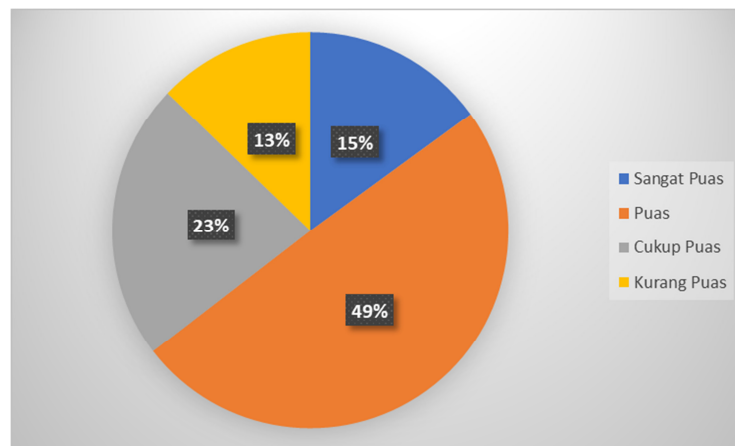
Aspek *Responsiveness*

1. Respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran



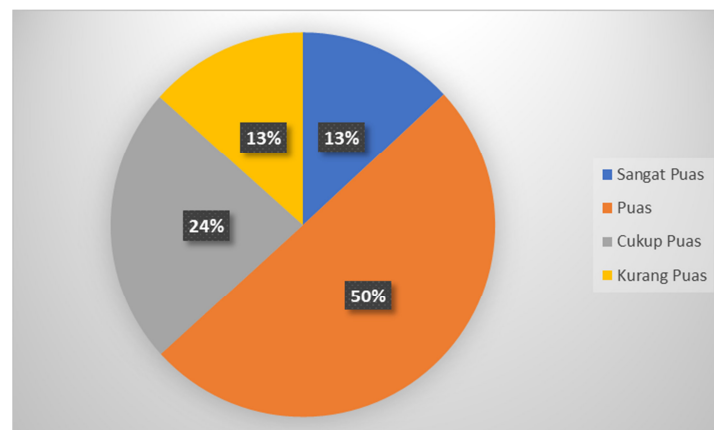
Tanggapan responden untuk respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran, terdapat 14% responden menganggap sangat puas, 51% responden menganggap puas, 22% menganggap cukup puas. Namun 13% responden masih merasa kurang puas.

2. Pimpinan merespon dengan cepat permasalahan dalam lingkungan kerja



Tanggapan responden untuk pimpinan merespon dengan cepat permasalahan dalam lingkungan kerja, ditemukan 15% responden menganggap sangat puas, 49% responden menganggap puas, 23% menganggap cukup puas. Namun 13% responden masih merasa kurang puas.

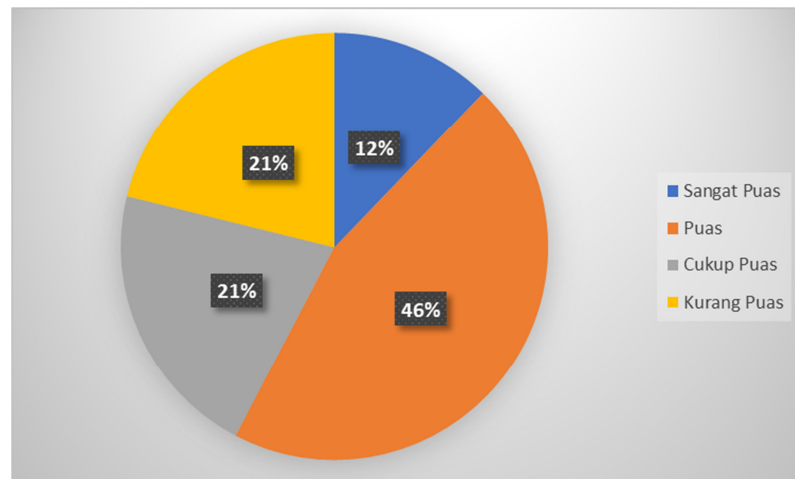
3. Layanan cepat terhadap kebutuhan tenaga kependidikan



Tanggapan responden untuk pimpinan merespon dengan cepat permasalahan dalam lingkungan kerja, ditemukan 13% responden menganggap sangat puas, 50% responden menganggap puas, 24% menganggap cukup puas. Namun 13% responden masih merasa kurang puas.

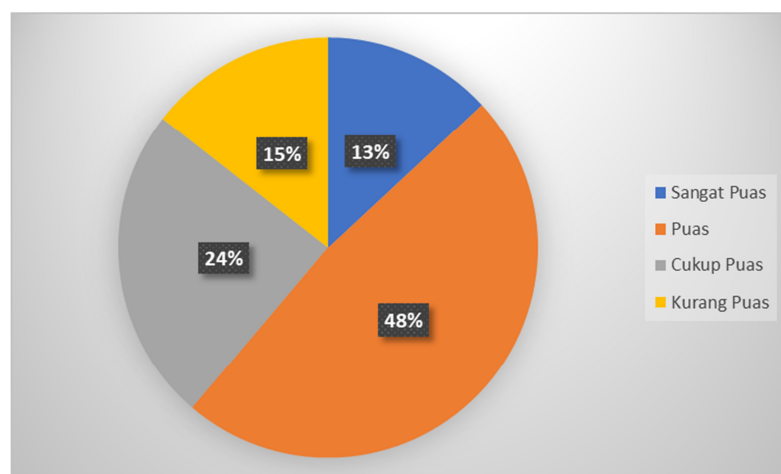
Aspek Assurance

1. Kesempatan untuk pengembangan diri; mengikuti kursus, pelatihan



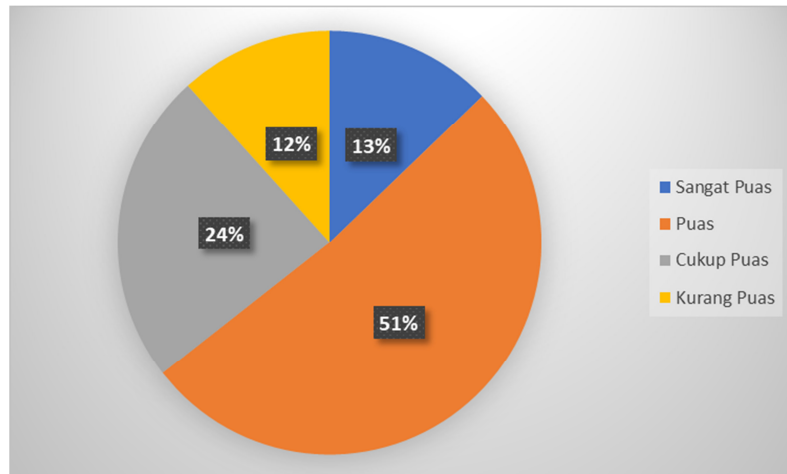
Tanggapan responden untuk kesempatan untuk pengembangan diri; mengikuti kursus, pelatihan, 12% responden menganggap sangat puas, 46% responden menganggap puas, 21% menganggap cukup puas. Namun 21% responden masih merasa kurang puas.

2. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja



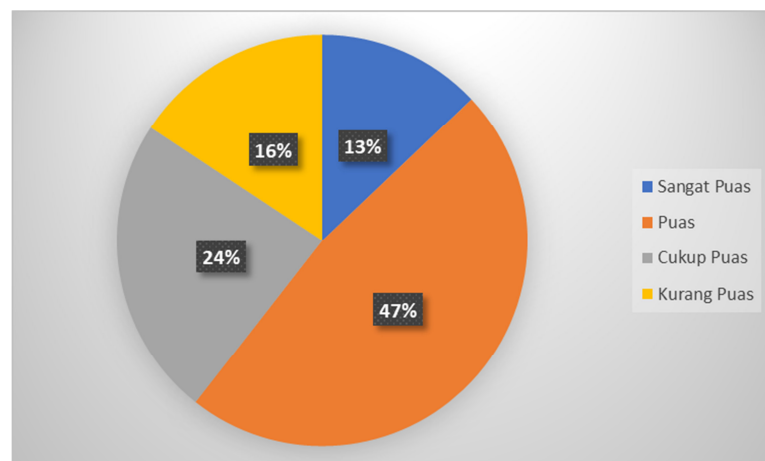
Tingkat kepuasan responden terkait pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja meliputi 13% responden memilih sangat puas, 48% responden menyatakan puas, dan 24% menganggap cukup puas. Namun sebanyak 15% responden masih merasa kurang puas.

3. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan



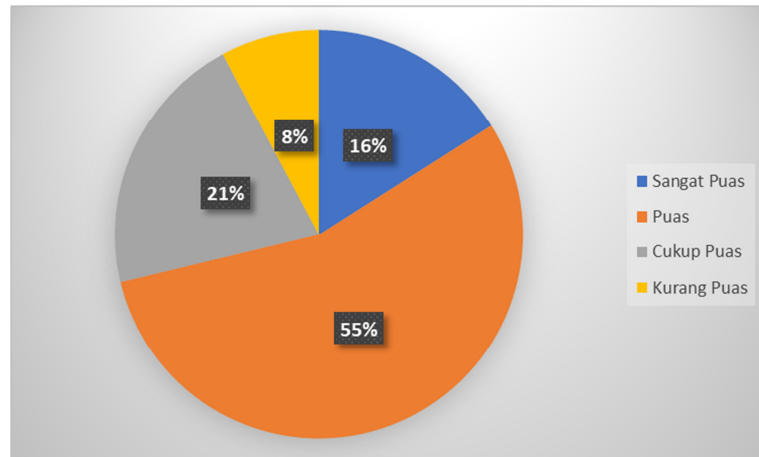
Sebanyak 13% responden menyatakan sangat puas, 51% responden menyatakan puas, dan 24% menganggap cukup puas terhadap kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan. Namun sebanyak 12% responden masih merasa kurang puas.

4. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin



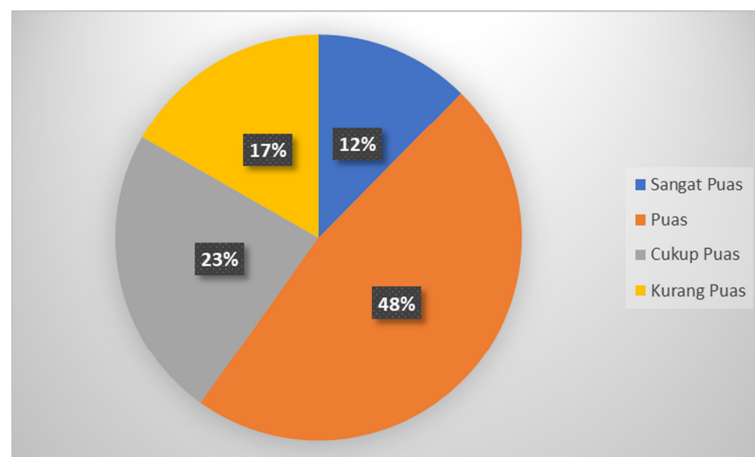
Untuk pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin, sebanyak 13% responden menganggap sangat puas, 47% responden menganggap puas, dan 24% menganggap cukup puas, serta 16% responden masih merasa kurang puas.

5. Suasana dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif



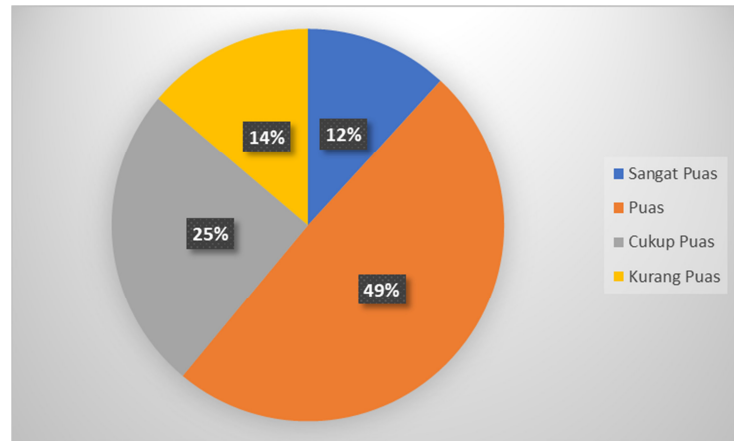
Tanggapan responden untuk suasana dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif adalah sebanyak 16% responden menganggap sangat puas, 55% responden menganggap puas, 21% menganggap cukup puas. Namun 8% responden masih menyatakan kurang puas.

6. Pemberian kesempatan bagi tendik dalam pengembangan karier yang sesuai dengan prestasi kerja



Tanggapan responden untuk pemberian kesempatan bagi tendik dalam pengembangan karier yang sesuai dengan prestasi kerja, 12% responden menganggap sangat puas, 48% responden menganggap puas, 23% menganggap cukup puas. Namun 17% responden masih merasa kurang puas.

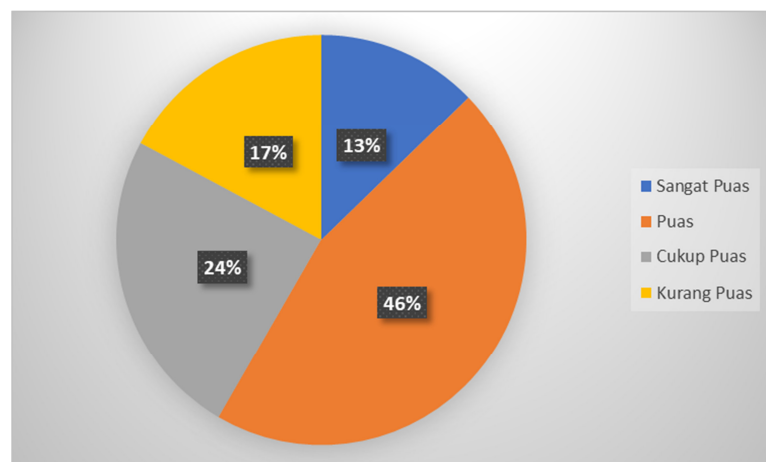
7. Pemberian sanksi atas kinerja yang buruk



Tanggapan responden untuk pemberian sanksi atas kinerja yang buruk, 12% responden menganggap sangat puas, 49% responden menganggap puas, 25% menganggap cukup puas. Namun 14% responden masih merasa kurang puas.

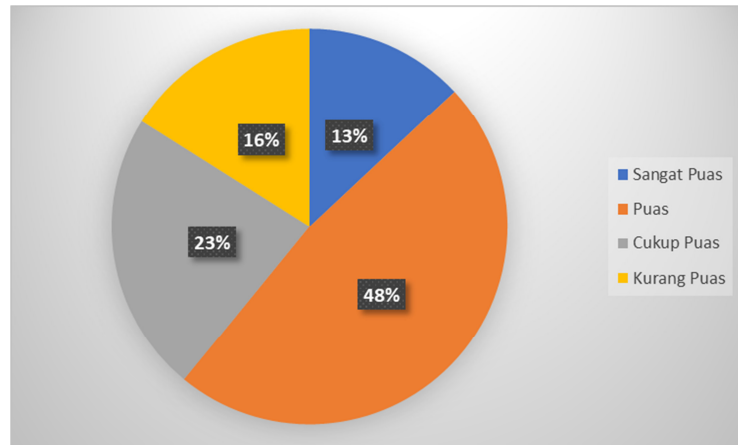
Aspek *Empathy*

1. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik

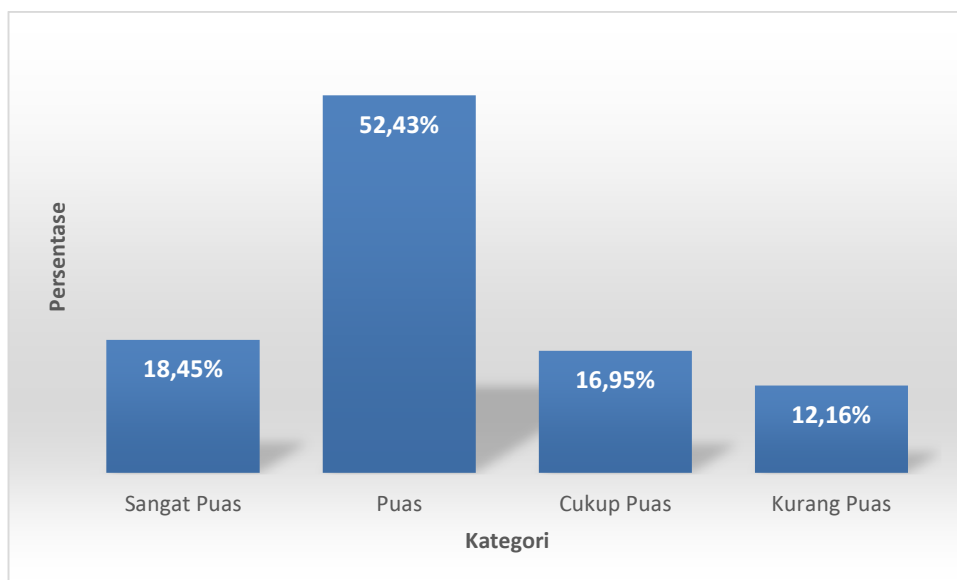


Tanggapan responden untuk pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik, 13% responden menganggap sangat puas, 46% responden menganggap puas, 24% menganggap cukup puas. Namun 17% responden masih merasa kurang puas.

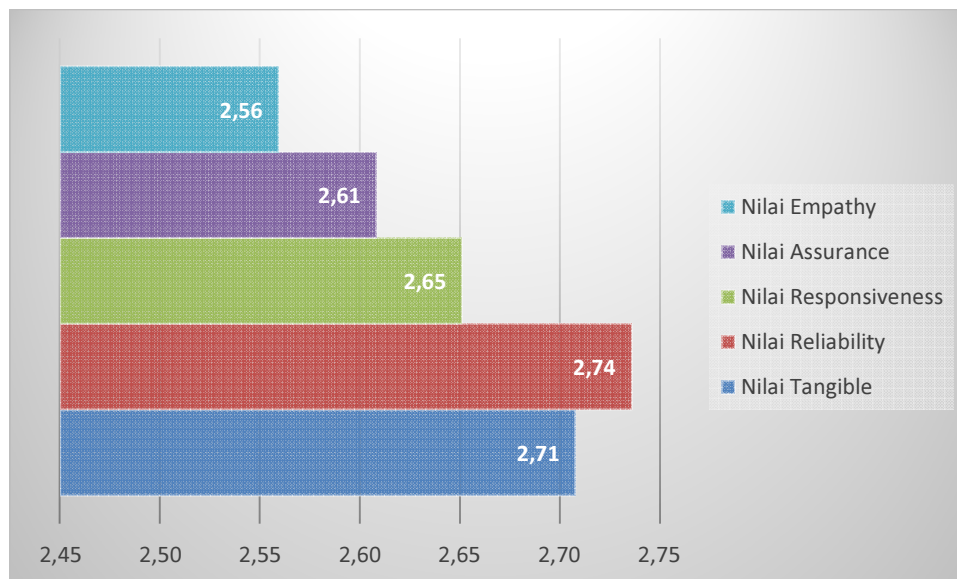
2. Perhatian dan dukungan pimpinan bagi tenaga kependidikan



Untuk perhatian dan dukungan pimpinan bagi tenaga kependidikan, sebanyak 13% responden menganggap sangat puas, 48% responden menganggap puas, 23% menganggap cukup puas. Namun 16% responden masih merasa kurang puas.



Gambar 3.1. Rata-rata persentase tingkat kepuasan tenaga kependidikan berdasarkan aspek *Tangible, Reliability Responsiveness, Accurance, dan Emphaty*



Gambar 3. 2. Perbandingan kepuasan tenaga kependidikan terhadap 5 aspek survei *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*

Kritik dan Saran

Kritik dan saran yang disampaikan oleh dosen melalui survei kepuasan dosen dirangkum sebagai berikut:

1. Para pimpinan memprioritaskan kesejahteraan dan kinerja pegawai di USK dan mengangkat status mereka yang masih berstatus kontrak menjadi ASN atau PPPK.
2. Fasilitas dan layanan di USK saat ini sudah memadai, namun masih ada ruang untuk perbaikan.
3. Pimpinan USK fokus pada pegawai negeri sipil dan pengembangan karir, serta meningkatkan fasilitas dan layanan di kampus.
4. Pihak USK lebih banyak mengadakan pelatihan dan lokakarya mengenai cara melayani dan melindungi mahasiswa, serta memberikan pengetahuan yang dapat diaplikasikan di lingkungan dan masyarakat.
5. Pihak universitas mempertimbangkan untuk mencabut kontrak karyawan dan menerapkan akses informasi yang lebih cepat, terutama untuk staf bagian.
6. Pimpinan USK diharapkan dapat memperbaiki demi kesuksesan yang berkelanjutan dalam pendidikan dan fasilitas ketenagalistrikan di USK.

4. KESIMPULAN

1. Keterlibatan responden (tenaga kependidikan) pada survei ini sangat tinggi yaitu 80.49% (1.098 orang) dari 1.364 orang Tenaga Kependidikan yang terdaftar pada sistem pendataan data Simpeg USK. Hal ini dikarenakan survei dijadikan syarat pada saat pengisian e-Kinerja.
2. Secara umum Tenaga Kependidikan USK merasa fasilitas dan pelayanan di USK sudah baik dan sangat baik. Namun banyak pula kalangan Tenaga Kependidikan yang merasa fasilitas dan pelayanan di USK masih kurang baik.
3. Tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan penting ditindaklanjuti untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas dan layanan USK.

5. REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap USK, secara umum menunjukkan bahwa manajemen pelayanan dan fasilitas di USK sudah baik, namun perlu dilakukan peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kinerja tenaga kependidikan di lingkup USK.
2. Kualitas layanan USK terhadap tenaga kependidikan perlu ditingkatkan agar kinerja tenaga kependidikan lebih optimal dalam mendukung visi misi USK.
3. Pendapat tenaga kependidikan berdasarkan hasil survei, direkomendasikan untuk dievaluasi dan ditindak lanjuti oleh pihak-pihak terkait.