



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SALATIGA**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

— ♦ **TERHADAP** ♦ —
LAYANAN MANAJEMEN

**FAKULTAS SYARIAH
UIN SALATIGA**

**TAHUN
2023**

Disusun oleh:

GUGUS JAMINAN MUTU FAKULTAS



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya Gugus Jaminan Mutu Fakultas untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan manajemen guna mendukung pencapaian visi, misi, dan sasaran mutu Fakultas Syariah UIN Salatiga.

Laporan ini memuat hasil analisis atas persepsi tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan manajemen. Data yang disajikan diperoleh melalui metode survei yang dirancang secara sistematis dan valid, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang akurat serta menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan dan unit terkait.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam survei ini, pimpinan Fakultas Syariah UIN Salatiga yang telah memberikan arahan dan dukungan, serta tim Gugus Jaminan Mutu Fakultas yang telah bekerja dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data hingga tersusunnya laporan ini.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pengembangan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan manajemen. Semoga hasil survei ini memberikan manfaat nyata bagi seluruh sivitas akademika Fakultas Syariah UIN Salatiga serta mendukung terwujudnya layanan yang unggul, profesional, transparan, dan akuntabel.

Salatiga, 14 September 2023



Dr. Muhammad Rozikan, M.Pd
Gugus Jaminan Mutu Fakultas
Fakultas Syariah UIN Salatiga

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	5
C. Manfaat	5
BAB II METODE PENGUKURAN	6
A. Waktu Pelaksanaan Survei	6
B. Subjek/Responden Survei	6
C. Metode Pengambilan Data	6
D. Tahapan Pelaksanaan	6
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	6
BAB III HASIL DAN ANALISIS	8
A. Hasil Survei	8
1. Hasil Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan	8
2. Analisis Data	8
BAB IV PENUTUP	13
A. Kesimpulan	13
B. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan manajemen yang berkualitas guna mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai unit akademik di lingkungan Universitas Islam Negeri Salatiga yang berkomitmen pada mutu, Fakultas Syariah terus berupaya meningkatkan layanan manajemennya untuk menunjang pencapaian tujuan strategis. Layanan manajemen yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel menjadi salah satu kunci terciptanya lingkungan kerja yang produktif.

Tenaga kependidikan merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga. Sebagai bagian dari ekosistem pendidikan tinggi, tenaga kependidikan berperan langsung dalam menjalankan fungsi administrasi, layanan akademik, dukungan kemahasiswaan, pengelolaan sarana prasarana, dan dukungan operasional lainnya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan fakultas dalam menyediakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kepuasan kerja.

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen bertujuan mengevaluasi kualitas layanan yang diterima sekaligus mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Data dan masukan yang diperoleh melalui survei menjadi dasar bagi Fakultas Syariah UIN Salatiga untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menyusun strategi pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.

Laporan ini juga disusun untuk memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada mutu. Keterlibatan tenaga kependidikan dalam memberikan umpan balik mencerminkan partisipasi dan akuntabilitas bersama dalam menciptakan tata kelola layanan yang lebih baik. Hasil survei diharapkan menjadi dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan fakultas dalam meningkatkan kualitas layanan manajemen secara menyeluruh.

Dengan demikian, survei ini tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga sarana penguatan tata kelola fakultas yang transparan, akuntabel, efektif, dan berkelanjutan.

B. Tujuan

Tujuan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga adalah sebagai berikut:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Fakultas Syariah UIN Salatiga.
2. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga.
3. Mengetahui kelemahan dan kekuatan kualitas pelayanan pada masing-masing unit kerja pelayanan.
4. Menetapkan rencana tindak lanjut melalui rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

C. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen adalah:

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga.
2. Membantu fakultas memahami sejauh mana layanan dan program yang diberikan telah memenuhi harapan tenaga kependidikan, sehingga umpan balik dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Mendorong fakultas dan unit pelayanan agar aktif, inovatif, dan responsif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mendorong partisipasi tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dengan menyebarkan tautan kuesioner kepada seluruh tenaga kependidikan. Penyebaran survei berlangsung pada tanggal 15 Agustus sampai dengan 23 Agustus 2023. Setelah kuesioner terisi, tim Gugus Jaminan Mutu Fakultas melakukan tabulasi data. Pertanyaan dalam kuesioner bersifat tertutup dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan, yaitu Sangat Baik (3), Baik (2), dan Kurang Baik (1).

B. Subjek/Responden Survei

Subjek survei adalah seluruh tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Syariah UIN Salatiga. Data yang diolah merupakan data yang terisi lengkap, yaitu sebanyak 9 responden.

C. Metode Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan melalui survei daring kepada seluruh responden. Instrumen survei terdiri atas 12 butir pernyataan.

D. Tahapan Pelaksanaan

1. Penentuan jenis dan kriteria survei yang akan dilakukan.
2. Penentuan sasaran survei kepuasan.
3. Penyusunan butir-butir pernyataan.
4. Penyusunan instrumen survei kepuasan.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar konstruk pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada hasil output SPSS melalui tabel Item-Total Statistics. Setiap butir dinyatakan valid apabila nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar daripada nilai r-tabel. Nilai r-tabel diperoleh melalui derajat kebebasan (degree of freedom) dengan rumus $df = n - k$, dengan k merupakan jumlah butir pernyataan dalam suatu variabel.

Reliabilitas atau keandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk pernyataan yang menjadi dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan, tetapi sebaiknya dilakukan pada masing-masing variabel agar dapat diketahui konstruk variabel yang belum reliabel. Reliabilitas suatu konstruk variabel dinyatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan hasil pengisian instrumen yang selanjutnya dianalisis, setiap butir pernyataan dinyatakan valid dan instrumen kepuasan layanan dinyatakan reliabel. Hasil pengujian mengacu pada lampiran dokumen sumber.

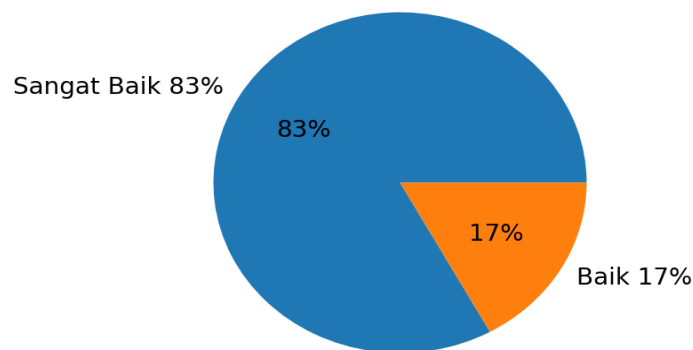
BAB III HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil Survei

1. Hasil Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga

Hasil kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga ditunjukkan melalui persentase kepuasan survei berikut.

Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahu



Kriteria	Jawaban
Kurang Baik	0%
Baik	17%
Sangat Baik	83%

Gambar 1. Persentase kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen, diperoleh hasil bahwa **83% responden memberikan penilaian dalam kategori “Sangat Baik”** dan **17% memberikan penilaian dalam kategori “Baik”**, sementara tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori “Kurang Baik” (0%).

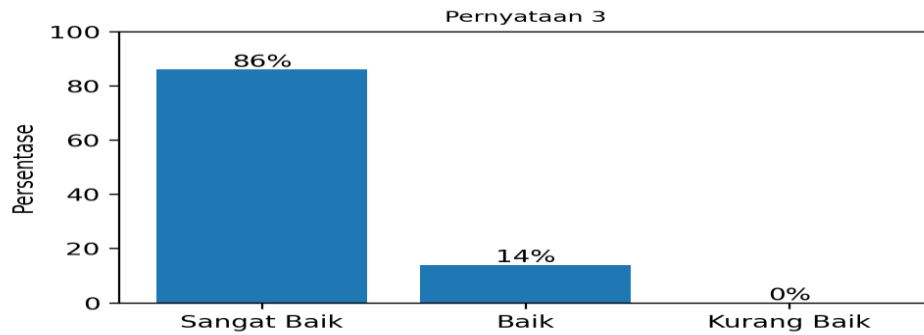
Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan manajemen yang diberikan kepada tenaga kependidikan telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tenaga kependidikan berada pada kategori positif, dengan **persentase kepuasan minimal pada kategori “Baik” mencapai 100%**. Hal ini menggambarkan bahwa seluruh tenaga kependidikan merasa puas terhadap kualitas layanan manajemen yang diberikan. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan

secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan dan mengoptimalkan aspek pelayanan yang masih dapat dikembangkan

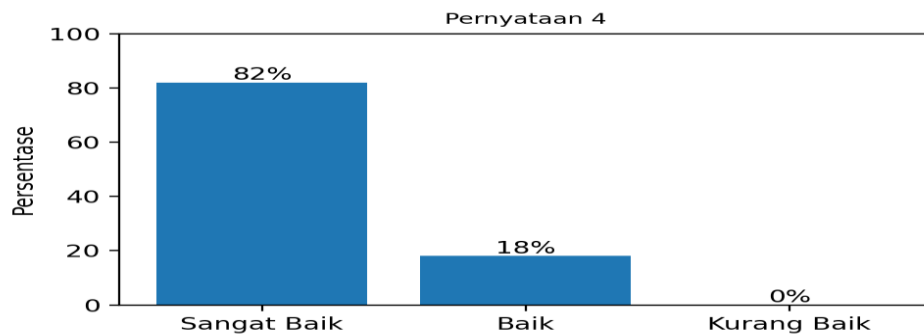
2. Analisis Data

Perhitungan persentase tingkat kepuasan untuk setiap pernyataan disajikan pada diagram berikut.

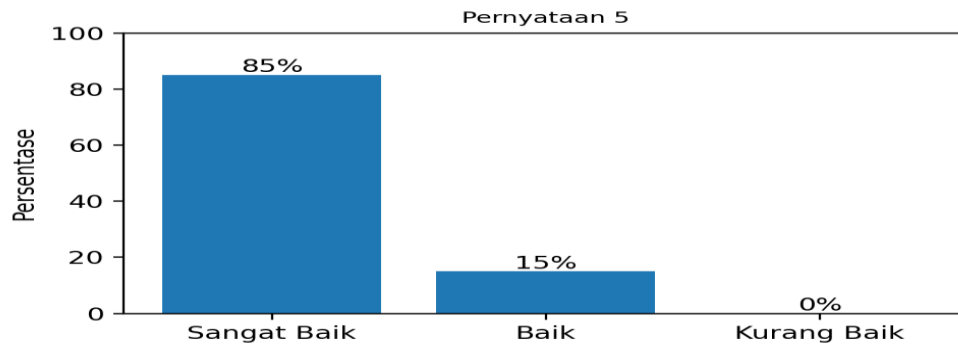
Pernyataan 1. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 14% jawaban baik, dan 86% jawaban sangat baik.



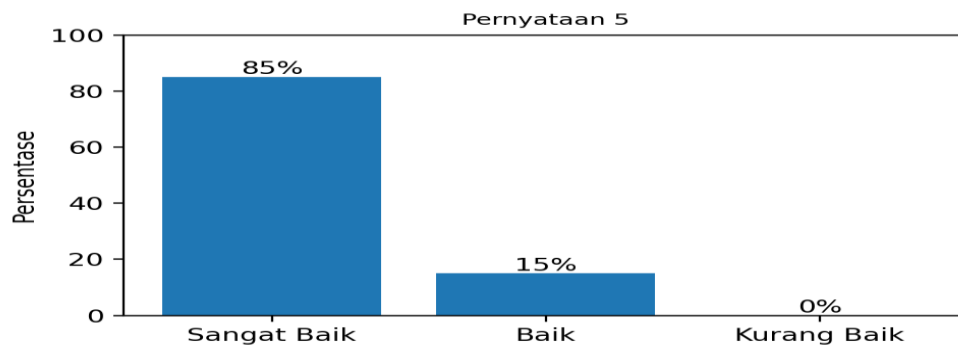
Pernyataan 2. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 18% jawaban baik, dan 82% jawaban sangat baik.



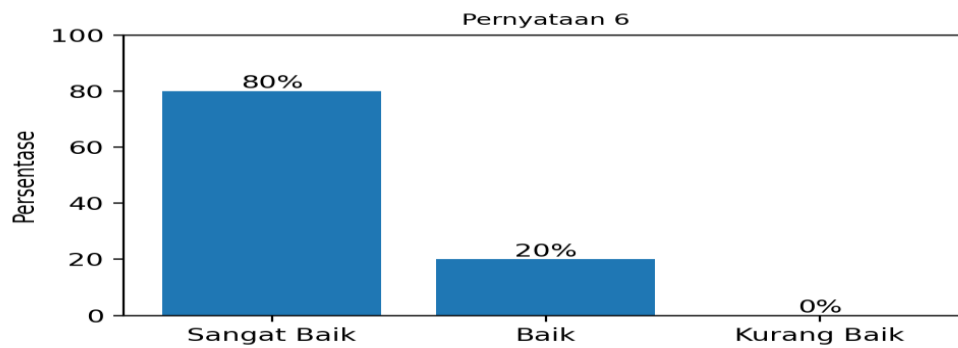
Pernyataan 3. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 20% jawaban baik, dan 80% jawaban sangat baik.



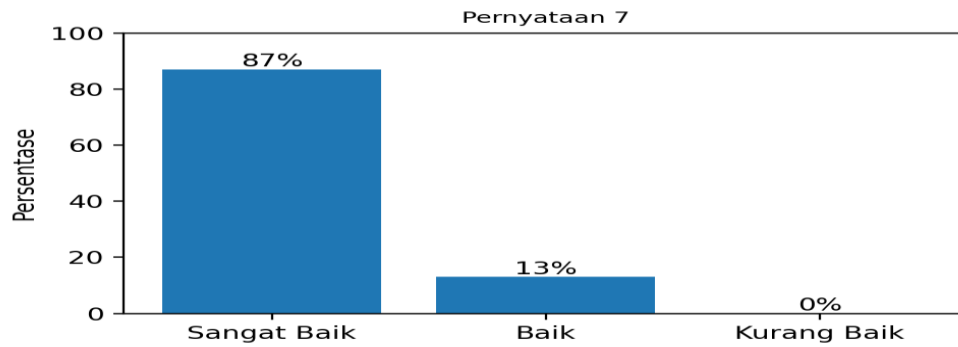
Pernyataan 4. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 15% jawaban baik, dan 85% jawaban sangat baik.



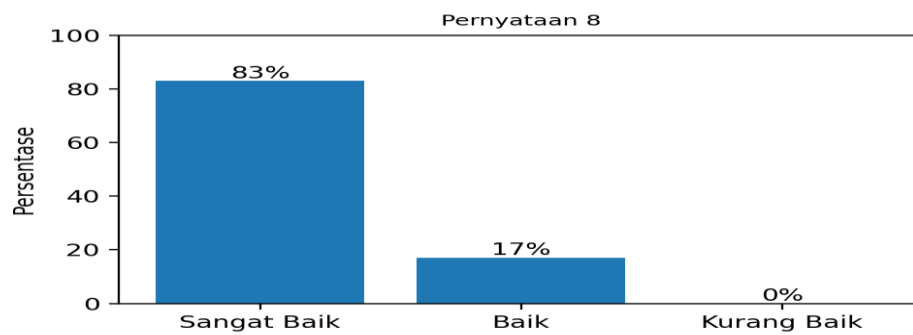
Pernyataan 5. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 15% jawaban baik, dan 85% jawaban sangat baik.



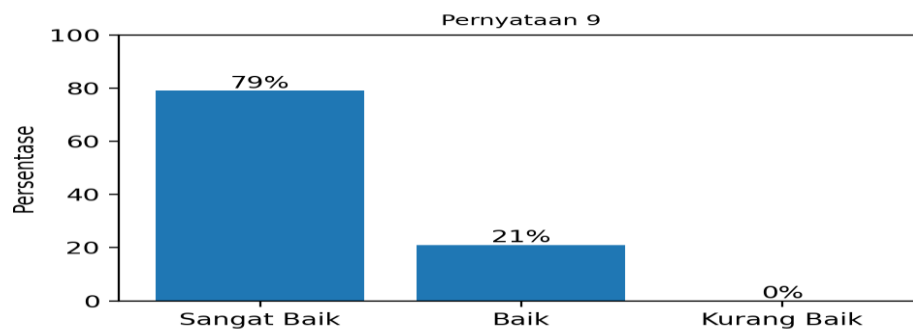
Pernyataan 6. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 20% jawaban baik, dan 80% jawaban sangat baik.



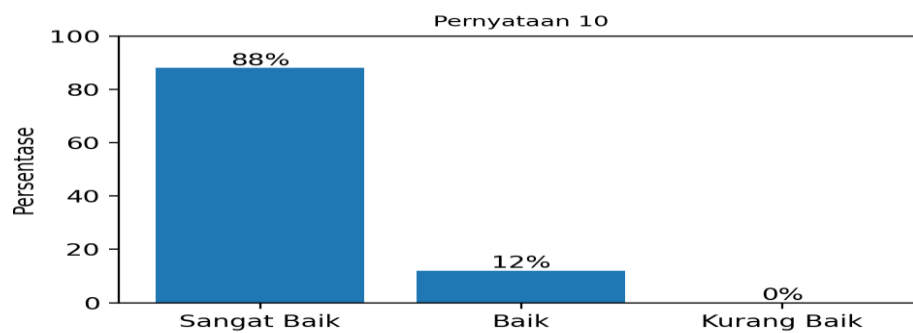
Pernyataan 7. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 13% jawaban baik, dan 87% jawaban sangat baik.



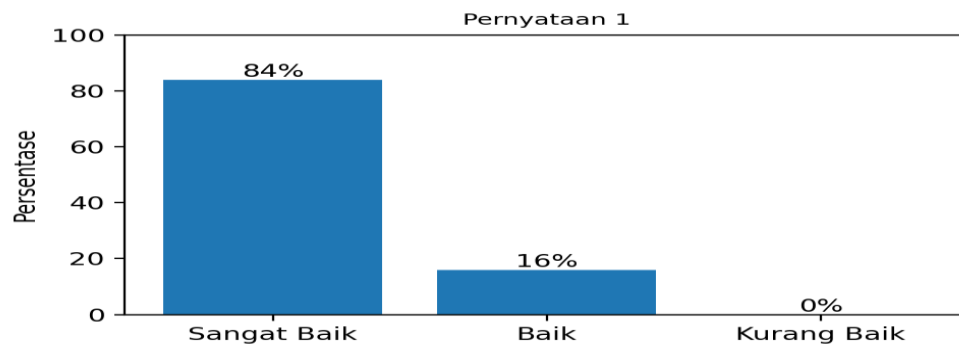
Pernyataan 8. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 17% jawaban baik, dan 83% jawaban sangat baik.



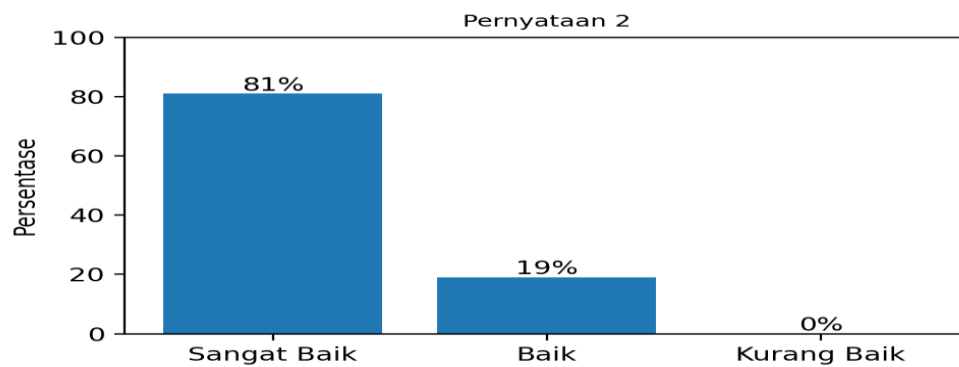
Pernyataan 9. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 9 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 21% jawaban baik, dan 79% jawaban sangat baik.



Pernyataan 10. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 10 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 12% jawaban baik, dan 88% jawaban sangat baik.



Pernyataan 11. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 11 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 16% jawaban baik, dan 84% jawaban sangat baik.



Pernyataan 12. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 12 memperoleh 0% jawaban kurang baik, 19% jawaban baik, dan 81% jawaban sangat baik.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan manajemen secara umum telah berjalan dengan **sangat baik** dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan tenaga kependidikan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa **83% responden memberikan penilaian kategori “Sangat Baik” dan 17% memberikan penilaian kategori “Baik”**, sementara tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kategori “Kurang Baik” (0%). Dengan demikian, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen mencapai **100% pada kategori minimal “Baik”**, yang menunjukkan bahwa seluruh tenaga kependidikan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Syariah UIN Salatiga.
2. Berdasarkan hasil analisis pada 12 aspek pernyataan, seluruh aspek memperoleh penilaian positif dengan dominasi kategori **“Sangat Baik”**. Pernyataan 1 memperoleh nilai **86% sangat baik dan 14% baik**, pernyataan 2 sebesar **82% sangat baik dan 18% baik**, pernyataan 3 sebesar **80% sangat baik dan 20% baik**, pernyataan 4 dan 5 masing-masing sebesar **85% sangat baik dan 15% baik**. Selanjutnya, pernyataan 6 memperoleh **80% sangat baik dan 20% baik**, pernyataan 7 sebesar **87% sangat baik dan 13% baik**, pernyataan 8 sebesar **83% sangat baik dan 17% baik**, pernyataan 9 sebesar **79% sangat baik dan 21% baik**, pernyataan 10 sebesar **88% sangat baik dan 12% baik**, pernyataan 11 sebesar **84% sangat baik dan 16% baik**, serta pernyataan 12 sebesar **81% sangat baik dan 19% baik**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan manajemen telah dinilai sangat memuaskan oleh tenaga kependidikan, baik dalam aspek pelayanan, dukungan sistem, komunikasi, maupun penerapan manajemen yang mendukung pelaksanaan tugas. Meskipun demikian, upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan untuk mempertahankan capaian yang telah diperoleh serta memastikan layanan manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.

B. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan

NO	TEMUAN	TINDAK LANJUT TEMUAN
1	perlu peningkatan pengelolaan laboratorium	Benchmarking Laboratorium Fakultas Syariah UIN Salatiga Ke UIN Sunan Ampel Surabaya Tentang Pengelolaan Laboratorium
2	layanan/pembelajaran mahasiswa kerjasama akademik.	Fakultas Syariah UIN Salatiga Jalin Kerjasama Akademik Dengan FSH UIN JAKARTA Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah