



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SALATIGA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

— ♦ TERHADAP ♦ —
LAYANAN MANAJEMEN

**FAKULTAS SYARIAH
UIN SALATIGA**

**TAHUN
2024**

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 2024 Gugus
Jaminan Mutu Fakultas
Fakultas Syariah UIN Salatiga



Dr. Muhammad Rozikan, M.Pd

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	14
A. Kesimpulan	14
B. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan	14
LAMPIRAN	16

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 2024. 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.

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

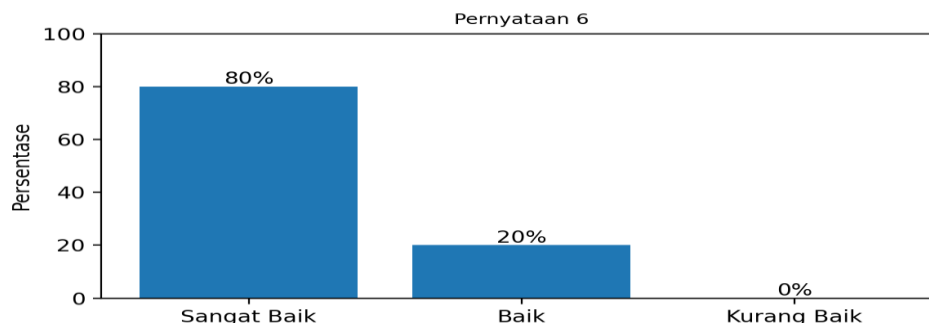
Gambar 1. Persentase kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen

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%).

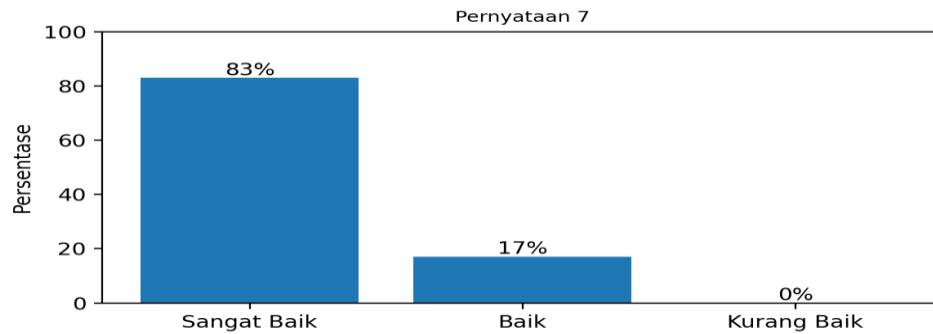
Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan manajemen yang diberikan kepada tenaga kependidikan telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tenaga kependidikan berada pada kategori positif, dengan **persentase kepuasan minimal pada 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

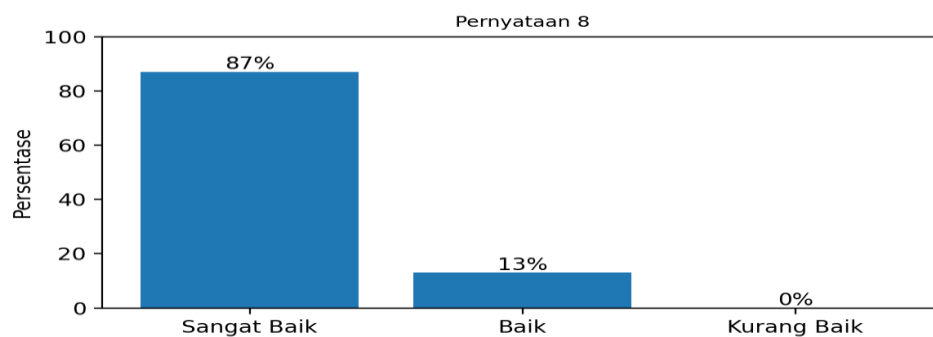
Perhitungan persentase tingkat kepuasan untuk setiap pernyataan disajikan pada diagram berikut.



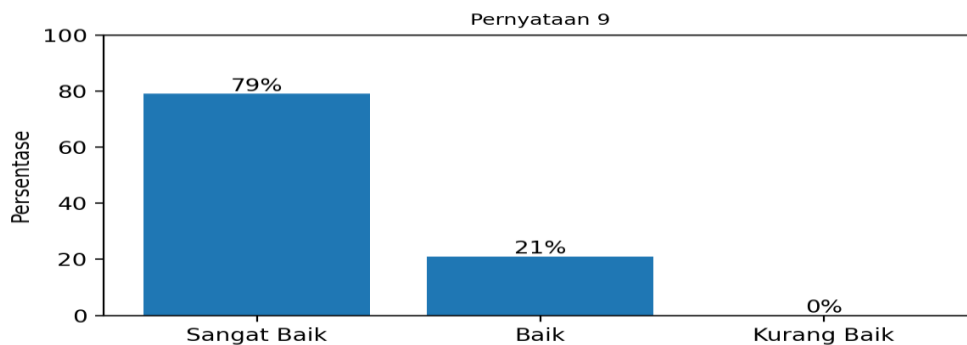
Pernyataan 1. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 “Kemudahan layanan sistem informasi dalam menunjang tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 80% jawaban baik, dan 20% jawaban sangat baik.



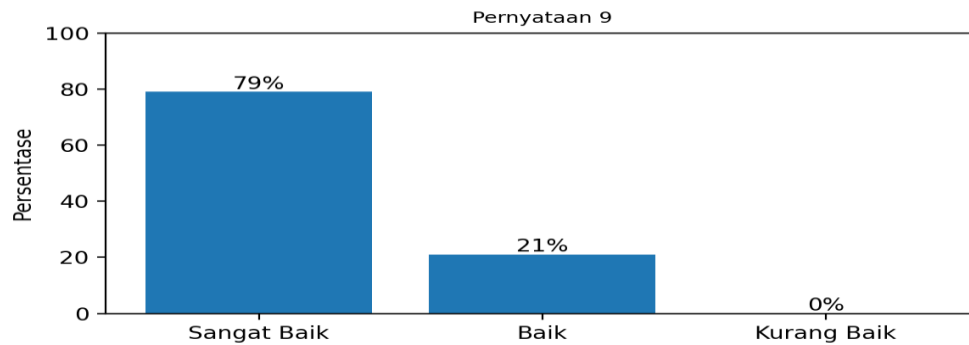
Pernyataan 2. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 “Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 83% jawaban baik, dan 17% jawaban sangat baik.



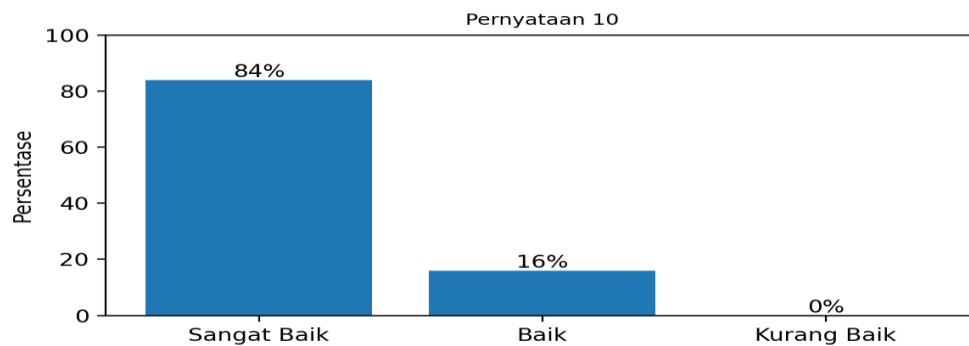
Pernyataan 3. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 “Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi dalam bekerja” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 87% jawaban baik, dan 13% jawaban sangat baik.



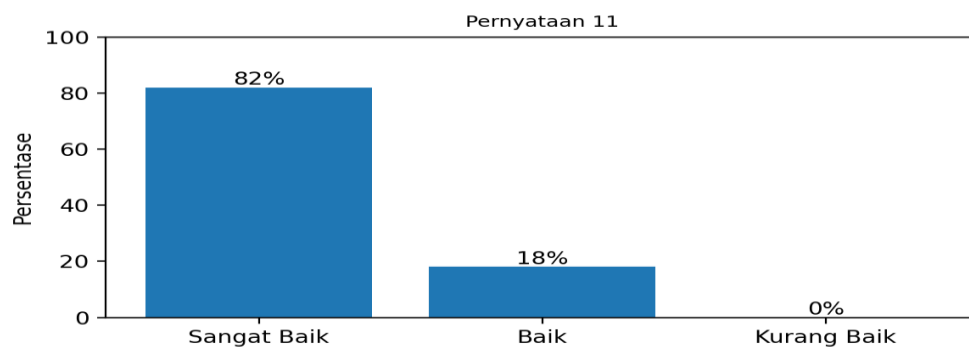
Pernyataan 4. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 “Ketersediaan layanan sistem informasi dalam menunjang tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 79% jawaban baik, dan 21% jawaban sangat baik.



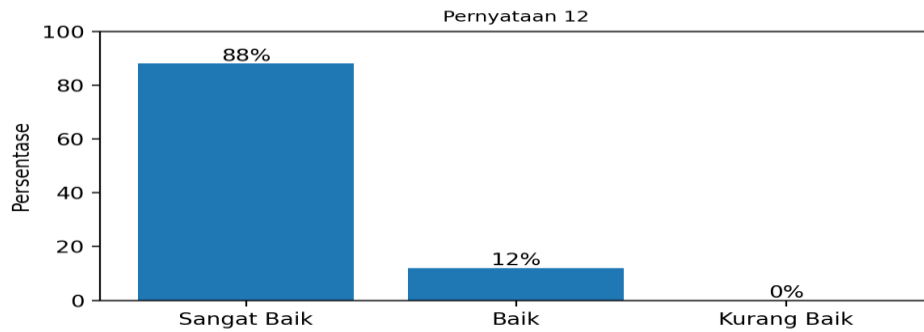
Pernyataan 5. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 “Ketersediaan layanan sistem informasi dalam menunjang tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya” memperoleh 0 % jawaban kurang baik, 79% jawaban baik, dan 21% jawaban sangat baik.



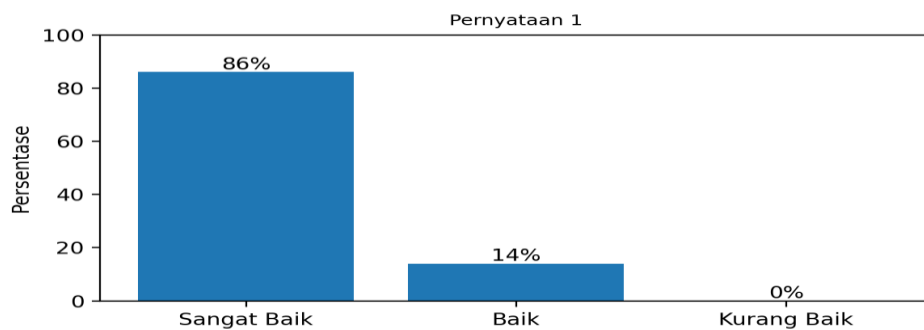
Pernyataan 6. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam kesempatan pengembangan karir bagi tenaga kependidikan” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 84% jawaban baik, dan 16% jawaban sangat baik.



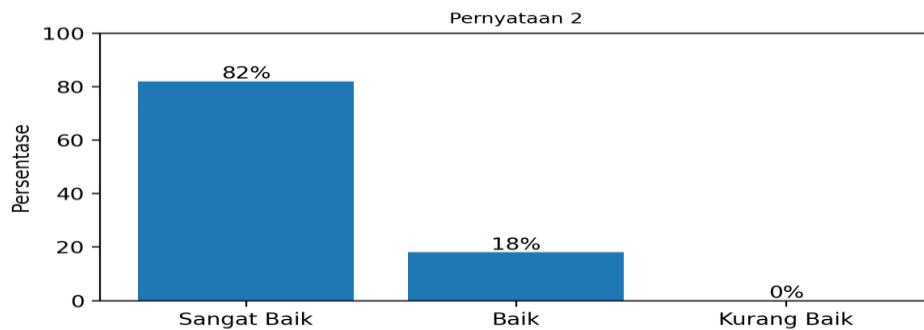
Pernyataan 7. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam kesempatan pengembangan kompetensi bagi tenaga kependidikan” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 82% jawaban baik, dan 18% jawaban sangat baik.



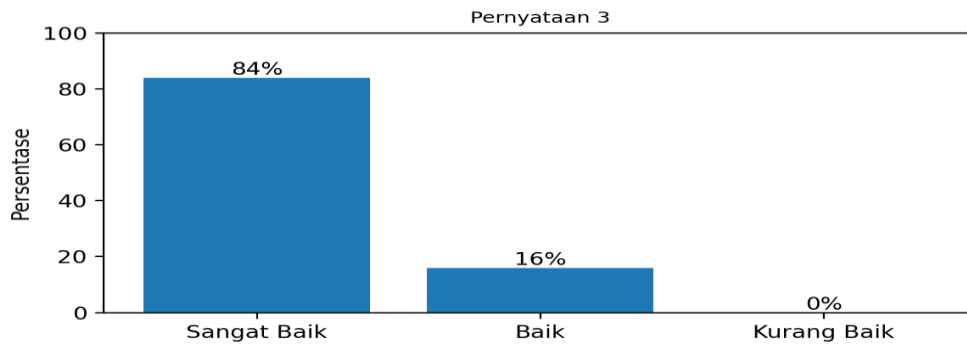
Pernyataan 8. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam pembagian job deskripsi” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 88% jawaban baik, dan 12% jawaban sangat baik.



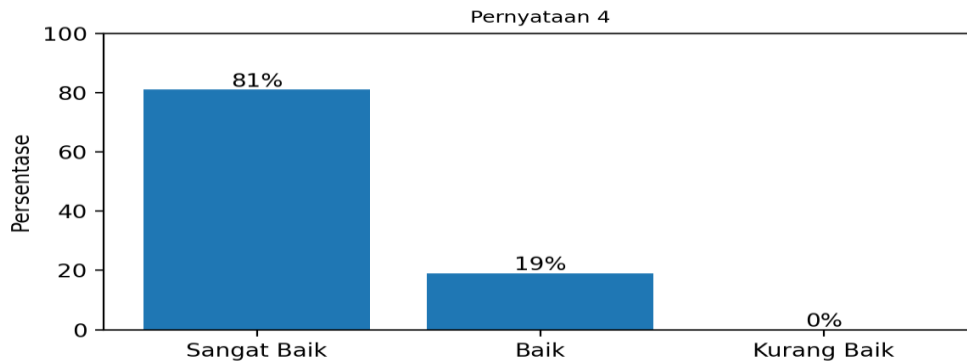
Pernyataan 9. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 9 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam pemberian kesejahteraan bagi tenaga kependidikan” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 86% jawaban baik, dan 14% jawaban sangat baik.



Pernyataan 10. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 10 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam pemberian penghargaan bagi tenaga kependidikan” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 82% jawaban baik, dan 18% jawaban sangat baik.



Pernyataan 11. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 11 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam pemberian sanksi bagi tenaga kependidikan” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 84% jawaban baik, dan 16% jawaban sangat baik.



Pernyataan 12. Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 12 “Penerapan prinsip keadilan (equitas) dalam penempatan tenaga kependidikan” memperoleh 0% jawaban kurang baik, 81% jawaban baik, dan 19% 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 secara umum kualitas layanan manajemen telah berjalan dengan **sangat baik** dan mampu memberikan kepuasan kepada tenaga kependidikan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survei yang memperoleh **83% responden memberikan penilaian kategori “Sangat Baik” dan 17% memberikan penilaian kategori “Baik”**, serta tidak terdapat responden yang memberikan penilaian dalam kategori “Kurang Baik” (0%). Dengan demikian, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen secara keseluruhan mencapai **100% pada kategori minimal “Baik”**. Berdasarkan analisis terhadap 12 aspek layanan, seluruh aspek menunjukkan hasil positif dengan dominasi penilaian kategori **“Baik” dan “Sangat Baik”**. Aspek **kemudahan layanan sistem informasi dalam menunjang tugas dan fungsi tenaga kependidikan** memperoleh penilaian **80% baik dan 20% sangat baik**, aspek **kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada** memperoleh **83% baik dan 17% sangat baik**, serta aspek **keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi dalam bekerja** memperoleh **87% baik dan 13% sangat baik**. Selain itu, aspek **ketersediaan layanan sistem informasi** memperoleh hasil **79% baik dan 21% sangat baik**, yang menunjukkan bahwa dukungan sistem informasi telah mampu menunjang pelaksanaan pekerjaan tenaga kependidikan.
2. Pada aspek penerapan prinsip keadilan (*equitas*) dalam pengelolaan tenaga kependidikan, hasil survei juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Aspek **kesempatan pengembangan karir** memperoleh penilaian **84% baik dan 16% sangat baik**, aspek **kesempatan pengembangan kompetensi** memperoleh **82% baik dan 18% sangat baik**, serta aspek **pembagian job deskripsi** memperoleh **88% baik dan 12% sangat baik**. Selanjutnya, aspek **pemberian kesejahteraan** memperoleh **86% baik dan 14% sangat baik**, aspek **pemberian penghargaan** memperoleh **82% baik dan 18% sangat baik**, aspek **pemberian sanksi** memperoleh **84% baik dan 16% sangat baik**, serta aspek **penempatan tenaga kependidikan** memperoleh **81% baik dan 19% sangat baik**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manajemen Fakultas Syariah UIN Salatiga telah menerapkan layanan yang mendukung kebutuhan tenaga kependidikan secara efektif, transparan, dan berkeadilan. Meskipun seluruh aspek telah memperoleh penilaian positif, peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan, terutama dalam penguatan layanan sistem informasi, pemerataan pengembangan kompetensi, serta optimalisasi mekanisme penghargaan dan pengelolaan kinerja agar kualitas layanan manajemen dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

B. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan

NO	TEMUAN	TINDAK LANJUT TEMUAN
1	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