



UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS MIPA

LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP TATA PAMONG & TATA KELOLA

**FAKULTAS MIPA
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas Rahmatnya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga laporan survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Makassar Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan baik. Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNM mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya, dan juga kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan, kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Dekan dan segenap jajarannya yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrumen kuesioner di tingkat fakultas.
3. Para Dosen di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) UNM
4. Tenaga Kependidikan selaku responden yang mengisi instrumen serta pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Kami berharap, semoga hasil survei kepuasan tenaga kependidikan ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam UNM. Pelaksanaan dan penyajian hasil survei kepuasan tenaga kependidikan ini dimungkinkan

masih memiliki kekurangan, oleh karena itu keberlanjutan masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang tetap menjadi tagihan.

Makassar, November 2022
Ketua UPM,

Prof. Hartati, M.Si, Ph.D

DAFTAR ISI

| | |
|---|---|
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Tujuan..... | 1 |
| C. Manfaat | 2 |
| BAB II METODE SURVEI | 3 |
| BAB III HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT | 4 |
| A. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Pamong..... | 4 |
| B. Rencana Tindak Lanjut | 6 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 7 |
| A. Kesimpulan | 7 |
| B. Rekomendasi..... | 7 |
| Lampiran..... | 8 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pedoman ini diberikan bertujuan sebagai pegangan atau dasar untuk bahan pertimbangan guna melakukan perbaikan pengelolaan sistem mutu khususnya dalam layanan tata pamong; Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan tata pamong di lingkup Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) UNM. Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi pengelola SDM untuk meningkatkan layanan.

Survei kepuasan tenaga kependidikan ditujukan bagi tenaga kependidikan di FMIPA UNM dan memiliki sasaran untuk mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan untuk menilai kinerja tata pamong dan tata kelola serta mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Survei ini merupakan bagian dari proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan.

Ruang lingkup survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong antara lain:

- a. Aspek kepuasan terhadap kinerja tata pamong yang meliputi kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan
- b. Aspek kepuasan terhadap kinerja kepemimpinan yang terdiri dari kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasional, dan kepemimpinan publik
- c. Sistem kepuasan pengelolaan fungsional dan operasional yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penstafan, pengarahan, dan pengendalian

B. Tujuan

1. Mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola FMIPA

UNM.

2. Memetakan mutu pelayanan ketenaga kependidikan FMIPA UNM.
3. mengukur ketercapaian target capaian layanan tata pamong bagi tenaga kependidikan FMIPA UNM sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
4. Sebagai dasar ataupun pegangan dalam perbaikan pelayanan tata pamong di FMIPA UNM

C. Manfaat

1. Hasil survei layanan tata pamong dan tata kelola, digunakan sebagai bahan pertimbangan guna melakukan perbaikan pengelolaan sistem mutu pengembangan layanan tata pamong di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Makassar
2. Hasil survei digunakan sebagai bahan pertimbangan guna upaya peningkatan dan pengembangan SDM yang diharapkan menambah kompetensi dalam memberikan layanan tata pamong.
3. Hasil survei digunakan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan standar layanan tata pamong di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Makassar.
4. Hasil survei kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap tata pamong digunakan sebagai dokumen akuntabilitas dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu FMIPA UNM

BAB II METODE SURVEI

Survei ini dilakukan terhadap tenaga kependidikan FMIPA UNM dengan cara mengisi angket. Hasil survei tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong ini berupa indeks kepuasan yang disusun dengan menggunakan skala Likert 1-5 (5 =Sangat Puas;4 = Puas; 3= Cukup Puas; 2 = Kurang Puas; 1 = Tidak Puas). Kemudian melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor tertinggi (ideal)} &= 5 \text{ (Sangat Puas)} \\
 \text{Skor terendah} &= 1 \text{ (Tidak tahu)} \\
 \text{Jumlah kelas} &= 5 \text{ (Tidak tahu, sampai sangat puas)} \\
 \text{Jarak interval} &= \frac{(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah})}{\text{Jumlah Kelas Interval}} \\
 &= (5 - 1) / 5 \\
 &= 0,8.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan ketenaga kependidikan dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 1. Klasifikasi Skala Kepuasan

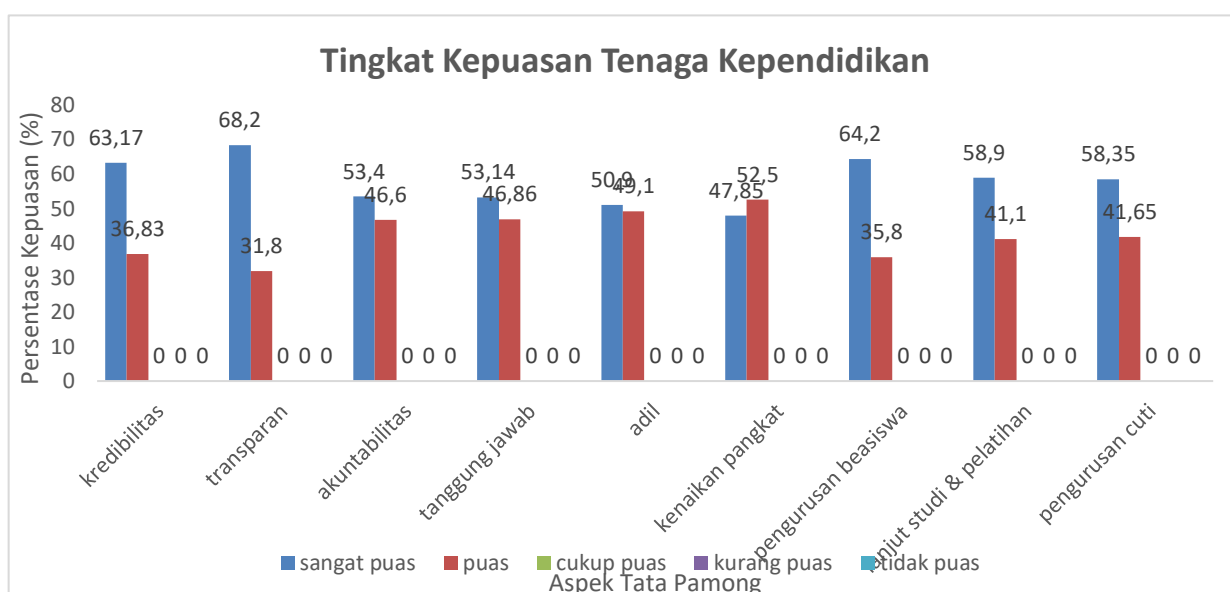
| Rerata Skor | Klasifikasi Kepuasan |
|--------------|-------------------------|
| >4,2 s/d 5,0 | Sangat Puas (SP) |
| >3,4 s/d 4,2 | Puas (P) |
| >2,6 s/d 3,4 | Cukup Puas (CP) |
| >1,8 s/d 2,6 | Tidak Puas (TP) |
| 1,0 s/d 1,8 | Sangat Tidak Puas (STP) |

BAB III HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Tata pamong

Studi yang digunakan untuk memperoleh data kepuasan tenaga kependidikan yaitu dengan menyebarkan instrumen kepuasan tenaga kependidikan terhadap terhadap tata pamong yang dikembangkan lembaga penjaminan mutu UNM yang telah divalidasi oleh UPM dalam lingkup UNM. Survey dilakukan secara *online* melalui *google form* yang disebarakan melalui *website*. Pelaksanaannya dengan memberikan informasi kepada tenaga kependidikan via grup whatsapp untuk mengisi instrumen pelayanan yang ada di UPPS. Tenaga kependidikan yang telah mengisi data dalam instrumen akan tersimpan dalam *google form* dan dapat diambil dalam bentuk file excel, setelah itu kemudian dilakukan analisis data, yang telah diperoleh secara deskriptif kuantitatif dengan teknik persentasi dan diagram, dengan menggunakan indikator sangat memuaskan dengan skor 5, memuaskan dengan skor 4, cukup memuaskan dengan skor 3, kurang memuaskan dengan skor 2, dan tidak memuaskan dengan skor 1. Kemudian

diperoleh histogram sebagai berikut:



Setelah dilakukan pengumpulan dan analisis data yang diperoleh melalui sebaran instrumen, secara umum diperoleh rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola yaitu sangat memuaskan. Terdapat beberapa delapan aspek yang menjadi penilaian untuk menilai layanan tata pamong antara lain (a) kredibilitas; pengambilan keputusan oleh pimpinan dilakukan secara musyawarah mufakat, dukungan moril/materil dalam pengembangan karir tenaga kependidikan, informasi dan menyelenggarakan layanan jenjang karir, (b) transparan; Pelibatan dalam penyusunan rencana program kerja Program Studi, Pelibatan tenaga kependidikan dalam pelaksanaan program kerja prodi, (c) akuntabilitas; Penetapan bidang kerja tendik sesuai, Tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan, (d) Tanggung jawab; Monitoring kinerja setiap awal, tengah dan akhir semester;

Evaluasi terhadap kinerja dosen dilakukan setiap semester; Pemberian penghargaan/sanksi bagi tenaga kependidikan, (e) adil; Perlakuan yang adil terhadap tenaga kependidikan (f) Kepuasan Tenaga Kependidikan Dalam Kenaikan Pangkat; Kejelasan informasi tentang syarat dan ketentuan kenaikan pangkat, Kemudahan dalam pengurusan berkas kenaikan pangkat (g) Kepuasan Tenaga Kependidikan Dalam Beasiswa; Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa, Transparansi dalam pendistribusian penerimaan beasiswa, (h) Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam Lanjut Studi dan pelatihan; Pemberian motivasi oleh pimpinan prodi, Kemudahan dalam pengurusan berkas lanjut studi, (i) Kepuasan Tenaga Kependidikan Dalam Pengurusan Cuti ; Kejelasan informasi tentang syarat cuti Kemudahan dalam pengurusan berkas cuti.

Adapun indikator penilaian ini terdiri atas sangat memuaskan dengan skor 5, memuaskan dengan skor 4, cukup memuaskan dengan skor 3, kurang memuaskan dengan skor 2, dan tidak memuaskan dengan skor 1. Survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan *Google Form* dan disebarluaskan melalui website di FMIPA UNM. Hasil rekapitulasi survei dapat diambil dalam bentuk excel dan deskripsi persentase dibuat dalam bentuk diagram batang/histogram diatas. Setelah dilakukan

pengumpulan dan analisis data, maka diperoleh rata-rata sangat memuaskan, terkait layanan tata pamong yang dinilai tenaga kependidikan melalui instrumen yang disebarakan secara online dan terbuka untuk seluruh tenaga kependidikan di lingkup FMIPA UNM

B. Rencana Tindak Lanjut

Layanan tata pamong yang ada di FMIPA UNM memiliki rata-rata tingkat kepuasan yang sangat memuaskan. Hal tersebut diperoleh dengan melakukan upaya untuk mencapai target capaian yang telah ditetapkan oleh universitas, fakultas, dan Prodi di UNM. Tindak lanjut dari aspek capaian yang belum berhasil maka akan di programkan kembali melalui renstra berikutnya.

Menindaklanjuti Aspek akuntabilitas, transparansi, dan tindak lanjut terhadap studi dan pelatihan, FMIPA UNM mencanangkan bahwa akan Menyelenggarakan FGD, workshop, pelatihan, dan *tuddang sipulung*. Terkait dengan sistem pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perlu melakukan prioritas untuk program rencana pengembangan 4 tahun mendatang dalam bentuk renstra dan renov fakultas dan prodi.

Adapun untuk aspek pengurusan kenaikan pangkat, beasiswa maupun pengurusan cuti maka tindak lanjut yang diberikan ialah Fakultas amenyediakan layanan pengurusan administrasi yang cepat untuk mempermudah pengurusan berkas tenaga kependidikan yang akan lanjut studi maupun yang akan mengambil cuti serta pimpinan memberikan motivasi kepada tenaga kependidik untuk mengupgrade diri bukan hanya untuk lanjut studi tetapi juga dalam mengikuti kegiatan pelatihan yang tentunya skill maupun ilmu yang diperolehakan bermanfaat untuk pengembangan institusi dan pelayanan kepada mahasiswa.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan layanan tata pamong bagi tenaga kependidikan terhadap kedelapan aspek yang dinilai menunjukkan kecenderungan sangat puas. Berdasarkan grafik yang ditampilkan terlihat beberapa aspek di beberapa indikator memiliki kecenderungan nilai rata-rata berada pada kategori puas hal ini dikarenakan faktor kondisi tiap layanan mempunyai karakteristik yang berbeda. Pun demikian hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan sedangkan untuk aspek-aspek yang berada pada kategori sangat puas, maka pelayanannya perlu dipertahankan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut:

- a. Pada aspek Kredibilitas, Fakultas memberikan dukungan moril maupun materil dalam pengembangan karir tenaga kependidikan, menyediakan informasi yang mudah di akses untuk jenjang karir tenaga kependidikan baik secara online di website maupun offline.
- b. Pada Aspek Transparan, fakultas akan bekerja sama dengan prodi secara bersama dalam pelibatan penyusunan rencana program kerja.
- c. Pada aspek Akuntabilitas, Fakultas t i d a k h a n y a menampung tetapi juga merespon tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh tenaga

kependidikan

- d. Pada aspek tanggung jawab dan adil, pimpinan memberikan penghargaan maupun sanksi bagi tenaga kependidikan serta berlaku adil dalam memberikan pelayanan
- e. Pada aspek pengurusan kenaikan pangkat, beasiswa, dan cuti, pimpinan fakultas beserta jajarannya memberikan kemudahan dalam pengurusan berkas dan administrasi tenaga kependidikan

FORMULIR PELACAKAN TINGKAT KEPUASAAN TENAGA KEPENDIDIKAN

I. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini bertujuan untuk meminta pendapat/tanggapan Bapak/Ibu mengenai kepuasan Bapak/Ibu terhadap tata pamong dan tata kelola, layanan pengembangan SDM, layanan pengelolaan sarana dan prasarana, dan layanan pengelolaan keuangan.

2. Jawaban jujur Bapak/Ibu sangat penting bagi perbaikan dan peningkatan kualitas terhadap tata pamong dan tata kelola, layanan pengembangan SDM, layanan pengelolaan sarana dan prasarana, dan layanan pengelolaan keuangan yang akan datang.

3. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dengan kenyataan.

4. Kriteria penilaian yang digunakan yaitu:

sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2, tidak puas = 1



andiirmasuryani@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



Draf disimpan

* Wajib

Identitas Responden



Nama *

Unit Kerja *

Alamat *

Jenis kelamin *

Laki-laki Perempuan

Pertanyaan ini wajib diisi



Berilah jawaban yang sesuai dengan yang Anda alami

A. Instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Tata Pamongdan
Tata Kelola



Pengambilan keputusan oleh pimpinan dilakukan secara musyawarah mufakat

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Dukungan moril/materil dalam pengembangan karir tenaga kependidikan.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Informasi dan menyelenggarakan layanan
jenjang karir

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Pelibatan dalam penyusunan rencana program kerja Program Studi.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Pelibatan tenaga kependidikan dalam pelaksanaan program kerja prodi.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Kesempatan untuk menyampaikan saran dan kritikan.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Penetapan bidang kerja tendik sesuai

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Monitoring kinerja setiap awal, tengah dan akhir semester.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Evaluasi terhadap kinerja dosen dilakukan setiap semester.

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Pemberian penghargaan/sanksi bagi tenaga kependidikan

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Perlakuan yang adil terhadap tenaga kependidikan

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Kejelasan informasi tentang syarat dan ketentuan kenaikan pangkat

Tidak Puas

1 2 3 4 5

Sangat Puas

Kemudahan dalam pengurusan berkas kenaikan pangkat

Tidak Puas

1 2 3 4 5

Sangat Puas



Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Transparansi dalam pendistribusian penerimaan beasiswa

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas



Pemberian motivasi oleh pimpinan prodi

Tidak Puas

1 2 3 4 5

Sangat Puas

Pemberian motivasi oleh pimpinan prodi

Tidak Puas

1 2 3 4 5

Sangat Puas



Kemudahan dalam pengurusan berkas lanjut studi

Tidak Puas

1 2 3 4 5

Sangat Puas

Kejelasan informasi tentang syarat cuti

Tidak Puas

1 2 3 4 5

Sangat Puas



Kemudahan dalam pengurusan berkas cuti

Tidak Puas

1

2

3

4

5

Sangat Puas

Saran Perbaikan

Jawaban Anda

Kirim

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)