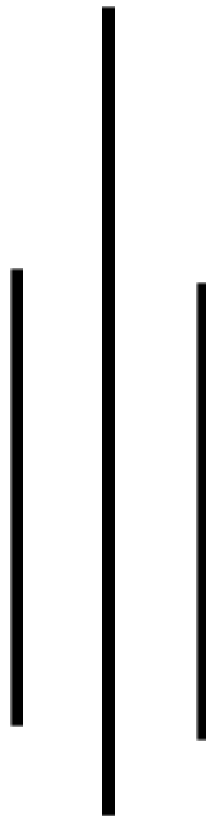


**LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN, KEUANGAN, DAN SARANA
PRASARANA**



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

2025

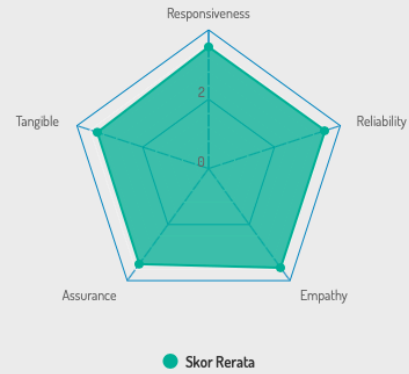
SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



37 responden tenaga kependidikan

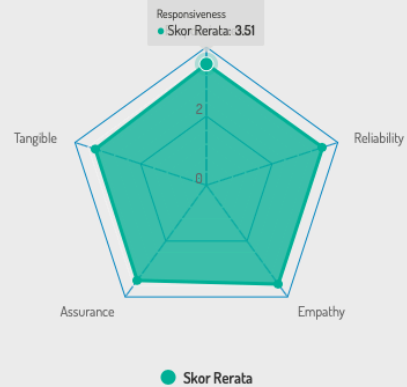
SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



37 responden tenaga kependidikan

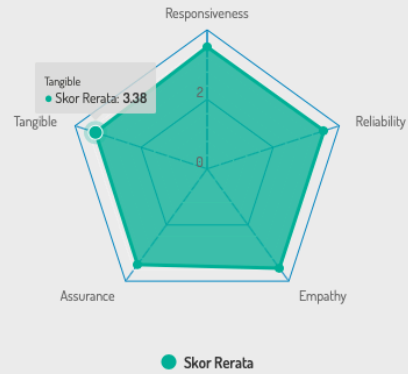
SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



37 responden tenaga kependidikan

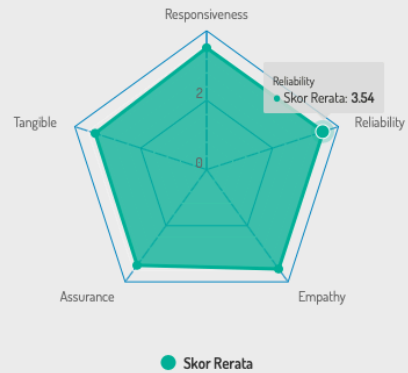
SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



37 responden tenaga kependidikan

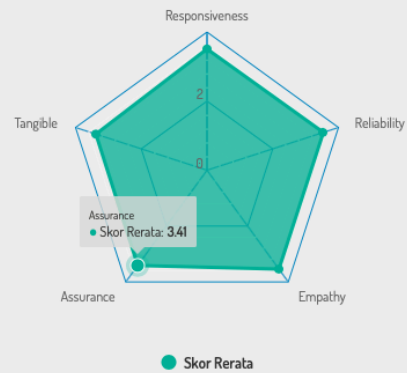
SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



37 responden tenaga kependidikan

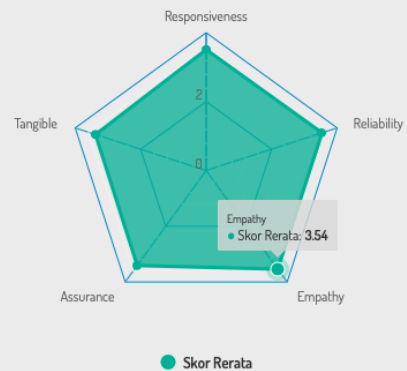
SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



37 responden tenaga kependidikan

Sebagai bentuk komitmen penjaminan mutu internal dan evaluasi berkala kinerja tata kelola perguruan tinggi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) telah melaksanakan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) Tahun 2025. Evaluasi ini dilakukan untuk mengukur persepsi serta tingkat kepuasan staf pendukung administrasi dan teknis terhadap tiga pilar utama operasional, yaitu Layanan Manajemen, Layanan Keuangan, serta Layanan Sarana Prasarana.

Mengingat tenaga kependidikan merupakan tulang punggung eksekusi pelayanan akademik dan operasional harian, hasil survei ini menjadi acuan strategis dalam perencanaan perbaikan tata kelola internal.

Pengumpulan data survei ini melibatkan sebanyak 37 responden tenaga kependidikan aktif di lingkungan FISIP yang memberikan penilaian secara objektif melalui instrumen terstruktur. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala penilaian 1 hingga 4 yang direpresentasikan ke dalam bentuk skor rerata serta pemeringkatan bintang (stars). Evaluasi pada pilar Layanan Manajemen diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (ServQual), yaitu Responsiveness (ketanggapan), Reliability (keandalan), Tangible (bukti fisik), Assurance (kepastian/jaminan), dan Empathy (empati/kepedulian).

Secara umum, penilaian Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen FISIP berada pada kategori baik dengan pencapaian skor sebesar 3,43 Bintang (3.43 Stars). Capaian ini mencerminkan bahwa tata kelola dan dukungan kepemimpinan fakultas telah berjalan cukup memadai dalam menunjang aktivitas kerja harian tendik. Meskipun demikian, angka ini juga menunjukkan bahwa ruang penyempurnaan pada aspek manajemen staf, transparansi sistem, dan sarana kerja operasional masih cukup terbuka luas.

Ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan manajemen, Reliability (keandalan) dan Empathy (empati/kepedulian) meraih skor tertinggi yang sejajar, yaitu sebesar 3,54. Tingginya skor Reliability menandakan bahwa tata kerja dan prosedur pelayanan administratif di lingkungan fakultas dinilai memiliki konsistensi serta akurasi yang baik. Sementara itu, skor Empathy menunjukkan bahwa hubungan kerja, perhatian kepemimpinan, serta iklim komunikasi antarstaf dan pengelola fakultas berjalan dengan harmonis dan saling menghargai.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan) mencatatkan skor rerata sebesar 3,51. Hasil ini mengindikasikan bahwa pimpinan dan pengelola unit di FISIP dinilai responsif serta cepat tanggap dalam merespons pertanyaan, koordinasi pekerjaan, maupun kendala teknis yang dihadapi oleh tenaga kependidikan saat menjalankan tugas operasional sehari-hari.

Sementara itu, dimensi Assurance (jaminan kepastian layanan) meraih skor 3,41. Skor ini mencerminkan adanya kepastian aturan dan jaminan operasional yang memadai, namun tetap memberikan sinyal pentingnya penguatan kejelasan alur kerja, perlindungan beban kerja, serta transparansi sistem pengembangan karier dan pemberian penghargaan bagi staf kependidikan.

Dimensi Tangible (bukti fisik/sarana penunjang) mencatatkan skor terendah di antara lima dimensi manajemen, yaitu sebesar 3,38. Angka ini menegaskan bahwa aspek fisik seperti kelayakan ruang kerja staf, kenyamanan pendingin udara (AC), ketercukupan perangkat komputer/printer, hingga keandalan jaringan internet pendukung administrasi masih memerlukan perhatian dan peremajaan berkala dari pihak pengelola fakultas.

Secara lebih mendalam pada pilar Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana (indikator operasional 6 hingga 10), skor evaluasi berkisar antara 3,32 hingga 3,43. Kategori keuangan dan pencairan operasional dinilai telah berjalan transparan, namun kecukupan dan kualitas fisik sarana kerja menjadi area yang paling membutuhkan peningkatan kinerjanya.

Umpan balik kualitatif riil dari responden tenaga kependidikan memberikan aspirasi mendasar terkait sistem penilaian dan kesejahteraan pegawai. Salah satu poin kritis yang disampaikan adalah harapan agar komponen penilaian peningkatan pendapatan atau insentif tidak hanya didasarkan pada jenjang pendidikan formal semata, melainkan juga memperhitungkan output dan kualitas kinerja nyata di unit kerja masing-masing. Selain itu, terkait kewajiban studi lanjut, responden menyuarakan agar fakultas lebih fleksibel dan memahami kondisi objektif staf yang memiliki keterbatasan personal tertentu.

Berdasarkan seluruh hasil survei ini, manajemen FISIP merumuskan komitmen perbaikan terukur khusus bagi tenaga kependidikan. Fokus utama meliputi peremajaan sarana kerja fisik (Tangible), pembenahan fasilitas ruang kerja staf, serta penyempurnaan formulasi penilaian kinerja yang lebih adil dan berbasis luaran kerja (output). Secara keseluruhan, evaluasi tahun 2025 dengan skor rata-rata 3,43 Bintang ini menjadi landasan kuat bagi FISIP untuk terus meningkatkan iklim kerja yang kondusif, adil, dan sejahtera bagi seluruh tenaga kependidikan.

Menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan tingkat fakultas tahun 2025 dengan capaian rata-rata 3,43 Bintang, Departemen Ilmu Komunikasi FISIP UNY berkomitmen merumuskan langkah perbaikan operasional di tingkat unit kerja. Nilai tinggi pada dimensi *Reliability* (3,54), *Empathy* (3,54), dan *Responsiveness* (3,51) menjadi modal utama departemen untuk terus memelihara iklim kerja yang harmonis, transparan, serta saling mendukung antara pimpinan departemen, dosen, dan staf administrasi/teknis.

Guna merespons skor dimensi *Tangible* (3,38) yang memerlukan perhatian khusus, Departemen Ilmu Komunikasi melakukan inventarisasi dan peremajaan berkala terhadap sarana kerja fisik di ruang administrasi maupun laboratorium. Langkah ini mencakup pengusulan pemeliharaan pendingin udara (AC), peremajaan perangkat komputer/printer pendukung layanan akademik, serta pembenahan jaringan internet agar operasional pelayanan harian dapat berjalan lebih nyaman dan efisien.

Terkait pilar manajemen, *Assurance* (3,41), serta aspirasi kualitatif staf, Departemen Ilmu Komunikasi menindaklanjutinya dengan membangun alur pembagian beban kerja (*workload*) yang lebih jelas dan adil di tingkat unit. Departemen juga mendukung penyempurnaan sistem apresiasi berbasis luaran kinerja (*output*) serta memfasilitasi kebutuhan pengembangan kompetensi staf seperti pelayanan prima dengan tetap memperhatikan kondisi objektif masing-masing tenaga kependidikan guna mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif dan inklusif di FISIP UNY.
