



2023

LAPORAN SURVEY 2023

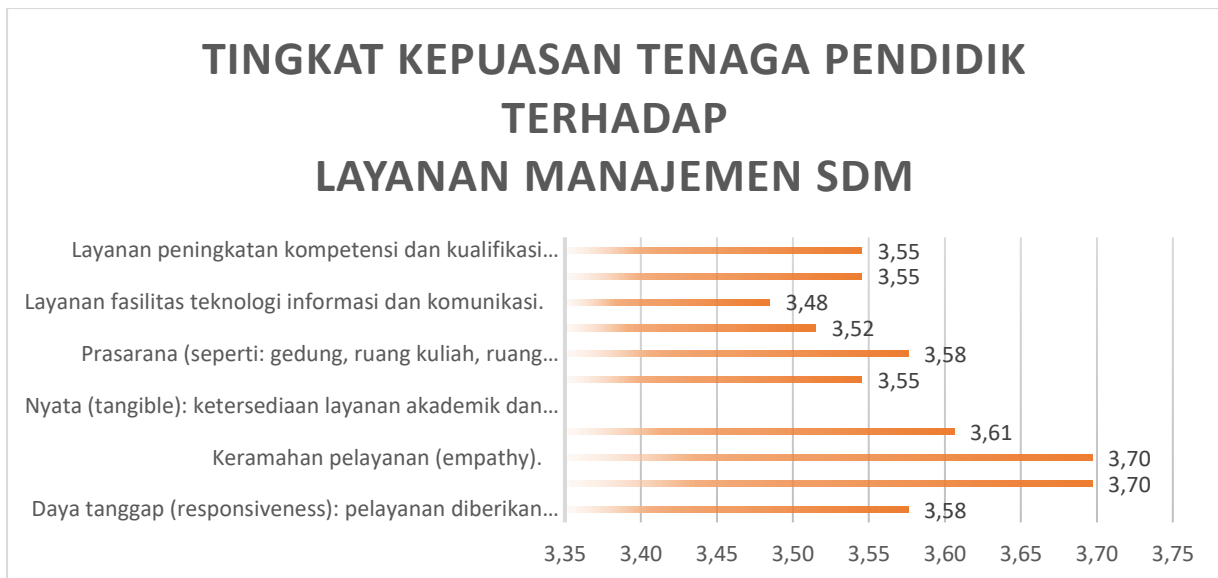
TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN SDM



PENDIDIKAN BAHASA JERMAN
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN SDM
POGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

Survei ini dilakukan melalui laman survey.uny.ac.id dan diisi oleh para tenaga pendidik pada tahun 2023. Terdapat sejumlah aspek yang mejadi indikator kepuasan terhadap manajemen, yaktu (1) Daya tanggap (responsiveness) atau pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan; (2) Keandalan (realibility) yang dapat dimaknai sebagai kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan; (3) Keramahan pelayanan (empathy); (4) Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur; (5) Nyata (tangible) atau ketersediaan layanan akademik dan non akademik; yang terbagi dalam sejumlah aspek berupa (a) Pengurusan administrasi keuangan; (b) Prasarana (gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel); (c) Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel); (d) Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, (e) Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan), dan (f) Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan). Hasil survei tingkat kepuasan tenaga pendidik terhadap manajemen tahun 2023 menggunakan skala Likert 1-4, dengan 1 menunjukkan ketidakpuasan dan 4 menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi, menunjukkan beberapa temuan penting.



Dalam hal daya tanggap, atau responsivitas, pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan memperoleh skor 3,58. Keandalan pelayanan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan memuaskan, tercatat pada skor 3,70. Sementara itu, keramahan pelayanan juga mendapatkan nilai 3,70, menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan cukup baik.

Kepastian bahwa pelayanan diberikan sesuai prosedur mendapatkan skor 3,61, menandakan tingkat kepuasan yang relatif tinggi dalam hal kepatuhan terhadap prosedur yang ada. Untuk aspek nyata, yang meliputi ketersediaan layanan akademik dan non-akademik, pengurusan administrasi keuangan memperoleh skor 3,55, prasarana seperti gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, dan bengkel berada pada angka 3,58, sedangkan sarana pembelajaran seperti referensi, alat pembelajaran, dan alat laboratorium/bengkel berada pada skor 3,52.

Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi mendapatkan skor 3,48, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Layanan peningkatan karir, termasuk fungsional, pangkat, dan jabatan, serta layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi, seperti seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan, keduanya memperoleh skor 3,55.

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN SDM
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

Secara keseluruhan layanan manajemen SDM dinilai baik dengan skor rata-rata 3,58. Dari sejumlah aspek yang menjadi indikator, tingkat kepuasan tenaga pendidik tahun 2023 menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan dan keramahan mendapatkan nilai yang sangat baik, dengan skor masing-masing 3,70, menandakan bahwa tenaga pendidik merasa layanan yang diberikan akurat dan memuaskan serta ramah. Namun, beberapa aspek masih memerlukan perhatian khusus, terutama layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi yang memperoleh skor terendah yakni 3,48, serta sarana pembelajaran yang berada di angka 3,52. Untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan, tindak lanjut yang mungkin dilakukan meliputi perbaikan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan kualitas sarana pembelajaran, serta evaluasi dan penyempurnaan proses administrasi dan fasilitas pendukung lainnya. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan dan memenuhi harapan tenaga pendidik lebih baik lagi di masa depan.