



LAPORAN SURVEY 2024 **TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK**



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

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK TERHADAP
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PENDIDIKAN
BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2024**

A. Pendahuluan

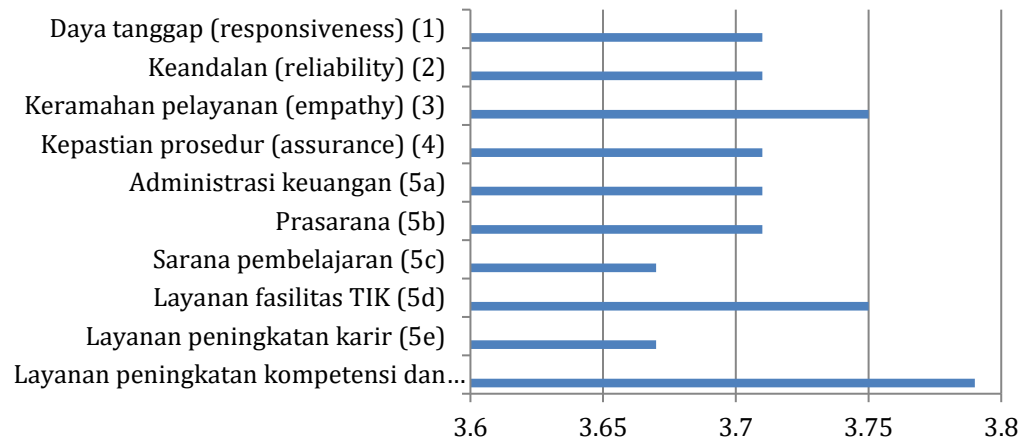
Survei tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen sumber daya manusia di Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman FBSB UNY tahun 2024 dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh unit manajemen SDM. Survei ini dilaksanakan melalui platform internal dan diikuti oleh 24 responden dari subbagian layanan administrasi di lingkungan FBSB UNY.

Instrumen survei dalam kegiatan ini disusun berdasarkan sejumlah indikator utama yang mencerminkan kualitas pelayanan manajemen sumber daya manusia. Indikator pada manajemen sumber daya manusia dalam hal ini meliputi daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan pelayanan (*empathy*), serta kepastian prosedur (*assurance*). Selain itu, aspek nyata (*tangible*) juga menjadi bagian penting dalam pengukuran, yang mencakup administrasi keuangan, prasarana, sarana pembelajaran, layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), layanan peningkatan karir, serta layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi. Penilaian terhadap masing-masing indikator dilakukan menggunakan skala Likert 1 hingga 4, dengan skor 4 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Survei ini dilaksanakan dalam rentang waktu yang cukup luas guna menjangkau seluruh responden secara optimal, yaitu pada bulan Februari, Agustus, dan sebagian besar pada tanggal 1 November 2024.

B. Hasil Survei

Berdasarkan rekapitulasi data yang dihimpun dari 24 responden, diperoleh bahwa seluruh indikator memperoleh skor rata-rata di atas 3,5, yang mengindikasikan persepsi kepuasan yang cukup tinggi terhadap layanan manajemen SDM. Berikut rincian hasil per instrumen.

TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK TERHADAP TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA



Berdasarkan hasil rekapitulasi skor dari 24 responden, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh instrumen survei mendapatkan penilaian yang relatif tinggi, dengan rata-rata berkisar antara 3,67 hingga 3,79 dari skala maksimum 4. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari tenaga kependidikan terhadap layanan administratif yang diberikan. Namun, meskipun secara umum nilainya tinggi, terdapat perbedaan tipis yang patut diperhatikan dalam skor rata-rata masing-masing aspek layanan.

Aspek yang memperoleh skor rata-rata tertinggi adalah Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (Instrumen 5f), dengan skor 3,79. Ini mengindikasikan bahwa para tenaga kependidikan merasa cukup difasilitasi dalam pengembangan diri melalui seminar, pelatihan, dan pendidikan lanjut. Hal ini menunjukkan adanya perhatian institusi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusianya, serta keberhasilan dalam menyediakan peluang pengembangan profesional bagi para pegawai.

Sementara itu, dua aspek yang memperoleh nilai terendah adalah Sarana pembelajaran (Instrumen 5c) dan Layanan peningkatan karir (Instrumen 5e),

keduanya dengan rata-rata 3,67. Meskipun tidak tergolong rendah, nilai ini mencerminkan adanya ketidakpuasan atau harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi dari segi ketersediaan sarana penunjang pembelajaran seperti alat laboratorium dan referensi, serta keterbukaan jalur peningkatan karir seperti kenaikan pangkat atau jabatan fungsional. Beberapa responden bahkan memberikan nilai 3 pada aspek-aspek ini, yang menandakan kebutuhan evaluasi lebih lanjut terhadap kualitas maupun aksesibilitas fasilitas dan program tersebut.

Instrumen lainnya, seperti keramahan pelayanan, daya tanggap, keandalan, dan kepastian prosedur, mendapatkan skor rata-rata 3,71 hingga 3,75, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang konsisten tinggi. Ini memperlihatkan bahwa layanan administrasi telah dijalankan dengan baik dari sisi interaksi personal maupun kejelasan prosedur. Dalam konteks ini, unit layanan dianggap mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap, akurat, serta sopan dan ramah dalam berinteraksi dengan tenaga kependidikan.

Dengan demikian, meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan yang tinggi secara umum, terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam penyediaan sarana pendukung pembelajaran dan jalur pengembangan karir yang lebih terstruktur. Tindak lanjut berupa evaluasi mendalam dan penguatan pada dua aspek tersebut akan sangat berpotensi meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan secara menyeluruh di masa mendatang.

C. Penutup

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan manajemen sumber daya manusia di Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman FBSB UNY pada tahun 2024 dinilai memuaskan oleh para tenaga kependidikan. Skor rata-rata di atas 3,5 pada seluruh instrumen menandakan bahwa tidak ada aspek layanan yang dipersepsikan secara negatif secara signifikan. Capaian tertinggi pada layanan peningkatan kompetensi dan keramahan pelayanan patut diapresiasi dan dipertahankan. Di sisi lain, aspek-aspek yang memperoleh skor relatif lebih rendah seperti sarana pembelajaran dan pengembangan karir memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas layanan dapat

meningkat secara merata. Sebagai tindak lanjut, disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem layanan pembelajaran dan pengembangan karir tenaga kependidikan, memperbaiki alur SPJ dan layanan administratif, serta mengoptimalkan komunikasi antarunit untuk memastikan pelayanan berjalan lebih efisien dan efektif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepuasan dan kinerja tenaga kependidikan dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.