

POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PAYAKUMBUH



**LAPORAN
KUESIONER KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**

Tahun Akademik 2023/2024

SPMI

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

**Disusun oleh:
Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu**

**Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh
2024**

Laporan Kuesioner Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen PPNP TA 2023/2024

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Akademik 2023/2024

Uraian	Keterangan
Nama Dokumen	Laporan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen
Unit Penyusun	UPT Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
Responden	Dosen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh
Tahun Akademik	2023/2024
Status Dokumen	Dokumen Evaluasi Layanan Manajemen


Tanjung Pati, 14 Oktober 2024

Mengetahui,
Wakil Direktur I
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh



(Jamaluddin, S.Si., M.Si.)
NIP. 197301162000031001

Kepala UPT Pengembangan Pembelajaran
dan Penjaminan Mutu



(Dr. drh. Sujatmiko, M.Si.)
NIP. 197403022005011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Laporan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Akademik 2023/2024 dapat disusun. Laporan ini merupakan bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.

Data dalam laporan ini bersumber dari rekapitulasi kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen, serta kritik dan saran yang diberikan oleh tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan internal. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan, unit kerja, dan seluruh unsur pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, pengelolaan SDM, sarana-prasarana, serta keuangan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan memberikan masukan untuk perbaikan institusi. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan rapat tinjauan manajemen, perencanaan program kerja, dan tindak lanjut peningkatan mutu layanan di lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.

Tanjung Pati, Oktober 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
RINGKASAN EKSEKUTIF	5
Temuan Utama	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Tujuan	6
1.3 Manfaat	6
1.4 Ruang Lingkup	6
BAB II METODE PELAKSANAAN	7
2.1 Jenis dan Pendekatan	7
2.2 Responden dan Teknik Pengumpulan Data	7
2.3 Instrumen Kuesioner	7
2.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Gambaran Umum Data	8
3.2 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan per Aspek	8
3.3 Distribusi Jawaban dan Indikator Prioritas	9
A. Layanan Manajemen (C-2)	11
B. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4).....	11
C. Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5)	12
3.4 Analisis Kritik dan Saran Tenaga Kependidikan	13
BAB IV REKOMENDASI TINDAK LANJUT.....	14
BAB V PENUTUP	16
LAMPIRAN REKAPITULASI HASIL KUESIONER	17

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen dilaksanakan untuk memperoleh gambaran persepsi tenaga kependidikan terhadap mutu layanan manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Akademik 2023/2024. Instrumen menggunakan skala 1 sampai 4, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik. Kuesioner mencakup tiga aspek layanan, yaitu Layanan Manajemen (C-2), Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (C-4), serta Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5).

Berdasarkan pengolahan data, indeks kepuasan secara keseluruhan mencapai 78,60% dengan rata-rata skor 3,14 dari skala 4,00. Capaian ini berada pada kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan menilai layanan manajemen PPNP telah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat melalui tindak lanjut yang terencana dan terukur.

Temuan Utama

- Aspek dengan indeks tertinggi adalah Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5), yaitu 80,69% dengan kategori Baik.
- Aspek dengan indeks terendah adalah Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4), yaitu 74,72% dengan kategori Baik, sehingga perlu menjadi perhatian utama dalam perbaikan layanan SDM tendik.
- Indikator dengan capaian tertinggi adalah kualitas ruang baca perpustakaan, sedangkan indikator dengan capaian terendah adalah penerapan reward and punishment yang baik dan adil.
- Kritik dan saran tenaga kependidikan menekankan perlunya penguatan SOP, pemeliharaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi tendik, pemerataan akses pelatihan, penyesuaian jabatan dengan kompetensi, peningkatan internet, kalibrasi alat, dan penguatan komunikasi antar lini.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi vokasi membutuhkan sistem layanan manajemen yang efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna internal. Tenaga kependidikan merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan layanan pendidikan, administrasi, laboratorium, perpustakaan, teknologi informasi, keuangan, serta layanan pendukung lainnya. Oleh karena itu, persepsi tenaga kependidikan terhadap mutu layanan manajemen perlu diukur secara berkala sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal.

Evaluasi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen merupakan instrumen penting untuk memperoleh umpan balik langsung dari pengguna layanan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, penyusunan program perbaikan, serta peningkatan efektivitas tata kelola institusi. Melalui survei ini, Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh dapat mengetahui aspek layanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih perlu diperkuat.

Pada Tahun Akademik 2023/2024, Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh melakukan pengumpulan data kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen. Responden sasaran adalah seluruh tenaga kependidikan di lingkungan PPNP. Pengisian kuesioner dilakukan secara sukarela setelah adanya permintaan pengisian melalui surat dari pimpinan kepada seluruh tenaga kependidikan.

1.2 Tujuan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah: mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen PPNP Tahun Akademik 2023/2024; mengidentifikasi aspek layanan yang telah dinilai baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan; menganalisis kritik dan saran tenaga kependidikan sebagai masukan kualitatif; serta menyusun rekomendasi tindak lanjut bagi pimpinan dan unit terkait.

1.3 Manfaat

Laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi layanan manajemen, dasar penyusunan program peningkatan mutu, bahan rapat tinjauan manajemen, bahan pendukung Sistem Penjaminan Mutu Internal, serta referensi dalam penyusunan rencana kerja dan penganggaran perbaikan layanan di lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan mencakup tiga aspek layanan, yaitu layanan manajemen/administrasi perkantoran, layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, serta layanan sarana prasarana dan keuangan. Analisis dilakukan berdasarkan data kuantitatif skor kuesioner dan data kualitatif berupa kritik serta saran tenaga kependidikan.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Jenis dan Pendekatan

Kegiatan evaluasi ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner kepuasan tenaga kependidikan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen berdasarkan skor yang diberikan pada setiap indikator layanan.

Dari sisi responden, kegiatan ini menggunakan pendekatan sensus terbuka dengan partisipasi sukarela. Seluruh tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh diberi kesempatan yang sama untuk mengisi kuesioner. Karena pengisian tidak diwajibkan, responden aktual adalah tenaga kependidikan yang secara sukarela berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

2.2 Responden dan Teknik Pengumpulan Data

Responden sasaran adalah seluruh tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh. Permintaan pengisian kuesioner dilakukan melalui surat dari pimpinan yang ditujukan kepada tenaga kependidikan. Data yang dianalisis merupakan rekapitulasi jawaban responden pada setiap indikator layanan.

Jumlah respons valid pada sebagian besar butir adalah 41 jawaban. Pada satu butir, yaitu kesesuaian pelaksanaan tugas dengan SOP yang tersedia, tercatat 49 jawaban. Dalam pengolahan data, setiap butir dihitung berdasarkan total jawaban valid pada butir tersebut, dan perbedaan jumlah jawaban dicatat sebagai catatan verifikasi data.

2.3 Instrumen Kuesioner

Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 4 tingkat, yaitu 1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik. Kuesioner terdiri dari tiga kelompok aspek, yaitu Layanan Manajemen (C-2) sebanyak 9 indikator, Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (C-4) sebanyak 11 indikator, serta Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5) sebanyak 18 indikator.

2.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor tertimbang pada setiap indikator. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah hasil perkalian antara frekuensi jawaban dan bobot skor, dibagi dengan jumlah jawaban valid pada indikator tersebut. Indeks kepuasan dihitung dengan membagi rata-rata skor dengan skor maksimum 4, kemudian dikalikan 100 persen.

Interpretasi hasil menggunakan kategori sebagai berikut: skor 1,00-1,75 = Kurang; 1,76-2,50 = Cukup; 2,51-3,25 = Baik; dan 3,26-4,00 = Sangat Baik. Selain data kuantitatif, kritik dan saran tenaga kependidikan dianalisis secara tematik untuk menyusun rekomendasi tindak lanjut.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Data

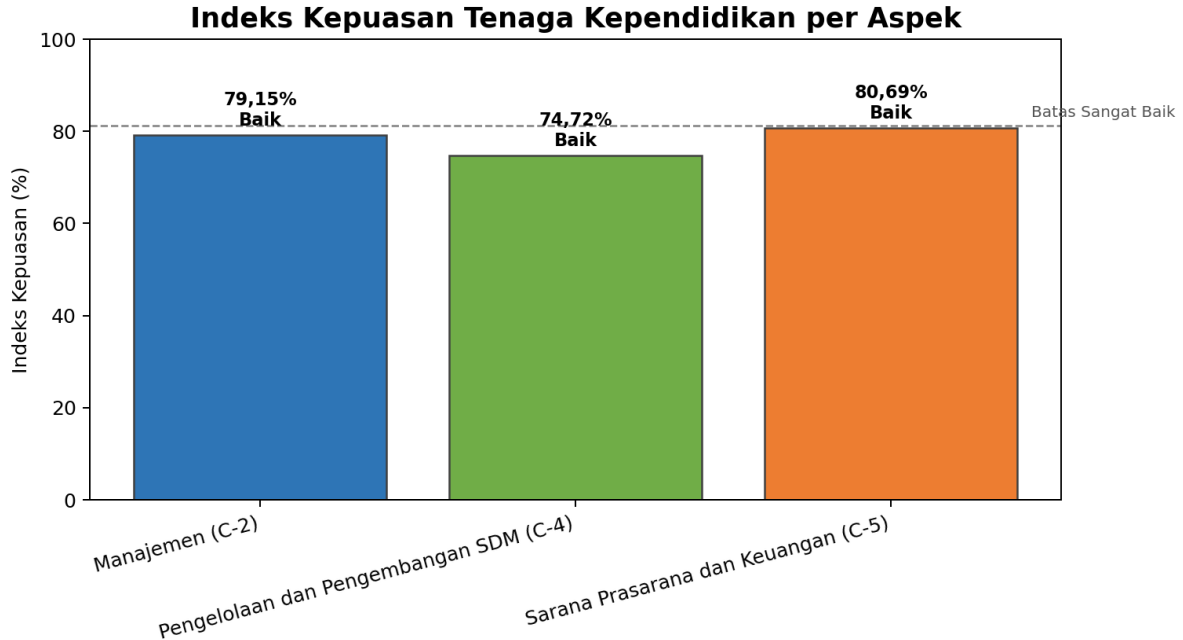
Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen terdiri dari 38 indikator yang terbagi ke dalam tiga aspek layanan. Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan adalah 3,14 dari skala 4,00 atau setara dengan indeks 78,60%. Dengan demikian, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen berada pada kategori Baik.

Aspek	Jumlah Indikator	Rata-rata Skor	Indeks (%)	Kategori
Layanan Manajemen (C-2)	9	3,17	79,15	Baik
Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4)	11	2,99	74,72	Baik
Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5)	18	3,23	80,69	Baik
Rata-rata keseluruhan	38	3,14	78,60	Baik

Tabel 1. Ringkasan indeks kepuasan tenaga kependidikan per aspek layanan

3.2 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan per Aspek

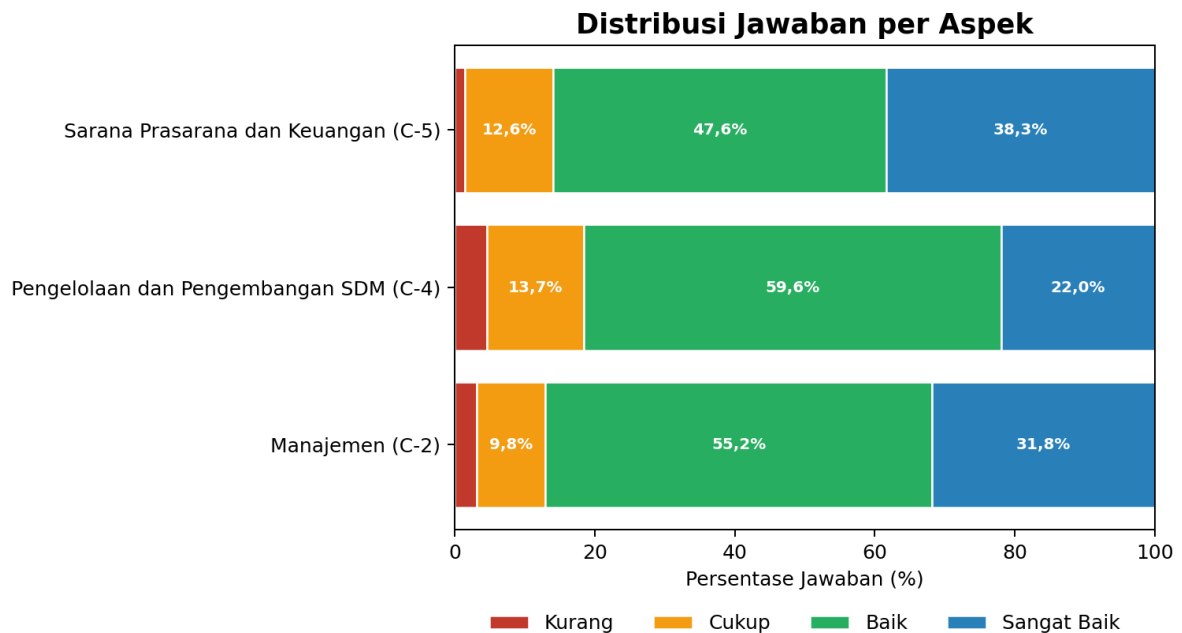
Grafik berikut menunjukkan perbandingan indeks kepuasan pada tiga aspek layanan. Aspek sarana prasarana dan keuangan memperoleh indeks tertinggi, sedangkan aspek pengelolaan dan pengembangan SDM memperoleh indeks terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan layanan SDM, khususnya reward and punishment, pelatihan, kesempatan studi lanjut, dan penyesuaian tugas dengan kompetensi, perlu mendapatkan prioritas tindak lanjut.



Gambar 1. Indeks kepuasan tenaga kependidikan per aspek layanan

3.3 Distribusi Jawaban dan Indikator Prioritas

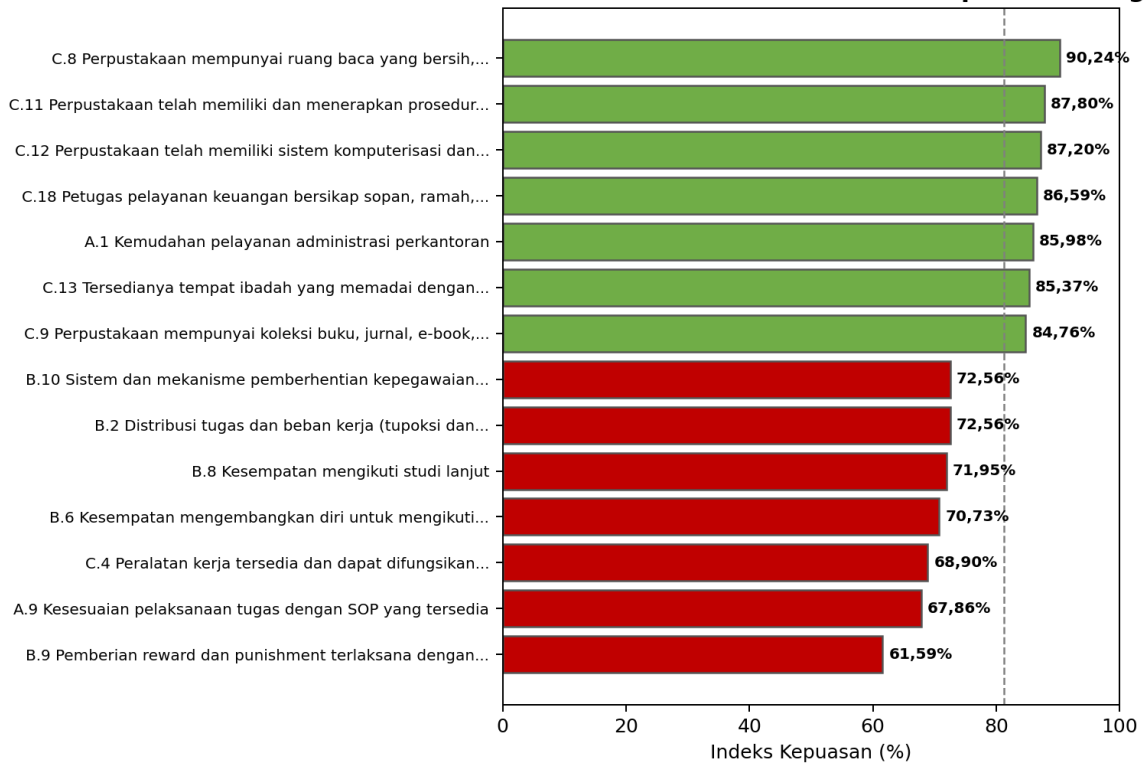
Distribusi jawaban menunjukkan bahwa pilihan Baik dan Sangat Baik mendominasi pada seluruh aspek. Namun demikian, proporsi jawaban Kurang dan Cukup masih tampak pada beberapa aspek, terutama aspek pengelolaan dan pengembangan SDM serta beberapa indikator sarana-prasarana. Hal ini memperkuat kebutuhan tindak lanjut yang lebih terarah.



Gambar 2. Distribusi jawaban responden per aspek layanan

Indikator dengan capaian tertinggi menunjukkan kekuatan layanan yang perlu dipertahankan, sedangkan indikator dengan capaian terendah menjadi dasar prioritas perbaikan. Pada data ini, indikator yang perlu diprioritaskan antara lain penerapan reward and punishment, kesesuaian pelaksanaan tugas dengan SOP, ketersediaan dan fungsi peralatan kerja, kesempatan pelatihan/sertifikasi, kesempatan studi lanjut, distribusi tugas sesuai kompetensi, dan mekanisme pemberhentian kepegawaian.

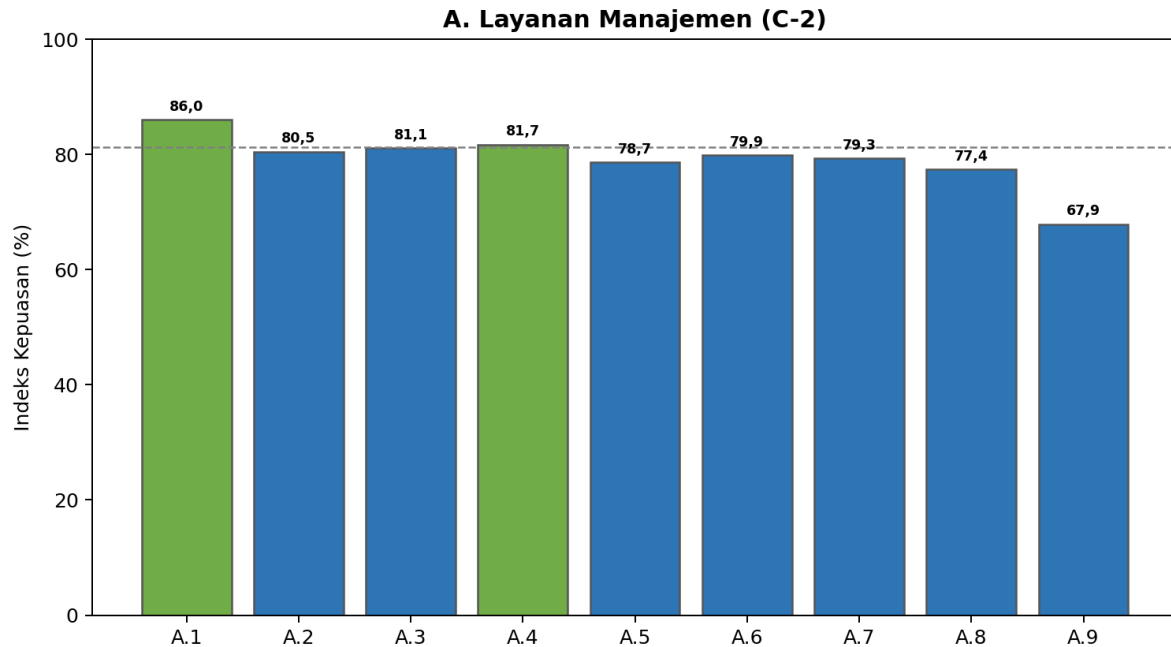
Indikator Prioritas Perbaikan dan Capaian Tertinggi



Gambar 3. Indikator prioritas perbaikan dan indikator capaian tertinggi

A. Layanan Manajemen (C-2)

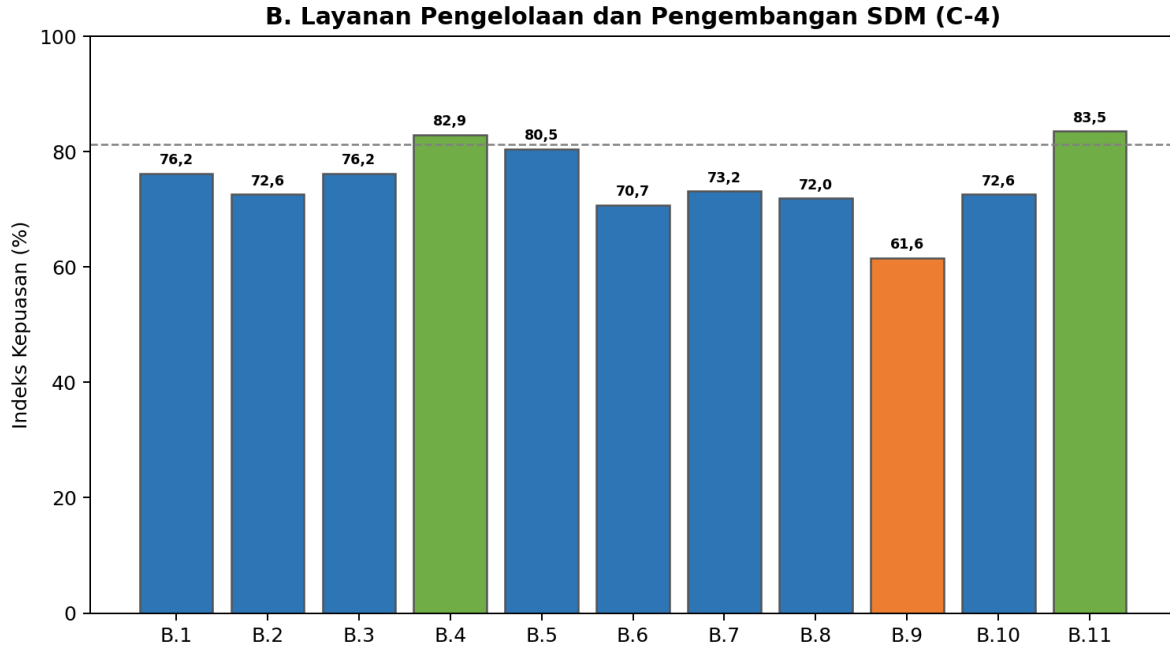
Rata-rata skor pada Layanan Manajemen (C-2) adalah 3,17 dengan indeks 79,15% dan kategori Baik. Indikator dengan capaian tertinggi adalah A.1 (85,98%), sedangkan indikator dengan capaian terendah adalah A.9 (67,86%).



Gambar 4. Indeks kepuasan indikator pada Layanan Manajemen (C-2)

B. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4)

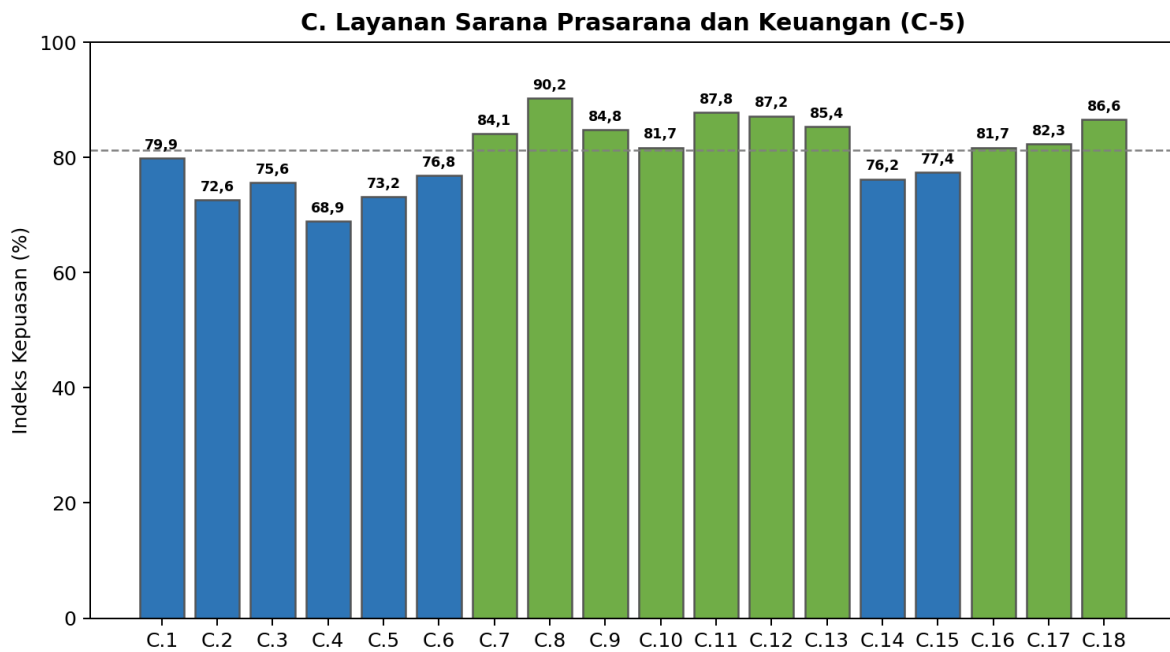
Rata-rata skor pada Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4) adalah 2,99 dengan indeks 74,72% dan kategori Baik. Indikator dengan capaian tertinggi adalah B.11 (83,54%), sedangkan indikator dengan capaian terendah adalah B.9 (61,59%).



Gambar 5. Indeks kepuasan indikator pada Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4)

C. Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5)

Rata-rata skor pada Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5) adalah 3,23 dengan indeks 80,69% dan kategori Baik. Indikator dengan capaian tertinggi adalah C.8 (90,24%), sedangkan indikator dengan capaian terendah adalah C.4 (68,90%).



Gambar 6. Indeks kepuasan indikator pada Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5)

3.4 Analisis Kritik dan Saran Tenaga Kependidikan

Kritik dan saran tenaga kependidikan dianalisis secara tematik. Masukan responden memperlihatkan bahwa perbaikan layanan tidak hanya terkait dengan aspek fisik sarana-prasarana, tetapi juga menyangkut tata kelola SDM, SOP, komunikasi, pemerataan kesempatan pengembangan diri, dan respons pimpinan terhadap kebutuhan unit kerja.

Tema Masukan	Pokok Permasalahan	Arah Tindak Lanjut
Sarana-prasarana dan kebersihan	Masukan menekankan perlunya perawatan gedung, peralatan kantor, toilet, ruang kuliah, bangku kuliah, papan tulis, alat praktikum, serta peningkatan kebersihan kantor dan lingkungan kampus. Responden juga menyoroti perlunya tenaga teknis harian untuk perbaikan fasilitas yang rusak.	Menyusun program pemeliharaan rutin, daftar prioritas perbaikan, dan mekanisme pelaporan kerusakan fasilitas.
SOP, pemetaan tugas, dan tata kelola unit	Tenaga kependidikan menyampaikan perlunya SOP pada setiap layanan, pemetaan unit yang jelas, penyesuaian jabatan dengan pekerjaan, serta monitoring dan evaluasi berkala pada unit kerja.	Menyusun, mensosialisasikan, dan mengevaluasi SOP layanan pada setiap unit kerja.
Pengembangan SDM dan karir tendik	Saran yang muncul meliputi peningkatan pelatihan berbasis mutu dan output, kesempatan pengembangan karir, studi lanjut, sertifikasi kompetensi, peningkatan kompetensi sesuai bidang, serta mekanisme kesempatan yang adil bagi seluruh tendik.	Menyusun peta kebutuhan pelatihan, sertifikasi, studi lanjut, dan pengembangan karir tendik.
Reward and punishment	Responden menilai sistem reward and punishment perlu dibuat lebih jelas, disosialisasikan, adil, dan dijalankan sesuai aturan. Tema ini sejalan dengan rendahnya skor indikator reward and punishment.	Menetapkan kriteria reward and punishment yang jelas, adil, terukur, dan disosialisasikan.
Teknologi informasi, internet, dan administrasi	Masukan mencakup perluasan akses internet, penambahan tenaga administrasi yang menguasai teknologi, peningkatan layanan IT, serta penggunaan media informasi seperti papan pengumuman/mading di unit kerja.	Memperluas internet, memperkuat layanan IT, dan meningkatkan kompetensi administrasi digital.
Perpustakaan dan layanan pendukung akademik	Responden mengusulkan inovasi layanan perpustakaan untuk meningkatkan minat kunjungan, pemanfaatan ruang, dan penguatan fasilitas layanan pendukung pendidikan.	Mengembangkan inovasi layanan dan promosi pemanfaatan ruang/fasilitas perpustakaan.
Kalibrasi dan dukungan praktikum	Tenaga kependidikan menyoroti perlunya perawatan dan kalibrasi alat praktikum secara internal maupun eksternal agar peralatan yang rutin digunakan dapat mendukung pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.	Membuat jadwal kalibrasi dan pemeliharaan alat praktikum secara berkala.

Tabel 2. Ringkasan tema kritik dan saran tenaga kependidikan

BAB IV

REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil kuantitatif dan analisis kritik serta saran tenaga kependidikan, rekomendasi tindak lanjut disusun untuk memperkuat layanan manajemen secara bertahap dan terukur. Rekomendasi berikut dapat digunakan sebagai bahan rapat tinjauan manajemen dan penyusunan program kerja unit terkait.

Rekomendasi	Uraian Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Prioritas Waktu
Penguatan SOP dan pemetaan tugas unit kerja	Menyusun atau memperbarui SOP setiap layanan, melakukan sosialisasi SOP, memperjelas alur layanan, dan memastikan pelaksanaan tugas sesuai SOP.	Bagian umum, kepegawaian, unit kerja, dan penjaminan mutu	Jangka pendek
Perbaikan sistem reward and punishment	Menyusun kriteria reward and punishment yang transparan, adil, terukur, dan dikaitkan dengan kinerja serta kontribusi pegawai.	Pimpinan, kepegawaian, dan unit terkait	Jangka pendek-menengah
Peningkatan pengembangan SDM tendik	Menyusun peta kebutuhan pelatihan, sertifikasi, studi lanjut, dan pengembangan karir tendik berdasarkan kompetensi serta kebutuhan unit.	Pimpinan, kepegawaian, jurusan/unit	Jangka menengah
Penyesuaian jabatan, kompetensi, dan beban kerja	Melakukan evaluasi kesesuaian jabatan dengan pekerjaan, beban kerja, kompetensi, dan kebutuhan operasional unit.	Pimpinan dan kepegawaian	Jangka menengah
Pemeliharaan sarana-prasarana dan fasilitas kerja	Menyusun daftar prioritas perbaikan gedung, toilet, ruang kerja, ruang kuliah, alat kantor, alat praktikum, serta menyediakan mekanisme pelaporan kerusakan.	Bagian umum, sarana-prasarana, jurusan/unit	Jangka pendek-menengah
Peningkatan kebersihan dan ketertiban kampus	Menguatkan jadwal kebersihan, monitoring fasilitas umum, dan ketertiban lingkungan kampus termasuk peran satpam dalam pelayanan serta pengawasan pengunjung.	Bagian umum dan satuan keamanan	Jangka pendek
Perluasan akses internet dan layanan teknologi informasi	Memperluas jangkauan internet, meningkatkan kualitas jaringan, memperkuat layanan IT, dan menyiapkan dukungan administrasi digital pada unit kerja.	UPT/Tim IT dan pimpinan	Jangka pendek-menengah
Kalibrasi dan pemeliharaan alat praktikum	Menyusun jadwal kalibrasi internal dan eksternal, pendataan alat, dan prioritas perbaikan alat yang rutin	Laboratorium, PLP, jurusan, dan sarpras	Jangka menengah

	digunakan dalam kegiatan praktikum.		
Inovasi layanan perpustakaan	Mengembangkan program promosi, inovasi layanan, optimalisasi ruang baca, dan peningkatan pemanfaatan fasilitas perpustakaan oleh sivitas akademika.	Perpustakaan dan unit akademik	Jangka pendek-menengah
Penguatan komunikasi antar lini	Membangun forum diskusi, sosialisasi aturan baru, media informasi unit, dan komunikasi rutin antara pimpinan, unit, dan tenaga kependidikan.	Pimpinan dan seluruh unit	Jangka pendek

Tabel 3. Rekomendasi tindak lanjut peningkatan layanan manajemen

BAB V

PENUTUP

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Akademik 2023/2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan berada pada kategori Baik dengan rata-rata skor 3,14 dan indeks 78,60%.

Capaian ini menunjukkan bahwa layanan manajemen telah berjalan cukup baik dari sudut pandang tenaga kependidikan. Namun demikian, beberapa indikator masih memerlukan perhatian, khususnya penerapan reward and punishment, kesesuaian pelaksanaan tugas dengan SOP, ketersediaan dan fungsi peralatan kerja, kesempatan pengembangan kompetensi, kesempatan studi lanjut, serta penyesuaian jabatan dan beban kerja dengan kompetensi.

Kritik dan saran tenaga kependidikan memberikan masukan penting bagi institusi untuk memperkuat tata kelola layanan, meningkatkan sarana-prasarana, memperluas akses pengembangan SDM, memperjelas SOP, meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi, serta memperkuat komunikasi antar lini. Rekomendasi dalam laporan ini diharapkan dapat ditindaklanjuti melalui perencanaan program kerja, rapat tinjauan manajemen, dan penganggaran yang lebih responsif terhadap kebutuhan unit kerja.

LAMPIRAN

REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Lampiran berikut menyajikan rekapitulasi skor per indikator, jumlah jawaban valid, rata-rata skor, indeks kepuasan, dan kategori hasil.

Kode	Indikator	1	2	3	4	Skor	Indeks (%)	Kategori
A. Layanan Manajemen (C-2)								
A.1	Kemudahan pelayanan administrasi perkantoran	0	2	19	20	3,44	85,98	Sangat Baik
A.2	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi perkantoran	0	3	26	12	3,22	80,49	Baik
A.3	Aksesibilitas terhadap informasi layanan administrasi perkantoran	0	3	25	13	3,24	81,10	Baik
A.4	Ketersediaan ruang kerja layanan administrasi	1	3	21	16	3,27	81,71	Sangat Baik
A.5	Ketersediaan prosedur layanan administrasi perkantoran yang jelas dan mudah	0	8	19	14	3,15	78,66	Baik
A.6	Ketersediaan formulir dan kelengkapan pendukung layanan administrasi perkantoran	0	5	23	13	3,20	79,88	Baik
A.7	Petugas menguasai layanan administrasi	2	2	24	13	3,17	79,27	Baik
A.8	Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas di unit kerja	0	6	25	10	3,10	77,44	Baik
A.9	Kesesuaian pelaksanaan tugas dengan SOP yang tersedia	9	5	26	9	2,71	67,86	Baik
B. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (C-4)								
B.1	Sistem rekrutmen dan seleksi tenaga baru sudah terlaksana dengan baik	2	3	27	9	3,05	76,22	Baik
B.2	Distribusi tugas dan beban kerja (tupoksi dan kewenangan) telah disesuaikan dengan kompetensi dan terencana dengan baik	2	7	25	7	2,90	72,56	Baik
B.3	Ketersediaan dan kejelasan informasi dan layanan kenaikan pangkat dan jabatan	2	2	29	8	3,05	76,22	Baik
B.4	Terdapat dukungan pimpinan dan unit kerja terhadap layanan kenaikan pangkat dan jabatan	1	3	19	18	3,32	82,93	Sangat Baik
B.5	Layanan kenaikan pangkat telah berjalan dengan baik	1	1	27	12	3,22	80,49	Baik
B.6	Kesempatan mengembangkan diri untuk mengikuti kursus/pelatihan/sertifikasi	2	8	26	5	2,83	70,73	Baik

	keahlian dan kompetensi yang mendukung tugas di unit kerja							
B.7	Tersedia kesempatan untuk peningkatan jabatan (fungsional/non struktural)	1	9	23	8	2,93	73,17	Baik
B.8	Kesempatan mengikuti studi lanjut	3	7	23	8	2,88	71,95	Baik
B.9	Pemberian reward dan punishment terlaksana dengan baik dan adil	5	14	20	2	2,46	61,59	Cukup
B.10	Sistem dan mekanisme pemberhentian kepegawaian dilaksanakan dengan baik	2	6	27	6	2,90	72,56	Baik
B.11	Sistem dan mekanisme pensiun pegawai (tendik) terlaksana dengan baik	0	2	23	16	3,34	83,54	Sangat Baik
C. Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (C-5)								
C.1	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	0	7	19	15	3,20	79,88	Baik
C.2	Gedung direktorat, gedung perkuliahan dan gedung perkantoran memadai dengan kondisi bersih, rapi dan nyaman	2	7	25	7	2,90	72,56	Baik
C.3	Ruang kerja tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	1	8	21	11	3,02	75,61	Baik
C.4	Peralatan kerja tersedia dan dapat difungsikan dengan baik	2	14	17	8	2,76	68,90	Baik
C.5	Jaringan internet kampus berjalan dengan baik dan cepat	3	8	19	11	2,93	73,17	Baik
C.6	Kemudahan memperoleh layanan teknologi informasi	1	6	23	11	3,07	76,83	Baik
C.7	Tersedianya ruang hall atau ruang publik untuk diskusi/seminar/pertemuan ilmiah	0	2	22	17	3,37	84,15	Sangat Baik
C.8	Perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, tenang, luas, terang dan nyaman	0	1	14	26	3,61	90,24	Sangat Baik
C.9	Perpustakaan mempunyai koleksi buku, jurnal, e-book, majalah dan sumber referensi lainnya yang lengkap	0	3	19	19	3,39	84,76	Sangat Baik
C.10	Referensi yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terbaru (5 tahun terakhir)	0	3	24	14	3,27	81,71	Sangat Baik
C.11	Perpustakaan telah memiliki dan menerapkan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami dan dijalankan	0	1	18	22	3,51	87,80	Sangat Baik
C.12	Perpustakaan telah memiliki sistem komputerisasi dan menerapkannya dalam pelayanan pengunjung	0	2	17	22	3,49	87,20	Sangat Baik

C.13	Tersedianya tempat ibadah yang memadai dengan kondisi yang bersih, tenang, nyaman dan berfungsi baik	0	2	20	19	3,41	85,37	Sangat Baik
C.14	Tersedianya pendanaan untuk kegiatan tendik (seminar, workshop, pelatihan, asosiasi profesi)	2	7	19	13	3,05	76,22	Baik
C.15	Prosedur pengajuan pendanaan untuk kegiatan tendik mudah dan transparan	0	9	19	13	3,10	77,44	Baik
C.16	Pencairan dana untuk kegiatan tendik dilakukan dengan mudah, cepat, tepat dan adil	0	5	20	16	3,27	81,71	Sangat Baik
C.17	Prosedur pelaporan/penyelesaian keuangan dari kegiatan tendik mudah, cepat dan tepat waktu dilaksanakan	0	6	17	18	3,29	82,32	Sangat Baik
C.18	Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, kompeten dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan	0	2	18	21	3,46	86,59	Sangat Baik

Tabel Lampiran 1. Rekapitulasi hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen