



LAPORAN
KUESIONER KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
TAHUN EVALUASI 2025

Disusun oleh:
UPT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh

LAPORAN
KUESIONER KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
TAHUN EVALUASI 2025

TIM PENYUSUN:

JAMALUDDIN

SUJATMIKO

JENIUS EFENDI

YEFSI MALRIANTI

WATHRI FITRADA

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen ini disusun sebagai dokumen hasil Evaluasi Mutu Internal terhadap layanan manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Evaluasi 2025.

Komponen	Uraian
Judul Laporan	Laporan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen
Tahun Evaluasi	2025
Unit Penyusun	UPT Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
Responden	111 tenaga kependidikan dari total populasi 161 tenaga kependidikan
Tingkat Partisipasi	68,9% (Representatif)

Tanjung Pati, 23 Mei 2026



Kepala UPT Pengembangan Pembelajaran dan
Penjaminan Mutu

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena laporan Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Evaluasi 2025 dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada tahap evaluasi untuk memperoleh gambaran objektif tentang persepsi tenaga kependidikan terhadap mutu layanan manajemen institusi.

Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan ini dimaksudkan untuk menyediakan dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam meningkatkan layanan yang berkaitan dengan layanan administrasi perkantoran, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, serta sarana prasarana dan keuangan. Hasil survei tidak hanya disajikan dalam bentuk angka dan grafik, tetapi juga dianalisis untuk menemukan prioritas perbaikan yang paling relevan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Direktur, Wakil Direktur, Bagian Perencanaan Keuangan dan Umum, seluruh tenaga kependidikan responden, serta unit-unit terkait yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Besar harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan bagi rapat tinjauan manajemen dan penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Tanjung Pati, 23 Mei 2026

Ketua Tim Penyusun,

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Ruang Lingkup	1
BAB II METODE YANG DIGUNAKAN	2
2.1 Desain Survei	2
2.2 Instrumen dan Skala Penilaian	2
2.3 Responden dan Teknik Pengumpulan Data	2
2.4 Teknik Analisis Data	2
BAB III HASIL ANALISIS	3
3.1 Ringkasan Hasil Utama	3
3.2 Partisipasi Responden	3
3.3 Distribusi Kategori Kepuasan	4
3.4 Analisis Per Kriteria Layanan	4
3.5 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Skor Terendah	5
3.6 Analisis Kritik dan Saran Responden	6
BAB IV KESIMPULAN	8
BAB V REKOMENDASI TINDAK LANJUT	9

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu layanan manajemen merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi kelancaran penyelenggaraan tata kelola perguruan tinggi. Bagi tenaga kependidikan, layanan manajemen tidak hanya terkait dengan administrasi perkantoran, tetapi juga menyangkut kejelasan tugas, pengembangan karir, dukungan sarana prasarana kerja, tata kelola keuangan, serta layanan pengembangan kompetensi. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan tenaga kependidikan perlu dilakukan secara periodik untuk mengetahui area layanan yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh melaksanakan survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen pada Tahun Evaluasi 2025 sebagai bagian dari pelaksanaan evaluasi mutu internal. Hasil survei ini menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi tindak lanjut yang tepat sasaran, terukur, dan sesuai dengan kewenangan unit terkait.

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan data dari kuesioner kepuasan tenaga kependidikan, yang meliputi tingkat partisipasi responden, distribusi kategori kepuasan, analisis skor per kriteria layanan, identifikasi butir prioritas perbaikan, serta ringkasan masukan responden dalam bentuk kritik dan saran.

1.2 Tujuan

- Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.
- Mengidentifikasi kinerja layanan berdasarkan kriteria dan butir pertanyaan pada instrumen survei.
- Menentukan area prioritas perbaikan layanan berdasarkan skor terendah dan masukan terbuka responden.
- Menyusun rekomendasi tindak lanjut oleh pimpinan dan unit terkait sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- Menyediakan dokumen pendukung untuk kebutuhan SPMI, rapat tinjauan manajemen, dan akreditasi.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup tiga kelompok layanan yang terdapat pada instrumen, yaitu: (A) Layanan Manajemen, (B) Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan (C) Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan. Selain itu, laporan juga memuat analisis terhadap komentar responden sebagai penguat interpretasi hasil kuantitatif.

BAB II METODE YANG DIGUNAKAN

2.1 Desain Survei

Survei dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menghitung skor dan indeks kepuasan berdasarkan skala 1–4, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk menelaah kritik dan saran responden sebagai masukan perbaikan layanan.

2.2 Instrumen dan Skala Penilaian

Instrumen yang digunakan adalah Formulir Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen. Instrumen terdiri atas 38 butir penilaian dan 1 kolom kritik serta saran. Skala yang digunakan adalah: 1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik.

Kode	Kriteria	Acuan	Jumlah Butir
A	Layanan Manajemen	C-2	9 butir
B	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	C-4	11 butir
C	Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan	C-5	18 butir

2.3 Responden dan Teknik Pengumpulan Data

Populasi survei berjumlah 161 tenaga kependidikan. Sebanyak 111 tenaga kependidikan mengisi kuesioner, sedangkan 50 tenaga kependidikan belum/tidak mengisi. Dengan tingkat partisipasi 68,9%, data dinilai representatif untuk menggambarkan persepsi tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen.

Data kuesioner diperoleh melalui surat permintaan pengisian kuesioner oleh Direktur kepada dosen dan tenaga kependidikan. Surat tersebut disampaikan melalui WhatsApp Group khusus ASN (Info ASN Politani) yang dikelola oleh Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum. Waktu pengisian kuesioner dibatasi selama 7 hari sejak surat/informasi disampaikan. Pengisian dilakukan berbasis web pada tautan <http://spmi.sisdmsppnp.id/>.

2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan: (1) tabulasi jumlah responden dan tingkat partisipasi; (2) konversi jawaban menjadi skor rata-rata dan indeks persentase; (3) pengelompokan hasil ke dalam kategori mutu; (4) pengurutan skor berdasarkan kriteria dan butir untuk menentukan prioritas perbaikan; serta (5) penelaahan kritik dan saran secara tematik.

Rentang Skor	Kategori
3,26 – 4,00	Sangat Baik
2,51 – 3,25	Baik
1,76 – 2,50	Cukup
< 1,76	Kurang

BAB III HASIL ANALISIS

3.1 Ringkasan Hasil Utama

Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh • Tahun Evaluasi 2025



Gambar 1. Dashboard ringkasan hasil survei.

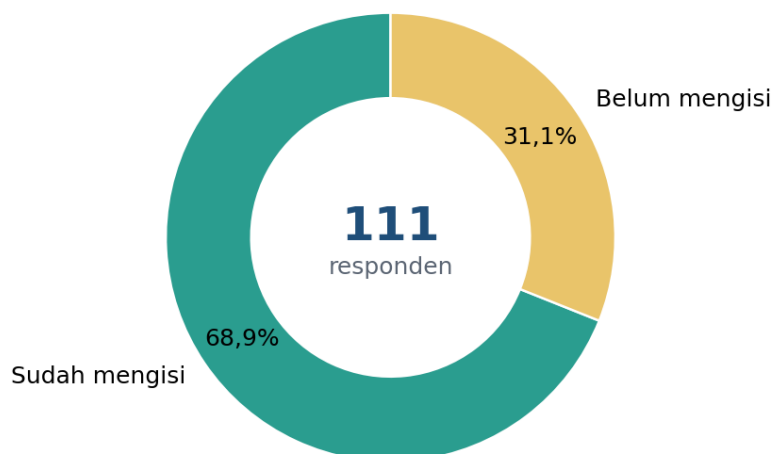
Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen berada pada kategori Baik dengan rata-rata seluruh kriteria layanan 3,07 dan indeks 76,7%. Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas layanan telah dipersepsikan baik oleh tenaga kependidikan, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan penguatan.

3.2 Partisipasi Responden

Tingkat partisipasi responden merupakan indikator penting untuk menilai keterwakilan data. Semakin tinggi partisipasi, semakin baik kualitas gambaran yang diperoleh dari hasil survei.

Status Pengisian	Jumlah	Persentase
Sudah Mengisi	111	68,9%
Belum Mengisi	50	31,1%
Total Populasi	161	100%

Partisipasi Responden

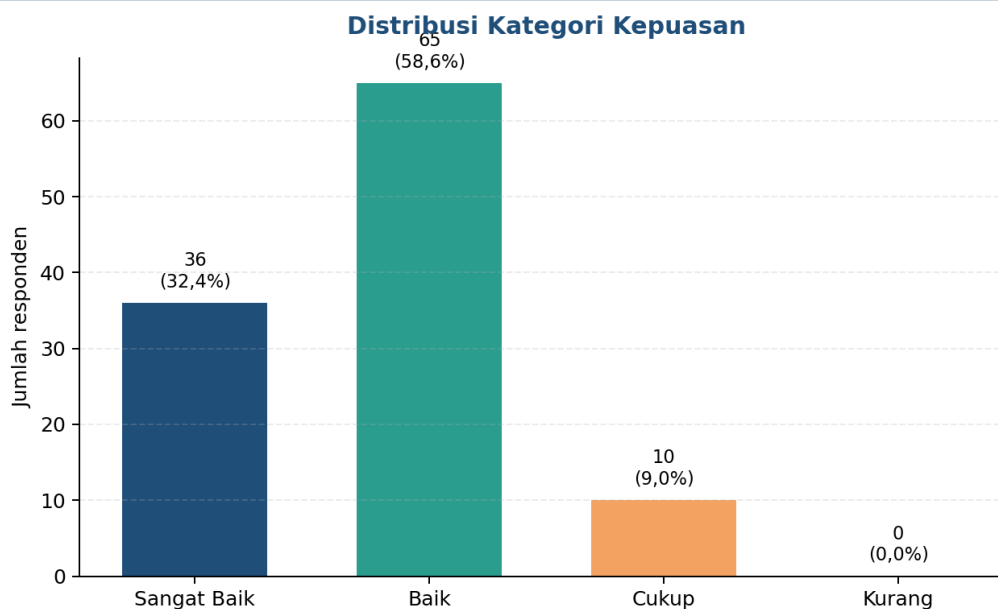


Gambar 2. Tingkat partisipasi responden tenaga kependidikan.

3.3 Distribusi Kategori Kepuasan

Distribusi kategori kepuasan menunjukkan sebaran persepsi responden. Hasil berikut memperlihatkan bahwa penilaian paling banyak berada pada kategori Baik.

Kategori	Rentang Skor	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	36	32,4%
Baik	2,51 – 3,25	65	58,6%
Cukup	1,76 – 2,50	10	9,0%
Kurang	< 1,76	0	0,0%



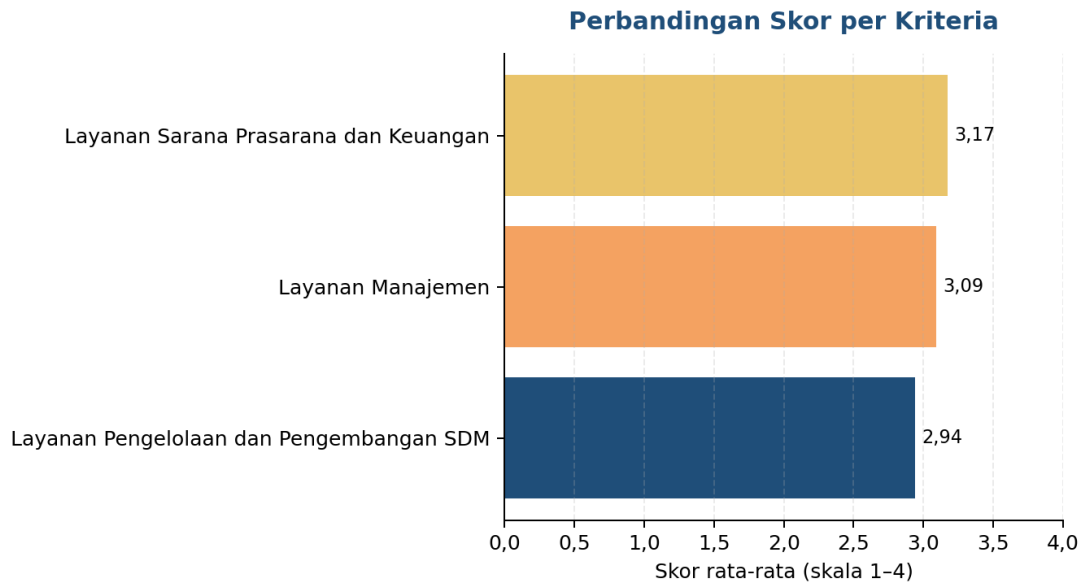
Gambar 3. Distribusi kategori kepuasan responden.

Mayoritas responden (91,0%) berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Hal ini menandakan bahwa secara umum layanan manajemen telah memenuhi harapan tenaga kependidikan, walaupun masih terdapat kelompok responden yang menilai cukup pada beberapa aspek tertentu.

3.4 Analisis Per Kriteria Layanan

Rata-rata seluruh kriteria layanan adalah 3,07 atau setara dengan indeks 76,7%. Seluruh kriteria berada pada kategori Baik, namun terdapat variasi tingkat capaian antar kriteria.

Peringkat	Kriteria	Skor Rata-rata	Indeks	Kategori
1	Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan	3,17	79,1%	Baik
2	Layanan Manajemen	3,09	77,2%	Baik
3	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM	2,94	73,4%	Baik



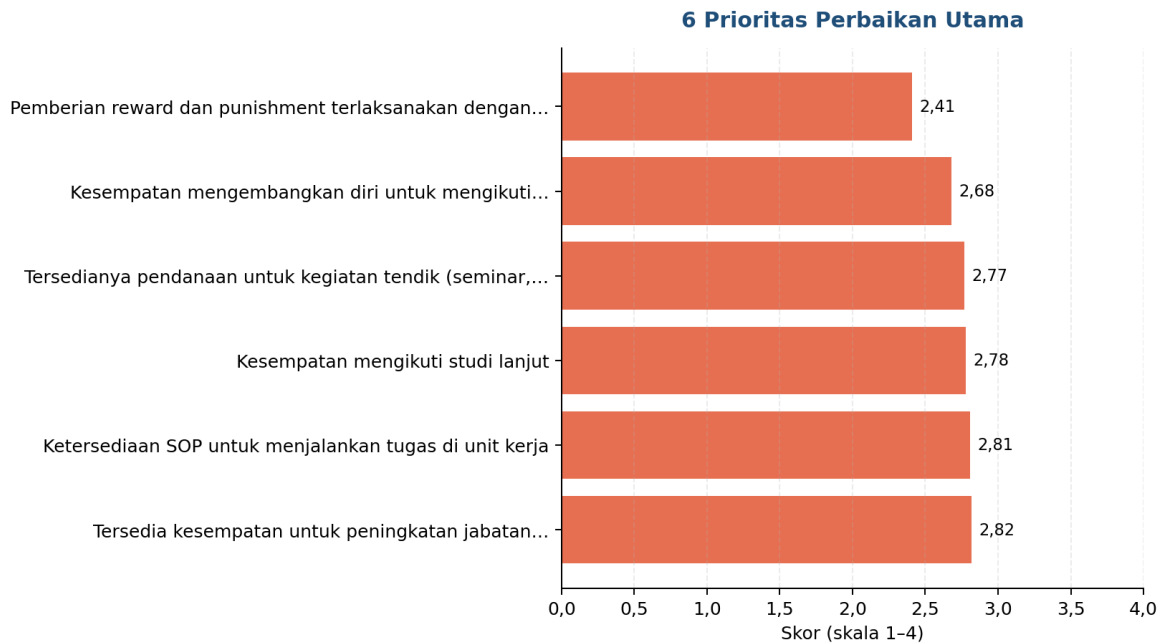
Gambar 4. Perbandingan skor rata-rata per kriteria layanan.

Kriteria dengan skor tertinggi adalah Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (3,17), sedangkan skor terendah terdapat pada Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (2,94). Dengan demikian, aspek pengembangan kompetensi, kesempatan karir, dan sistem reward and punishment perlu menjadi perhatian utama dalam tindak lanjut perbaikan.

3.5 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Skor Terendah

Untuk mempermudah penentuan fokus perbaikan, enam butir dengan skor terendah diidentifikasi sebagai prioritas utama. Butir-butir ini menunjukkan area layanan yang paling membutuhkan penguatan dalam jangka pendek.

Prioritas	Kode	Butir Prioritas	Skor	Kategori
1	B9	Pemberian reward dan punishment terlaksanakan dengan baik dan adil	2,41	Cukup
2	B6	Kesempatan mengembangkan diri untuk mengikuti kursus/pelatihan/sertifikasi...	2,68	Baik
3	C14	Tersedianya pendanaan untuk kegiatan tendik (seminar, workshop, pelatihan,...)	2,77	Baik
4	B8	Kesempatan mengikuti studi lanjut	2,78	Baik
5	A8	Ketersediaan SOP untuk menjalankan tugas di unit kerja	2,81	Baik
6	B7	Tersedia kesempatan untuk peningkatan jabatan (fungsional/non struktural)	2,82	Baik



Gambar 5. Enam prioritas perbaikan utama berdasarkan skor terendah.

Enam prioritas tersebut terutama berkaitan dengan penerapan reward and punishment, kesempatan mengikuti pelatihan/sertifikasi, pendanaan kegiatan tenaga kependidikan, kesempatan studi lanjut, ketersediaan SOP di unit kerja, serta kesempatan peningkatan jabatan. Ini menunjukkan bahwa perbaikan perlu bersifat lintas unit dan tidak cukup ditangani oleh satu unit saja.

3.6 Analisis Kritik dan Saran Responden

Sebanyak 35 komentar terbuka dihimpun dari responden. Secara umum, isi komentar memperkuat hasil kuantitatif dan menyoroti beberapa tema dominan yang perlu ditindaklanjuti.

No	Tema Utama	Ringkasan Masukan
1	Sarana prasarana dan laboratorium	Perbaikan ruang kerja, laboratorium, peralatan kerja, komputer, jaringan internet, penerangan kamar mandi, gudang bahan, dan fasilitas pendukung layanan.
2	Pengembangan karir dan kompetensi	Pemerataan kesempatan mengikuti pelatihan, workshop, sertifikasi, studi lanjut, pengembangan kompetensi PLP/tendik, dan dukungan pembiayaan.
3	Reward, punishment, dan apresiasi kinerja	Perlunya sistem reward and punishment yang jelas, objektif, konsisten, tidak pilih kasih, dan memberi motivasi kepada pegawai berprestasi.
4	SOP, tupoksi, dan transparansi layanan	Perlu sosialisasi rincian tugas, penyusunan SOP standar, kejelasan unit penanggung jawab, serta layanan kenaikan pangkat/jabatan yang transparan.
5	Koordinasi dan budaya kerja	Penguatan sinergi antarunit, pengurangan ego sektoral, kegiatan kebersamaan, dan penerapan continuous improvement.
6	Ketersediaan SDM dan keberlanjutan layanan	Perlu pemetaan kebutuhan SDM, pengganti pegawai/PLP pensiun, penambahan SDM pada unit kritis, dan pemerataan beban kerja.

Beberapa contoh masukan responden antara lain perlunya perbaikan sarana dan prasarana laboratorium, peningkatan kualitas dan kuantitas peralatan, penyediaan komputer dan jaringan internet di ruang kerja, sosialisasi rincian tugas, penyusunan SOP layanan, peningkatan kesempatan pelatihan, kejelasan kenaikan pangkat/jabatan PLP, serta penerapan

reward yang adil. Seluruh masukan tersebut penting untuk dipetakan ke dalam rencana tindak lanjut unit terkait.

BAB IV KESIMPULAN

- Tingkat partisipasi tenaga kependidikan dalam pengisian kuesioner mencapai 68,9% atau 111 responden dari total populasi 161 tenaga kependidikan, sehingga data dinilai representatif.
- Secara umum, kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen berada pada kategori Baik, dengan rata-rata seluruh kriteria layanan 3,07 dan indeks 76,7%.
- Mayoritas responden berada pada kategori Baik dan Sangat Baik, yaitu 101 responden atau 91,0% dari total responden.
- Kriteria dengan capaian tertinggi adalah Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan, sedangkan capaian terendah terdapat pada Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM.
- Area prioritas perbaikan utama meliputi reward and punishment, kesempatan mengikuti pelatihan/sertifikasi, pendanaan kegiatan tendik, kesempatan studi lanjut, ketersediaan SOP di unit kerja, dan kesempatan peningkatan jabatan.
- Kritik dan saran responden memperkuat perlunya perbaikan lintas unit pada aspek sarana prasarana, pengembangan karir tendik/PLP, SOP layanan, koordinasi antarunit, dan keberlanjutan SDM.

BAB V REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Rekomendasi tindak lanjut berikut disusun berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif, serta diarahkan kepada pimpinan dan unit terkait sesuai kewenangannya. Rekomendasi tersebut perlu ditindaklanjuti melalui mekanisme PPEPP dan didokumentasikan sebagai bukti pengendalian serta peningkatan mutu. Pada pelaksanaan berikutnya, hasil survei ini diharapkan menjadi dasar penetapan target layanan yang lebih terukur pada tahun evaluasi selanjutnya.

Tabel Rekomendasi Tindak Lanjut oleh Pimpinan dan Unit Terkait

No	Prioritas	Tindak Lanjut yang Direkomendasikan	Unit/Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Reward and punishment belum optimal	Menyusun dan mensosialisasikan pedoman reward and punishment tenaga kependidikan yang objektif, berbasis kinerja, disiplin, kontribusi layanan, dan diterapkan secara konsisten.	Direktur; Wadir II; Bagian Kepegawaian; seluruh unit kerja
2	Kesempatan pelatihan dan sertifikasi perlu diperluas	Menyusun rencana pengembangan kompetensi tendik/PLP tahunan, memetakan kebutuhan pelatihan, dan memastikan kesempatan pelatihan/sertifikasi lebih merata antarunit.	Wadir I; Wadir II; Bagian Kepegawaian; Jurusan; Pusat; UPT/Laboratorium
3	Pendanaan kegiatan tendik perlu diperkuat	Mereviu dan mengalokasikan dukungan pendanaan untuk seminar, workshop, pelatihan, asosiasi profesi, dan peningkatan kompetensi tendik sesuai prioritas kebutuhan unit.	Direktur; Wadir II; Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum
4	Kesempatan studi lanjut dan peningkatan jabatan perlu diperjelas	Menyusun peta karir tenaga kependidikan dan PLP, termasuk informasi studi lanjut, UKOM, kenaikan pangkat/jabatan, dan dukungan administrasi yang transparan.	Wadir II; Bagian Kepegawaian; Jurusan; Kepala Laboratorium
5	SOP dan rincian tugas belum merata	Melakukan inventarisasi SOP, menyusun/meninjau SOP layanan setiap unit, mensosialisasikan rincian tugas dan alur layanan, serta menetapkan PIC yang jelas.	Bagian Kepegawaian; Bagian Akademik; Bagian Umum; seluruh unit kerja
6	Kualitas komputer, internet, dan peralatan kerja perlu ditingkatkan	Melakukan audit perangkat kerja, komputer, jaringan internet, dan peralatan laboratorium/perkantoran; menyusun prioritas pengadaan dan perawatan.	Wadir II; UPT Komputer/Tim IT; Bagian Umum; Jurusan; Kepala Laboratorium
7	Sarana ruang kerja dan laboratorium perlu diperbaiki	Menindaklanjuti kebutuhan rehab ruang kerja/laboratorium, gudang bahan, penerangan, keselamatan kerja, dan kelayakan ruang layanan praktikum.	Wadir II; Bagian Umum; Jurusan; Kepala Laboratorium; UPT terkait
8	Koordinasi antarunit perlu diperkuat	Menyelenggarakan forum koordinasi rutin antarunit, kegiatan penguatan kerja sama tim, dan sosialisasi tata kelola layanan kepada pegawai baru maupun pegawai lama.	Direktur; Para Wakil Direktur; Bagian Kepegawaian; SPI; UP3M; seluruh unit	Berkelanjutan
9	Pemantauan tindak lanjut perlu dijaga berkelanjutan	Menjadikan hasil survei sebagai agenda rapat tinjauan manajemen dan melakukan monitoring triwulanan terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut.	Direktur; Para Wakil Direktur; SPI; UP3M; seluruh unit terkait	Berkelanjutan