

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN SEMESTER GASAL 2023/2024



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2024**



## **TIM PENYUSUN**

1. Dr. M. Fakhri Husein, S.E., M.Si.
2. Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi
3. Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Si.
4. Andi, M.Sc.
5. Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, S.S., M.Si.
6. Denisa Apriliawati, S.Psi., M. Res.

**SUSUNAN KEPENGURUSAN**  
**LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)**

Ketua LPM	: Dr. M Fakhri Husein, S.E., M.Si.
Sekretaris LPM	: Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Sc
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Denisa Apriliawati, S.Psi., M. Res.
Kepala Pusat Akreditasi dan Sertifikasi	: Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, S.S., M.Si.
Kepala Pusat Analisis Informasi, Publikasi Internasional dan Pemeringkatan	: Andi, M.Sc.
Kepala Sub Bagian Staff Administrasi	: Ahmad Nasif Al Fikri, S.Ag., M.M. : Edy Purwanta, S.IP. : Fira Kumala Sari, S. Pd. : Natria Bunga Pradifta Nur Amina, SE

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN UIN SUNAN KALIJAGA ini dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

*Wassalammualaikum*

Ketua LPM UIN Sunan Kalijaga,

M. Fakhri Husein

# DAFTAR ISI

## Table of Contents

<b>TIM PENYUSUN .....</b>	<b>I</b>
<b>SUSUNAN KEPENGURUSAN .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM) .....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>II</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.    LATAR BELAKANG .....	1
B.    TUJUAN KEGIATAN .....	2
C.    MANFAAT KEGIATAN .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>METODE PENGUKURAN.....</b>	<b>3</b>
A.    RUANG LINGKUP .....	3
B.    DIMENSI LAYANAN .....	3
C.    INDEKS KEPUASAN LAYANAN .....	5
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>7</b>
A.    KINERJA MANAJEMEN .....	9
B.    MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) .....	10
C.    KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA .....	11
<b>BAB IV .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>LAMPIRAN SURVEI KEPUASAN TENDIK SEMESTER GENAP TA 2022/2023 DI PASCASARJANA &amp; FAKULTAS.....</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN SURVEI KEPUASAN TENDIK SEMESTER GENAP TA 2022/2023 DI UNIT ...</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

Kenyamanan sivitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

UIN Sunan Kalijaga merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Oleh karena itu, agar keberadaannya terus memberi manfaat, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat Sunan Kalijaga untuk ikut serta dalam pembangunan dunia yang lebih adil, beradab, dan bermartabat.

Salah satu cara yang dilakukan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk terus melakukan perbaikan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hasil survei kepuasan pengguna eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap pengguna

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

## **B. Tujuan Kegiatan**

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## **C. Manfaat Kegiatan**

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **A. Ruang Lingkup**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan (tendik) di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berada di fakultas, pascasarjana dan unit-unit. Berdasarkan data dari bagian Organisasi Kepegawaian dan Hukum (OKH) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, jumlah tenaga kependidikan sebanyak orang.

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta 1 (satu) Pasca Sarjana. Sedangkan unit-unit terdiri dari: Perpustakaan, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M), Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD), Keuangan, Pusat Pengembangan Bisnis (PPB), Kemahasiswaan, Rumah Tangga, Akademik, Kerjasama, Organisasi Kepegawaian dan Hukum (OKH), Poliklinik, Pusat Bahasa, Pusat Admisi, Satpam, Satuan Pengawas Internal (SPI) dan Tata Usaha.

#### **B. Dimensi Layanan**

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan UIN Sunan Kalijaga mencakup aspek:

- a. Kinerja Manajemen terdiri dari 2 indikator yaitu Tata Kelola dan Kepemimpinan, dengan item pernyataan sebanyak 6 butir;
- b. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terdiri dari 2 indikator yaitu Kebijakan dan Pengelolaan dengan 3 item pernyataan;
- c. Keuangan, Sarana dan Prasarana terdiri dari 2 indikator yaitu Pengelolaan Keuangan dan Pengelolaan Sarpras dengan 10 item pernyataan.

Berikut instrument survei kepuasan tenaga kependidikan:

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Aspek	Indikator	Item	TP	KP	P	SP
Kepuasan terhadap kinerja manajemen	Tata kelola	1. Kesesuaian kompetensi dan jabatan atasan langsung				
		2. Kemampuan atasan langsung dalam mengatasi permasalahan akademik yang dihadapi tendik				
		3. Efektifitas <i>standard operational procedure</i> (SOP) dalam mengatasi permasalahan akademik				
	Kepemimpinan	4. Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang				
		5. Kemampuan atasan langsung menciptakan suasana kerja yang kondusif				
		6. Kemampuan atasan langsung mengkomunikasikan ide/gagasan				
Kepuasan terhadap manajemen SDM	Kebijakan	7. Kesesuaian penetapan target kinerja dengan tugas, pokok, dan fungsi tendik				
		8. Ketepatan distribusi beban kerja				
	Pengelolaan	9. Efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)				
Kepuasan terhadap keuangan dan sarana/prasarana	Pengelolaan keuangan	10. Transparansi proses perencanaan keuangan				
		11. Kesesuaian alokasi anggaran dengan kebutuhan instansi				

Aspek	Indikator	Item	TP	KP	P	SP
		12. Kesesuaian pembelanjaan anggaran dengan rencana anggaran				
		13. Transparansi penggunaan anggaran				
		14. Keterbukaan pelaporan anggaran				
	Pengelolaan Sarana dan Prasarana	15. Kesesuaian perencanaan pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan institusi				
		16. Ketepatan penggunaan sarana/prasarana				
		17. Kecukupan jumlah sarana dan prasarana				
		18. Efektifitas pemeliharaan sarana dan prasarana				
		19. Efektifitas penghapusan sarana dan prasarana				

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (tidak puas), 2 (kurang puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses <https://mutu.uin-suka.ac.id> .

### C. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan tendik dilakukan secara *online* di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 8 – 19 Januari 2024. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan tendik sebanyak 383 orang dengan distribusi responden per unit di UIN Sunan Kalijaga disajikan pada tabel 3 dan 4:

Tabel 3. Jumlah Responden di Tiap Unit/Lembaga

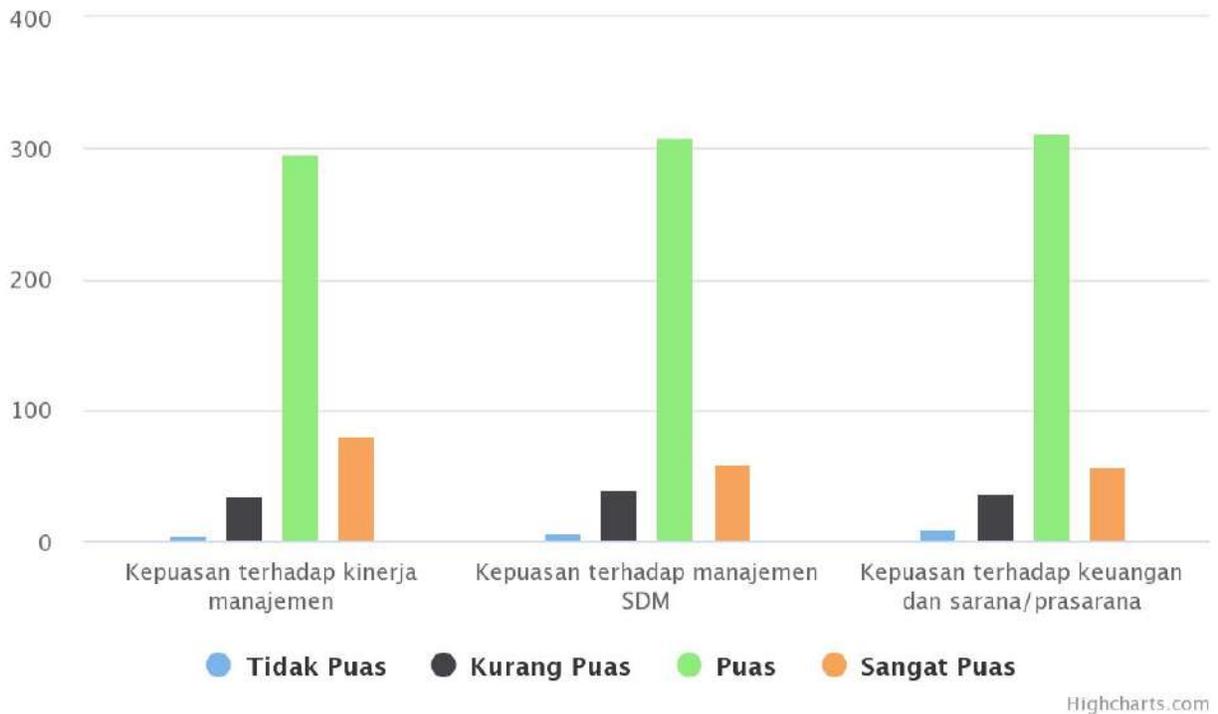
No	Unit/Lembaga	Responden
1	Perpustakaan	24
2	LPPM	13
3	LPM	3
4	Keuangan	16
5	Pusat Pengembangan Bisnis	11
6	Satpam	13
7	Kemahasiswaan	7
8	PTIPD	14
9	Rumah Tangga	27
10	Akademik	9
11	Kerjasama	9
12	OKH	10
13	Poliklinik	18
14	PBBA	7
15	Pusat Admisi	4
16	Perencanaan	3
17	SPI	4
18	Tata Usaha	12

Sedangkan distribusi responden di tiap unit / lembaga disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 4. Jumlah Responden di tiap Fakultas

No	Fakultas	Responden
1	Adab dan Ilmu Budaya	22
2	Dakwah dan Komunikasi	15
3	Ushuludin dan Pemikiran Islam	15
4	Syariah dan Ilmu Hukum	17
5	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	33
6	Sains dan Teknologi	34
7	Ilmu Sosial dan Humaniora	15
8	Ekonomi dan Bisnis Islam	16
9	Pascasarjana	12

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan periode semester Gasal TA 2023/2024 disajikan pada grafik di bawah ini:



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Tendik Tingkat Universitas

Hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan setiap aspek, disajikan pada tabel di bawah ini:

Instrumen	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Kepuasan terhadap kinerja manajemen	1,04%	4,70%	72,06%	22,19%
Kepuasan terhadap manajemen SDM	0,79%	6,02%	74,35%	18,85%
Kepuasan terhadap keuangan dan sarana/prasarana	1,31%	5,74%	73,89%	19,06%

Pada aspek tata Kelola, tata Pamong dan Kerjasama tingkat kepuasan tenaga kependidikan adalah

Tidak Puas = 1,04 %, Cukup Puas = 4,70 %, Puas = 72,06 % dan Sangat Puas = 22,19,57 %. Aspek Sumber Daya Manusia memperlihatkan bahwa Tidak Puas = 0,79 %, Cukup Puas = 6,02 %, Puas = 74,35 % dan Sangat Puas = 18,85 %. Sedangkan pada aspek Keuangan, Sarana dan Prasaran menunjukkan bahwa Tidak Puas = 1,31 %, Cukup Puas = 5,74%, Puas = 73,89% dan Sangat Puas = 19,06%.

Selanjutnya, hasil indeks kepuasan tiap aspek ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Indeks Kepuasan Tendik tingkat Universitas

No	Instrumen	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kinerja Manajemen	78,85	B	Baik
2	Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	77,81	B	Baik
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	77,68	B	Baik

Nampak dalam tabel di atas, indeks kepuasan aspek Kinerja Manajemen; Manajemen Sumber Daya Manusia dan Keuangan, Sarana dan Prasarana masuk ke dalam kategori **Baik**.

Selanjutnya berikut hasil pengolahan indeks kepuasan setiap butir pernyataan

## A. KINERJA MANAJEMEN

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Kinerja Manajemen terdiri dari 2 indikator sbb:

- a. Indikator Tata Kelola dengan 3 item/butir pernyataan;

b. Indikator Kepemimpinan 3 item/butir pernyataan.

Berikut akan ditampilkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Tendik untuk Aspek Layanan Kinerja Manajemen

Tabel 6. Indeks Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Tata Pamong

Indikator	Item Pernyataan	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Tata kelola	Kesesuaian kompetensi dan jabatan atasan langsung	80,03	B	Baik
	Kemampuan atasan langsung dalam mengatasi permasalahan akademik yang dihadapi tendik	79,50	B	Baik
	Efektifitas <i>standard operational procedure</i> (SOP) dalam mengatasi permasalahan akademik	78,13	B	Baik
Kepemimpinan	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	77,55	B	Baik
	Kemampuan atasan langsung menciptakan suasana kerja yang kondusif	78,78	B	Baik
	Kemampuan atasan langsung mengkomunikasikan ide/gagasan	79,18	B	Baik

Pada tabel di atas terlihat bahwa rata-rata butir indikator pada aspek Kinerja Manajemen Tata Pamong sudah masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, indeks kepuasan yang nilainya paling rendah adalah mengenai unsur **Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang** Sedangkan item pernyataan yang mempunyai indeks paling tinggi yaitu **Kesesuaian kompetensi dan jabatan atasan langsung**.

## B. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari 2 aspek yaitu:

- a. Kebijakan terdiri dari 2 indikator
- b. Pengelolaan SDM terdiri dari 1 indikator

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

Tabel 7. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Penetapan Standar Tendik.

Indikator	Item	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kebijakan	Kesesuaian penetapan target kinerja dengan tugas, pokok, dan fungsi tendik	78,40	B	Baik
	Ketepatan distribusi beban kerja	77,60	B	Baik
Pengelolaan	Efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)	77,35	B	Baik

Pada tabel di atas terlihat bahwa layanan terkait aspek Manajemen Sumber Daya Manusia masuk ke dalam kategori BAIK. Pada aspek ini, item pertanyaan yang paling tinggi adalah **Kesesuaian penetapan target kinerja dengan tugas, pokok, dan fungsi tendik**. Sedangkan nilai item yang paling rendah adalah **Efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)**

### C. Keuangan, Sarana dan Prasarana

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Keuangan, Sarana dan Prasarana terdiri dari 2 indikator sbb:

- c. Indikator Pengelolaan Keuangan dengan 5 item/butir pernyataan;
- d. Indikator Pengelolaan Sarana dan Prasarana dengan 5 item/butir pernyataan.

Berikut hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan terkait aspek Keuangan, Sarana dan Prasarana:

Tabel 8. Indeks Kepuasan Tendik pada Aspek Pengelolaan SDM

Indikator	Item	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
Pengelolaan keuangan	Transparansi proses perencanaan keuangan	78,08	B	Baik
	Kesesuaian alokasi anggaran dengan kebutuhan instansi	77,43	B	Baik
	Kesesuaian pembelanjaan anggaran dengan rencana anggaran	78,13	B	Baik
	Transparansi penggunaan anggaran	77,28	B	Baik
	Keterbukaan pelaporan anggaran	77,88	B	Baik
Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Kesesuaian perencanaan pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan institusi	77,55	B	Baik
	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana	78,08	B	Baik
	Kecukupan jumlah sarana dan prasarana	77,15	B	Baik
	Efektifitas pemeliharaan sarana dan prasarana	77,03	B	Baik
	Efektifitas penghapusan sarana dan prasarana	77,48	B	Baik

Pada aspek Keuangan, Sarana dan Prasarana nampak bahwa semua butir pernyataan memiliki mutu layanan **Baik (B)**. Nilai butir yang paling tinggi skornya adalah **Kesesuaian pembelanjaan anggaran dengan rencana anggaran** dan yang paling rendah yaitu **Kecukupan jumlah sarana dan prasarana**.

Selanjutnya, urutan indeks kepuasan tendaga kependidikan untuk setiap butir/item pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Urutan Indeks Kepuasan Tendik per Item/Butir Pernyataan

No	Item Pernyataan	Indeks
1	Kesesuaian kompetensi dan jabatan atasan langsung	80,03
2	Kemampuan atasan langsung dalam mengatasi permasalahan akademik yang dihadapi tendik	79,50
3	Kemampuan atasan langsung mengkomunikasikan ide/gagasan	79,18
4	Kemampuan atasan langsung menciptakan suasana kerja yang kondusif	78,78
5	Kesesuaian penetapan target kinerja dengan tugas, pokok, dan fungsi tendik	78,40
6	Efektifitas standard operational procedure (SOP) dalam mengatasi permasalahan akademik	78,13
7	Kesesuaian pembelanjaan anggaran dengan rencana anggaran	78,13
8	Transparansi proses perencanaan keuangan	78,08
9	Ketepatan penggunaan sarana/prasarana	78,08
10	Keterbukaan pelaporan anggaran	77,88
11	Ketepatan distribusi beban kerja	77,60
12	Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang	77,55
13	Kesesuaian perencanaan pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan institusi	77,55
14	Efektifitas penghapusan sarana dan prasarana	77,48
15	Kesesuaian alokasi anggaran dengan kebutuhan instansi	77,43
16	Efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)	77,35
17	Transparansi penggunaan anggaran	77,28
18	Kecukupan jumlah sarana dan prasarana	77,15
19	Efektifitas pemeliharaan sarana dan prasarana	77,03

Dapat diamati dari tabel di atas, lima (5) item atau butir pernyataan yang memiliki nilai yang paling rendah yaitu:

1. Kesesuaian alokasi anggaran dengan kebutuhan instansi Ketepatan distribusi beban kerja
2. Efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)
3. Transparansi penggunaan anggaran
4. Kecukupan jumlah sarana dan prasarana
5. Efektifitas pemeliharaan sarana dan prasarana

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan analisis hasil pengukuran indeks kepuasan tenaga kependidikan pada periode Gasal TA 2023-2024 masuk ke dalam kategori mutu layanan B artinya kinerja pelayanan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masuk ke dalam kategori BAIK.

Lebih lanjut, dari hasil pengukuran ada lima (5) item atau butir pernyataan yang memiliki nilai indeks yang paling rendah yaitu:

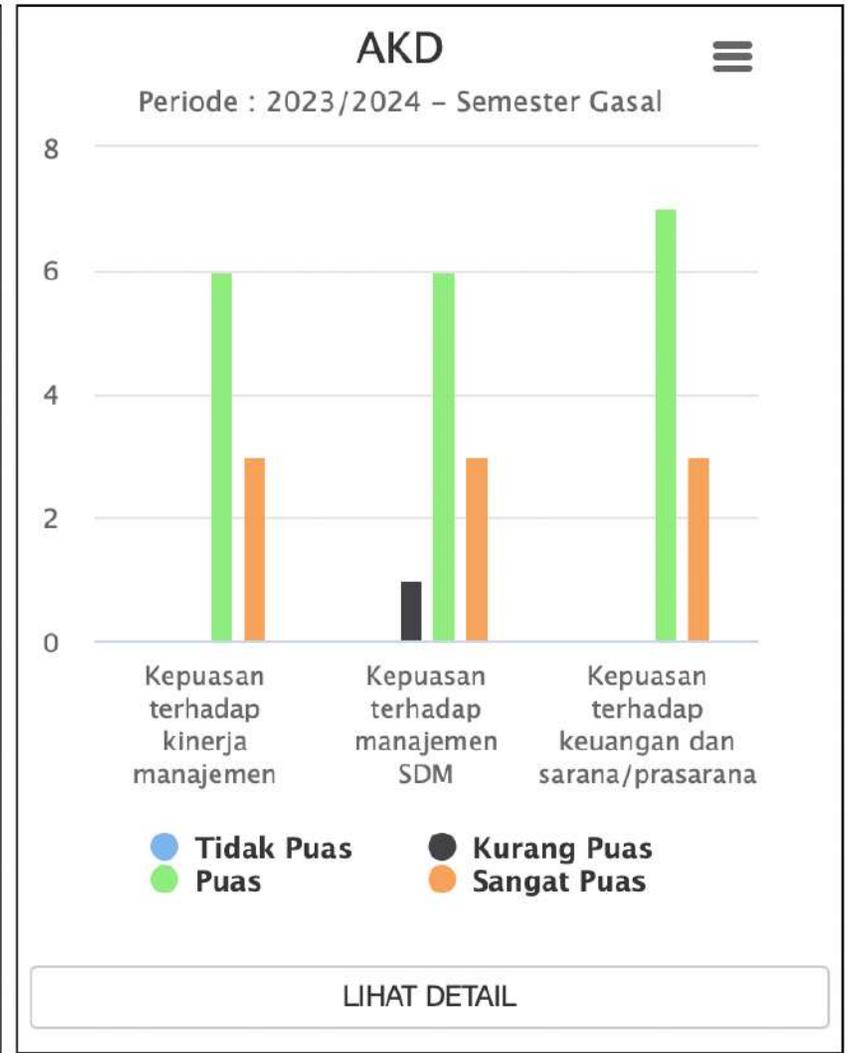
1. Kesesuaian alokasi anggaran dengan kebutuhan instansi Ketepatan distribusi beban kerja
2. Efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)
3. Transparansi penggunaan anggaran
4. Kecukupan jumlah sarana dan prasarana
5. Efektifitas pemeliharaan sarana dan prasarana

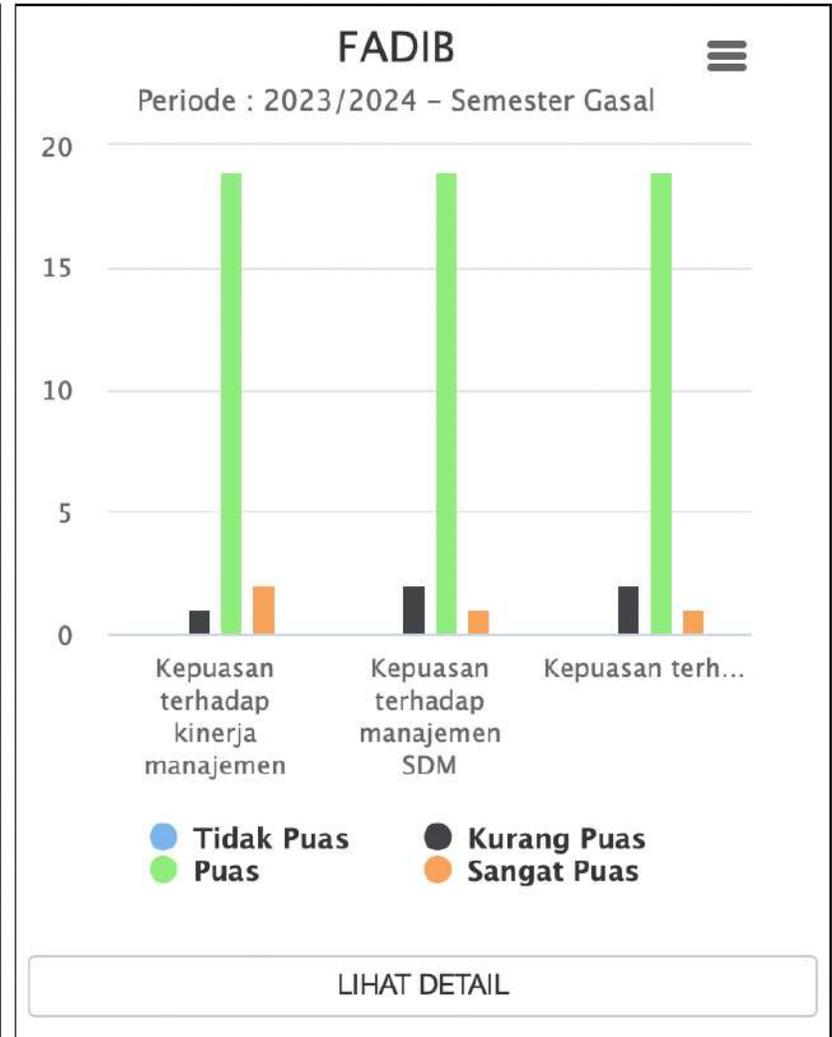
Rencana tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan layanan terhadap tendik dirumuskan pada tabel di bawah ini:

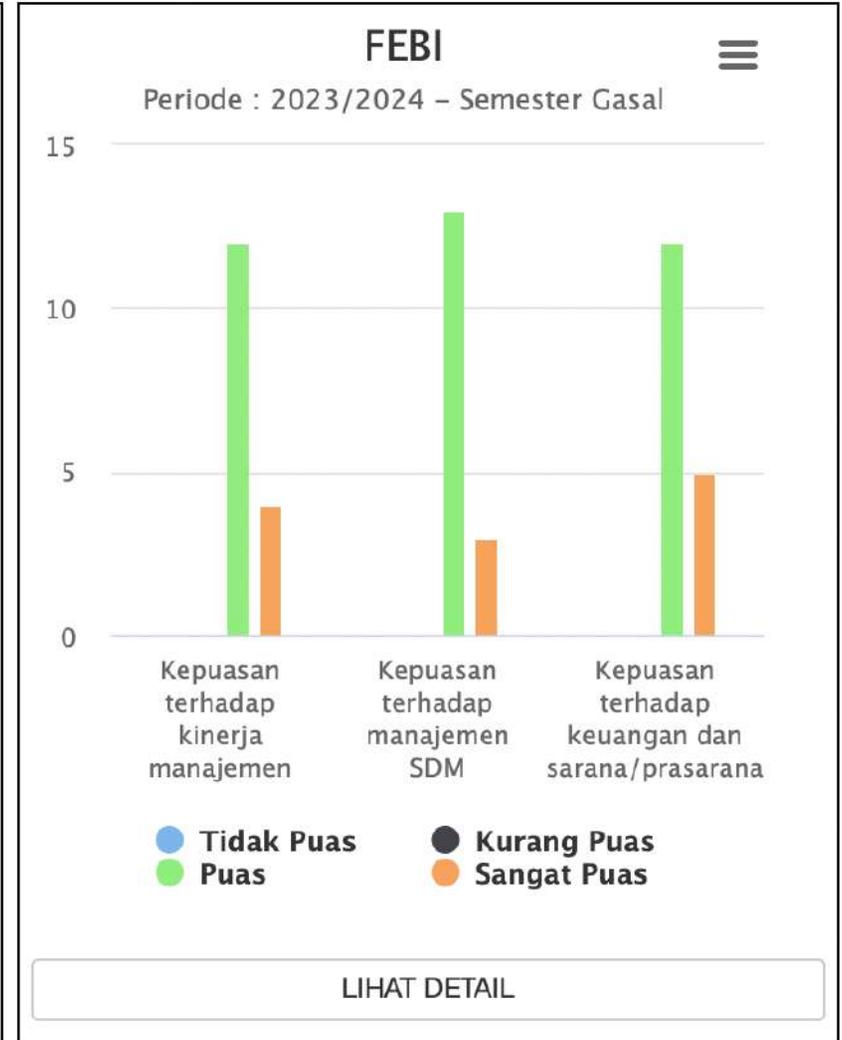
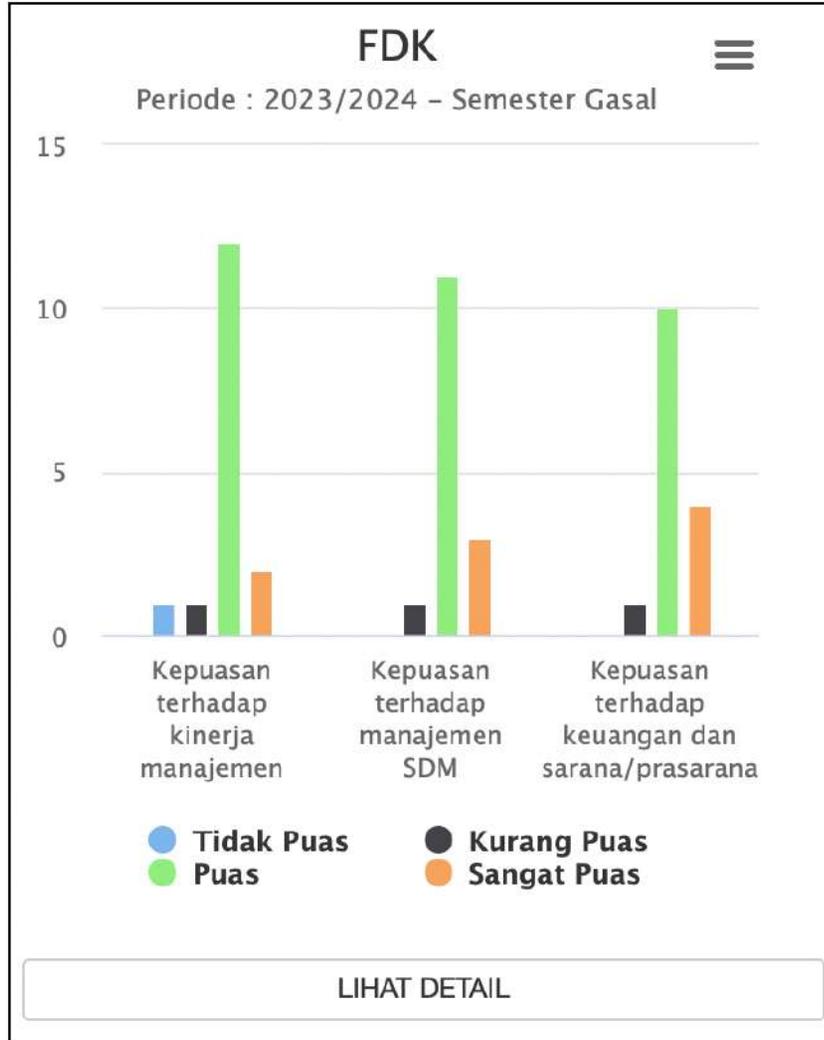
- Menyusun rencana pengadaan sarpras yang sesuai dengan kebutuhan institusi
- Pengecekan sarana dan prasarana secara berkala
- Mengalokasikan dana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai setiap tahunnya

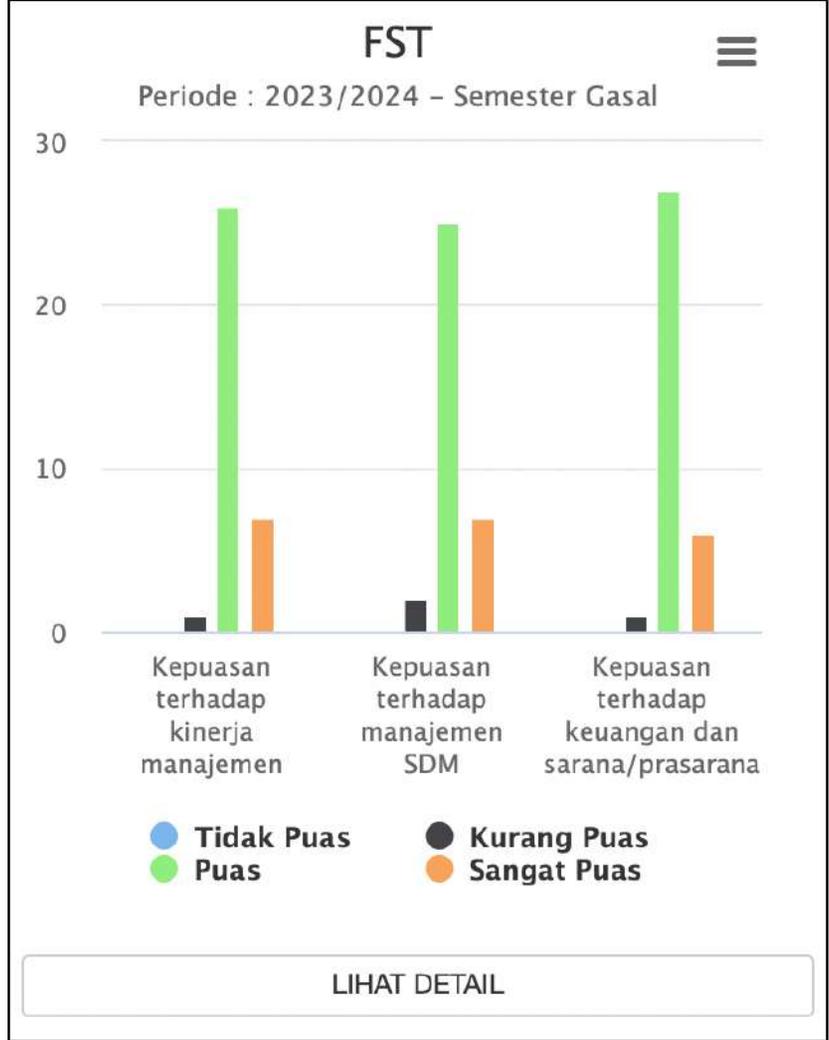
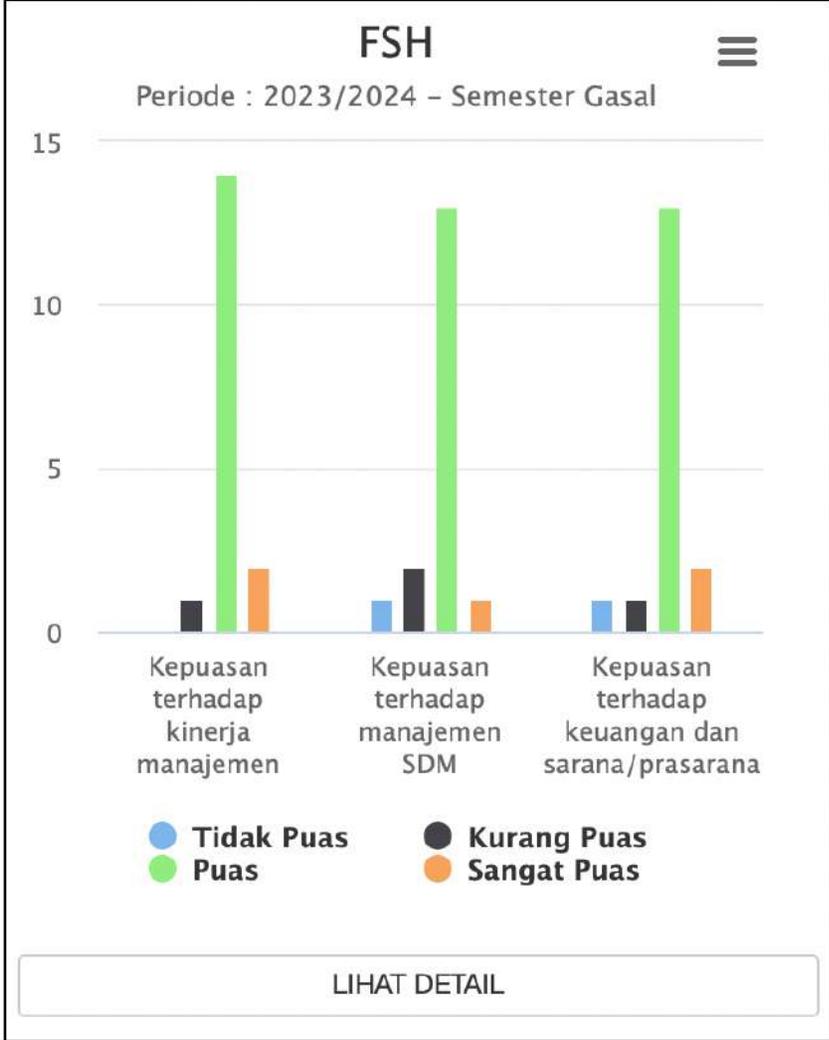


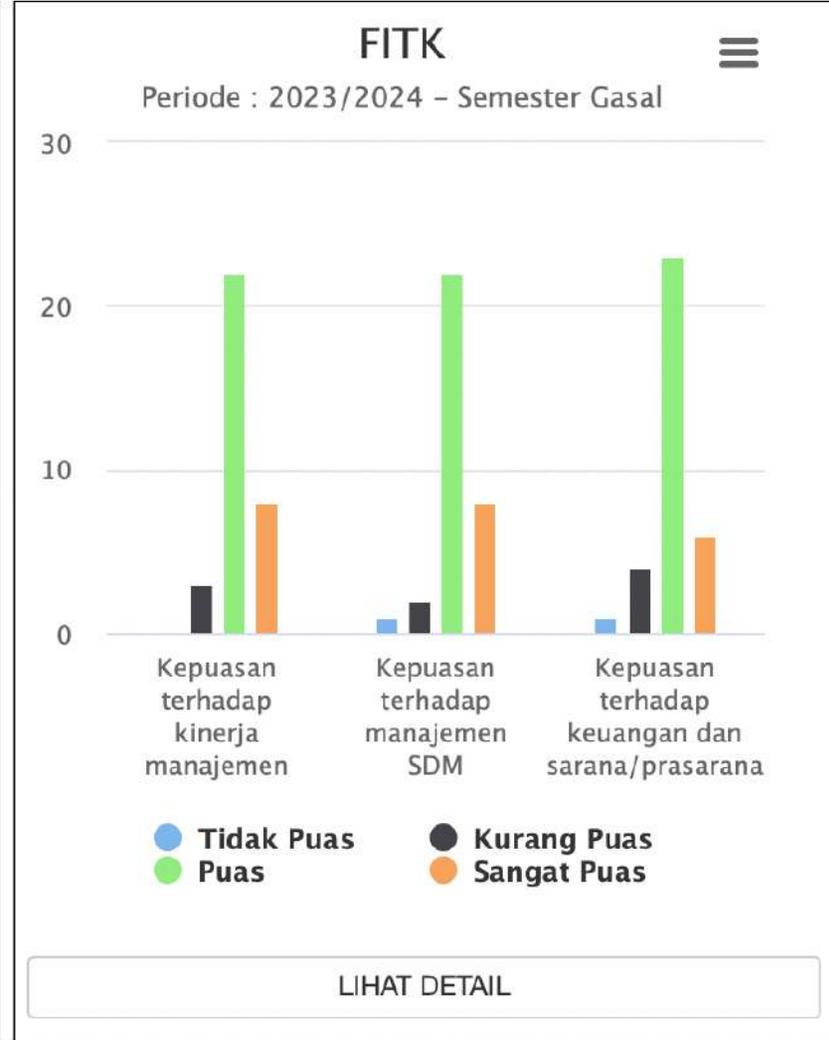
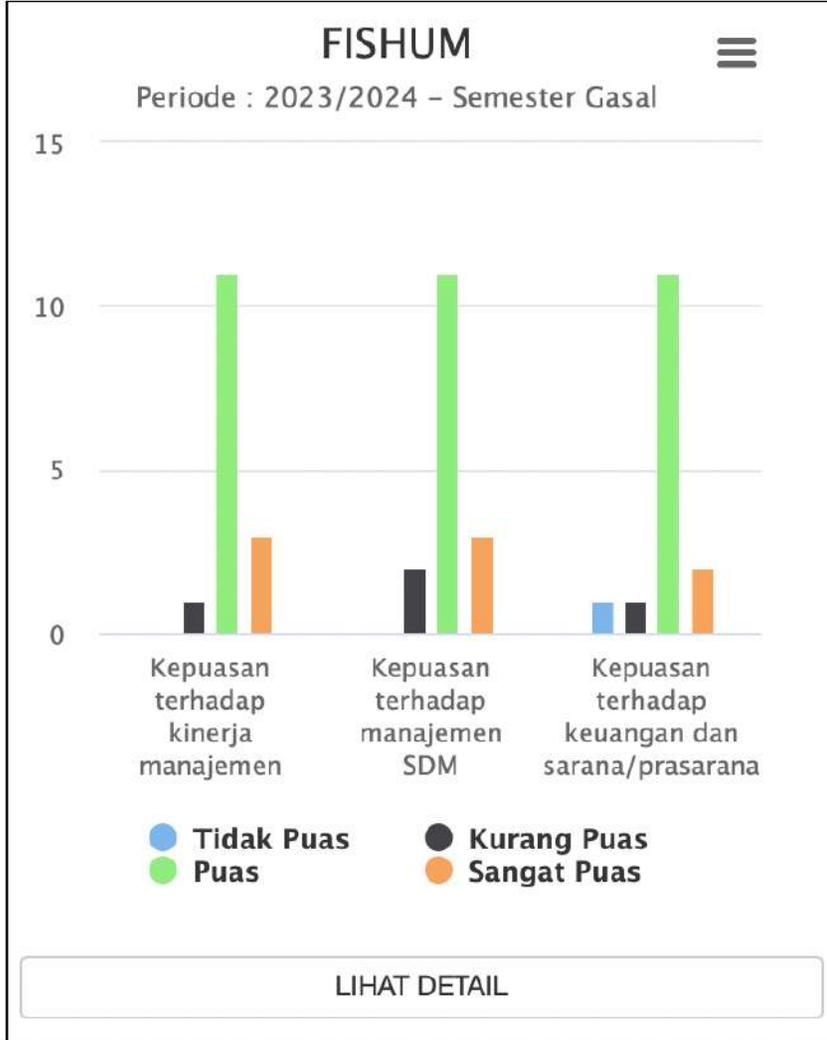
**LAMPIRAN SURVEI KEPUASAN TENDIK SEMESTER GENAP TA 2022/2023 DI PASCASARJANA & FAKULTAS**

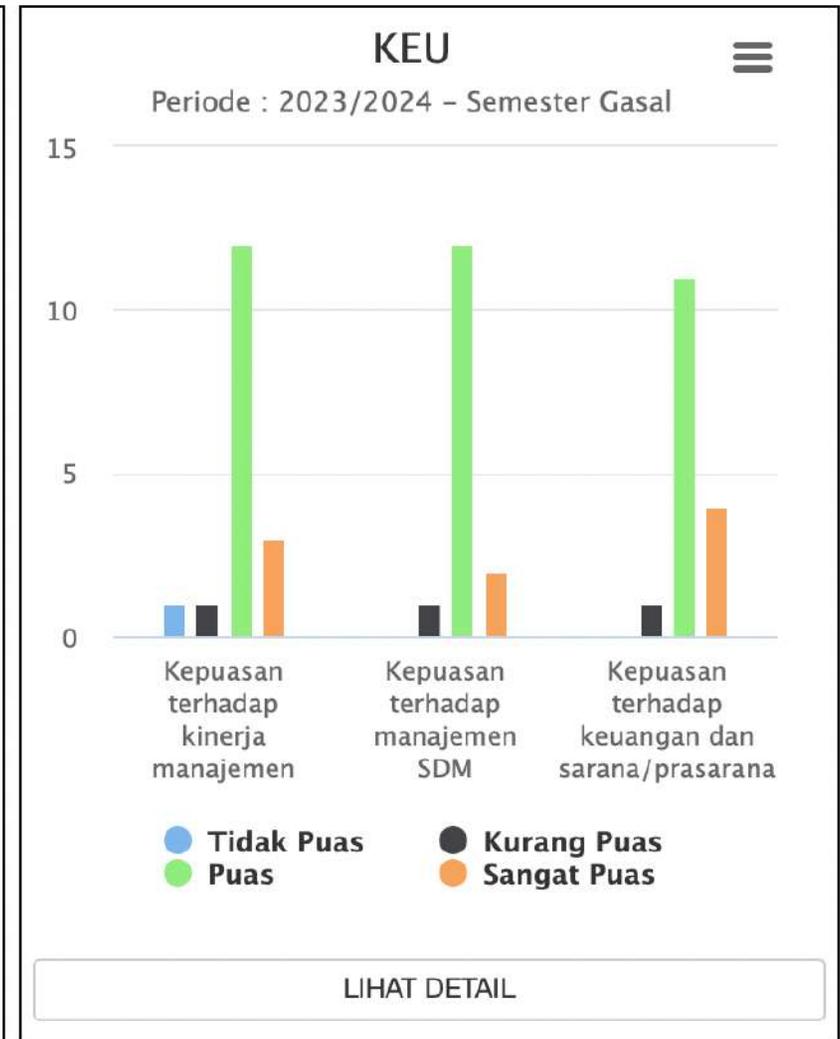


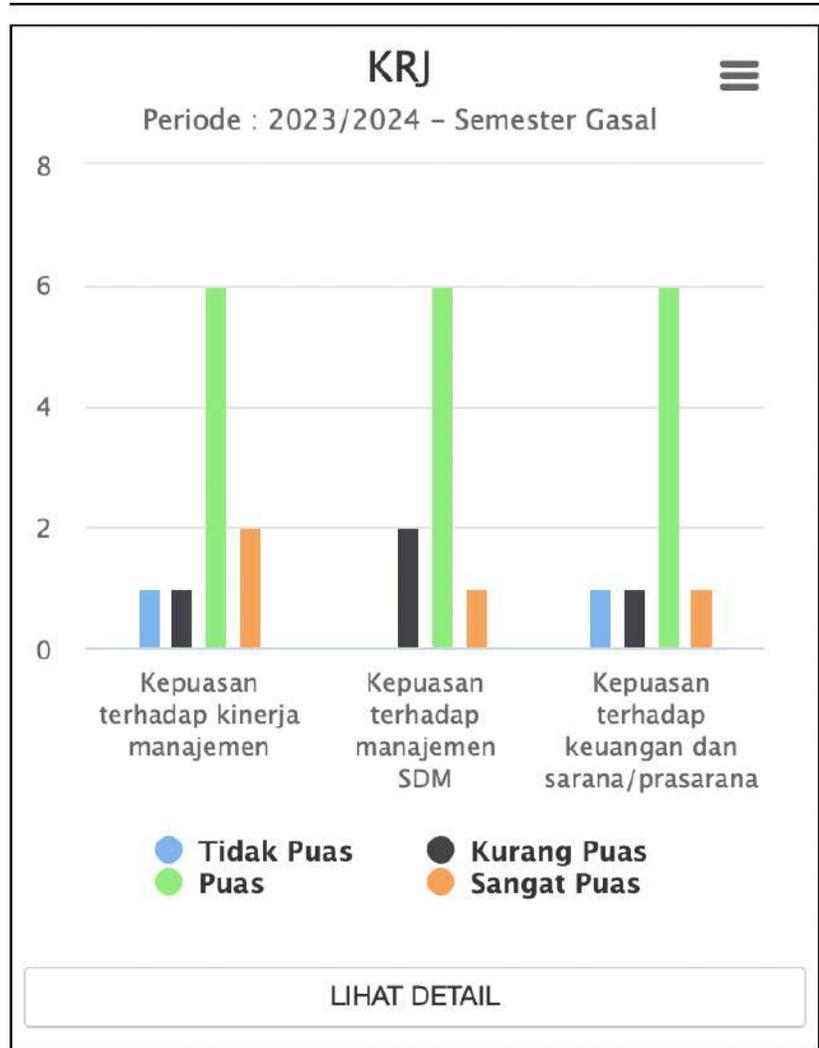


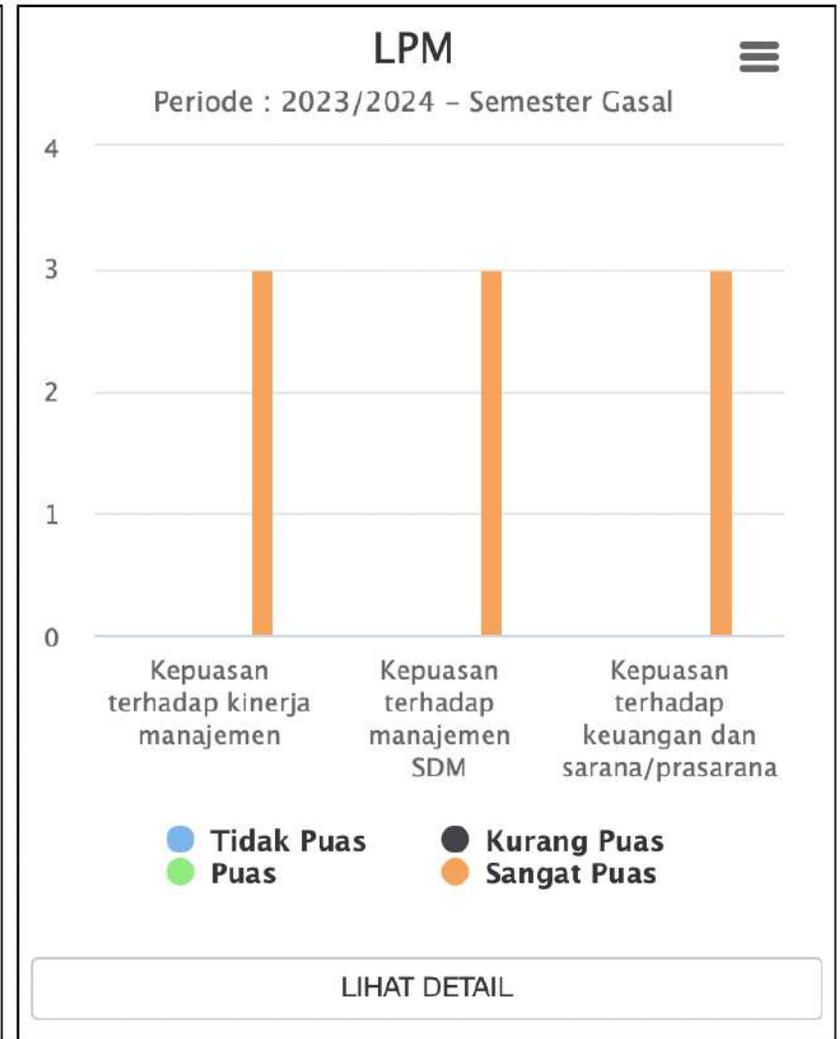
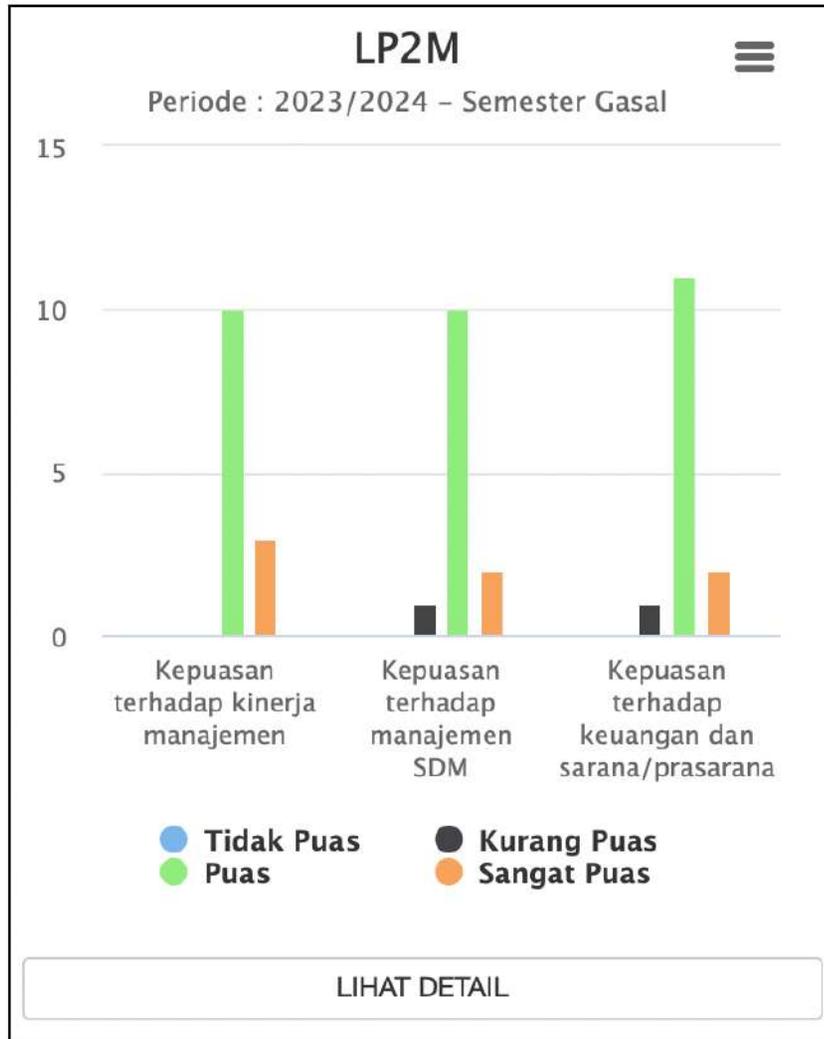


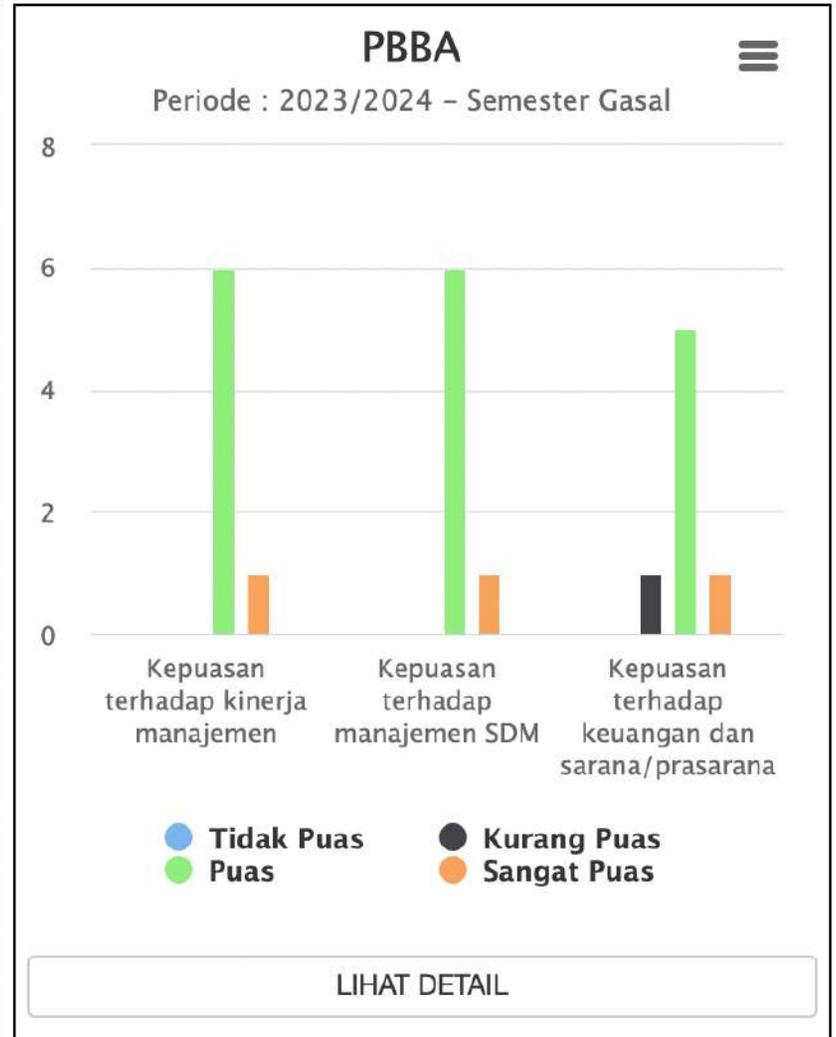
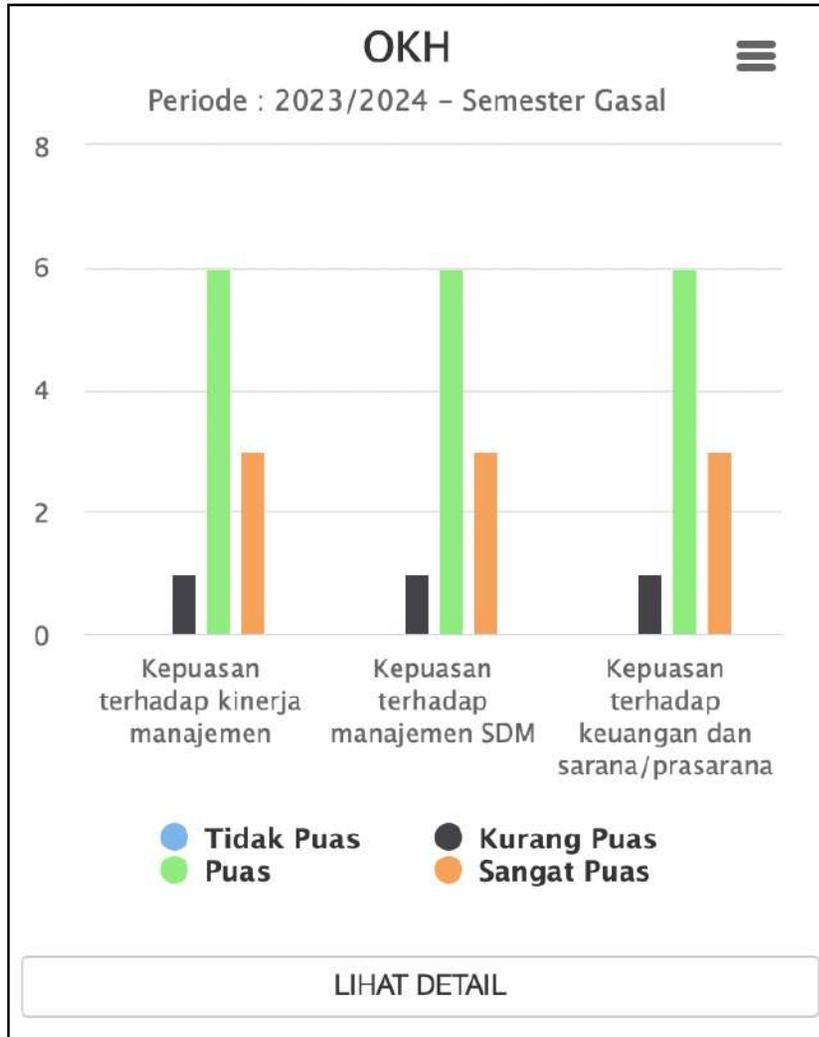


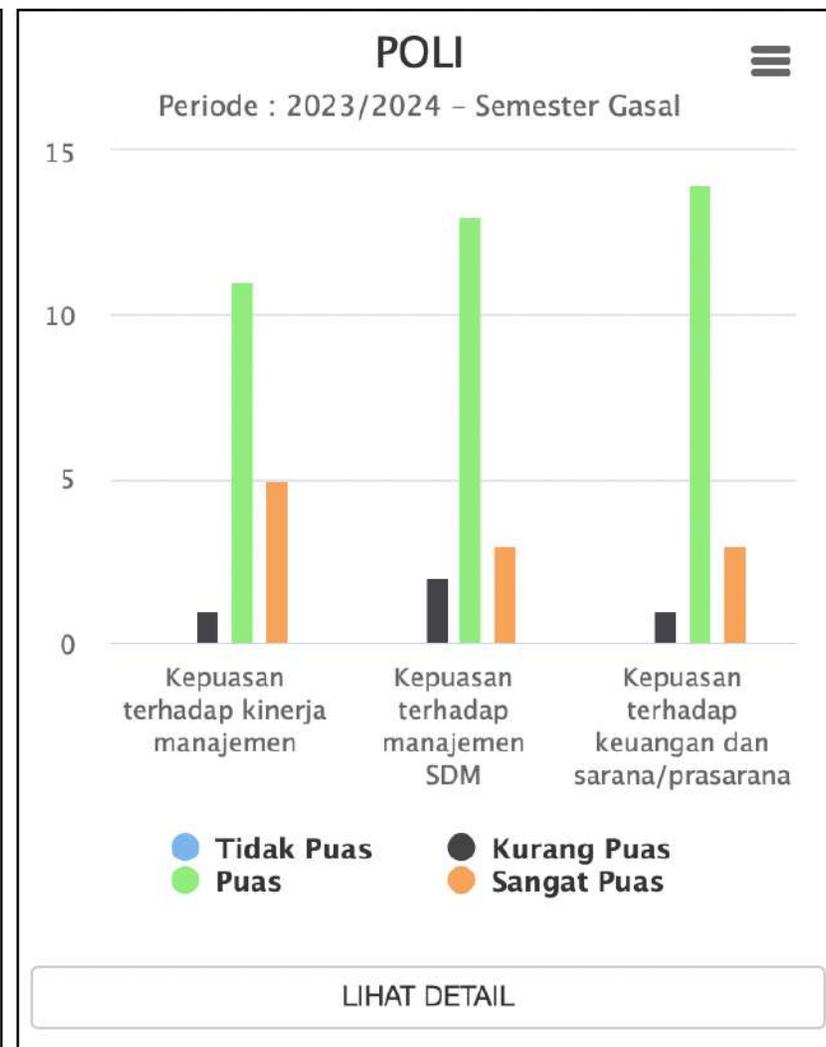
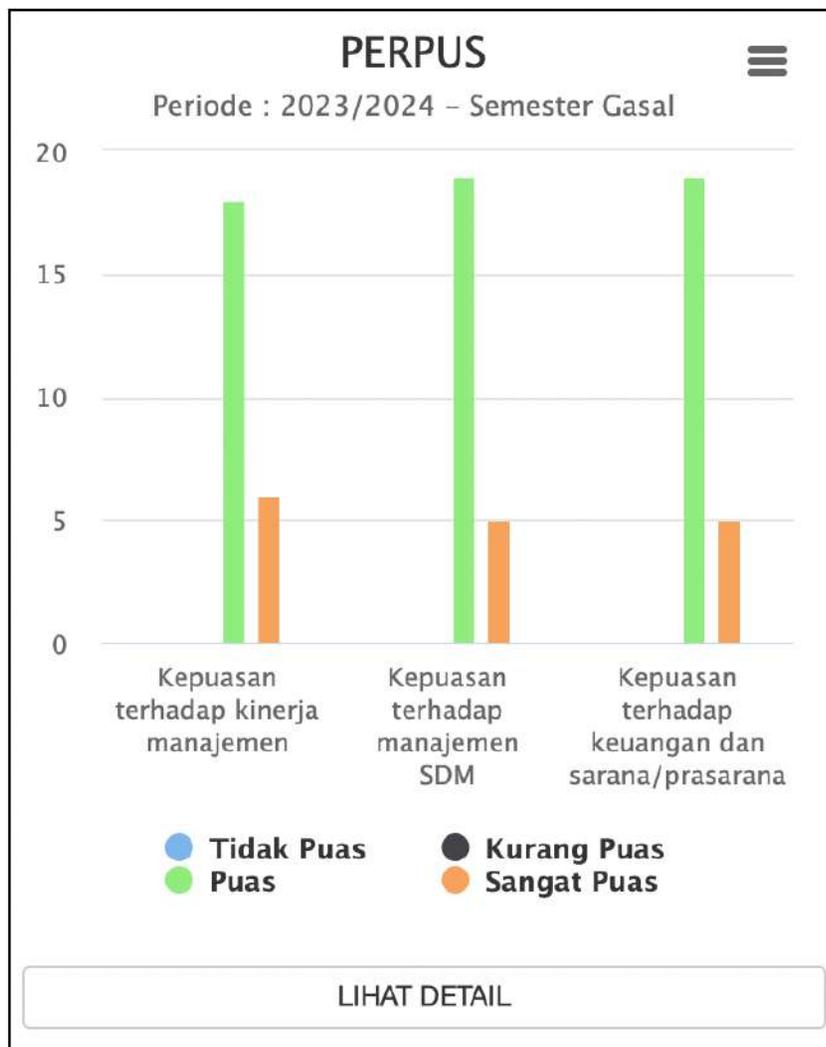


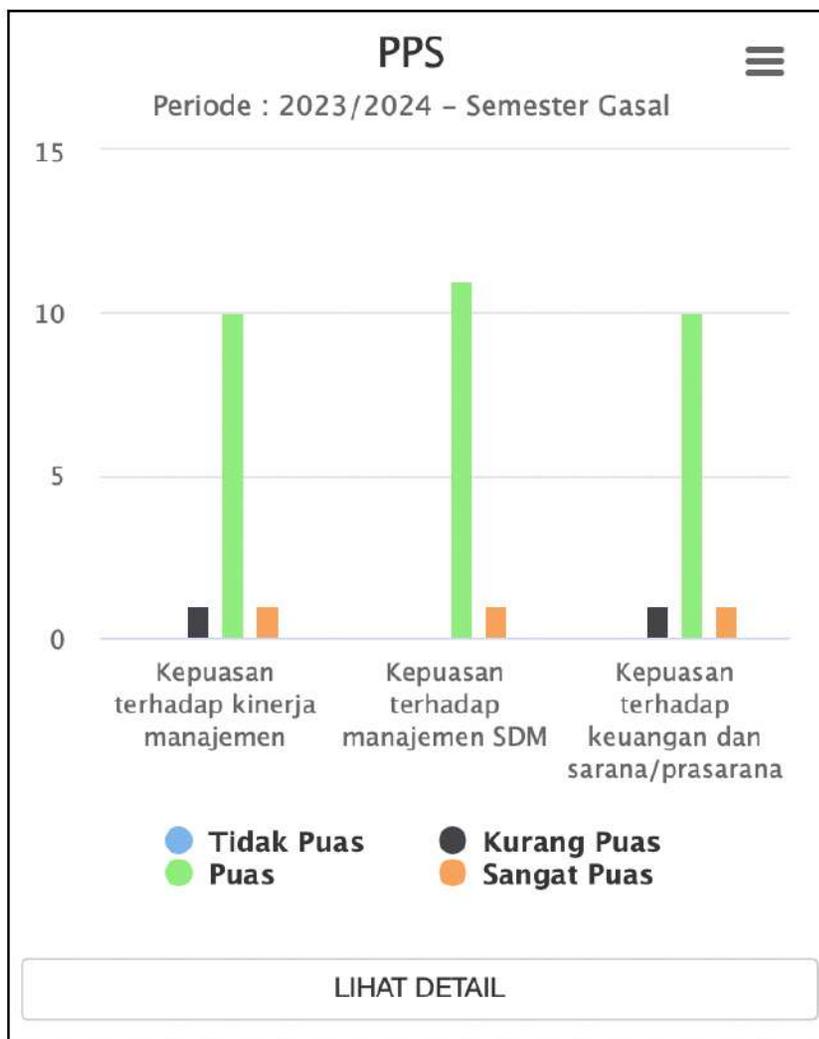


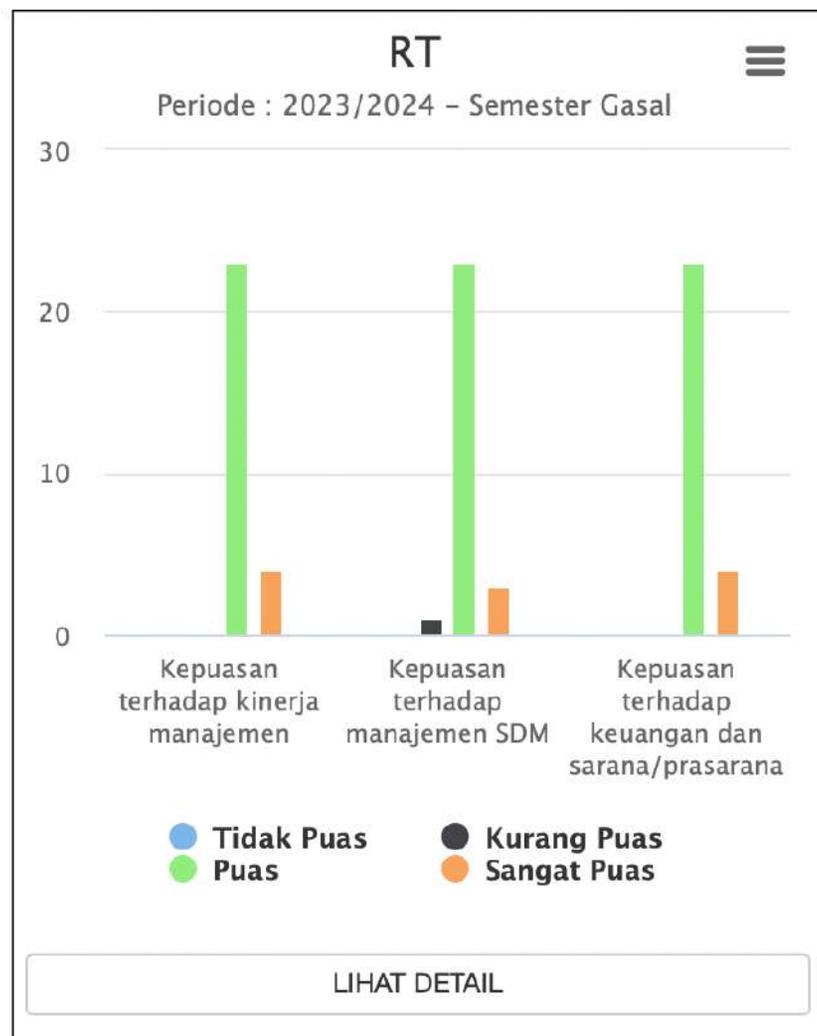
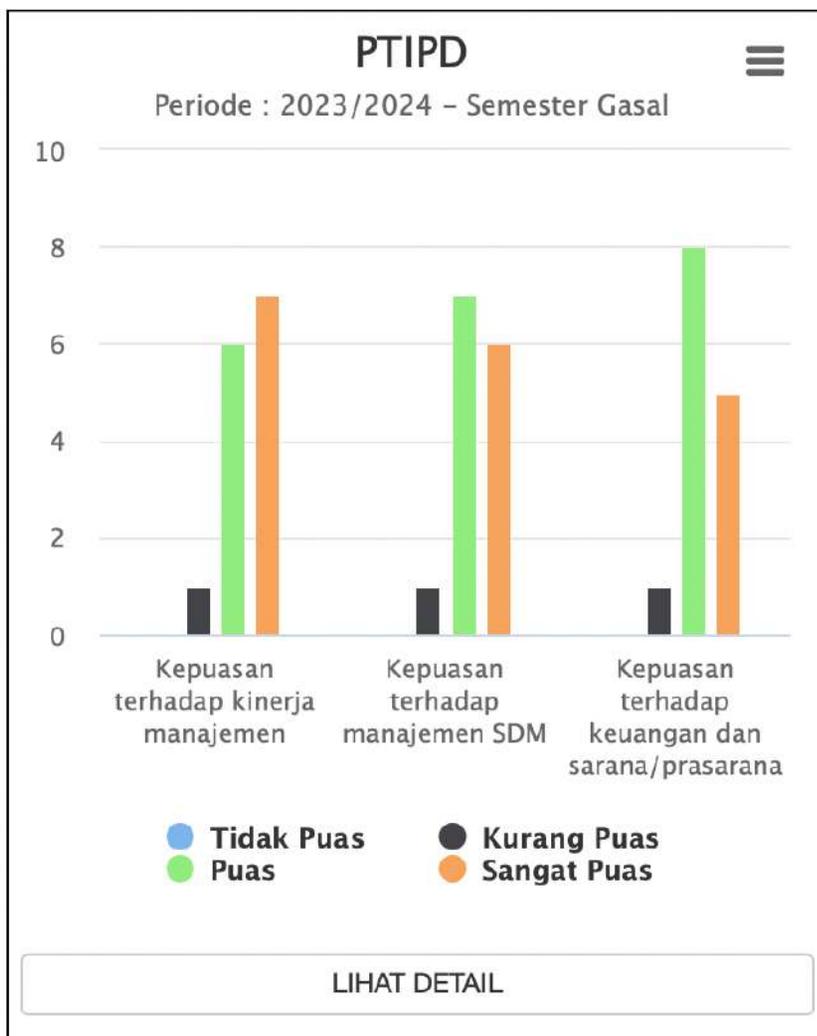


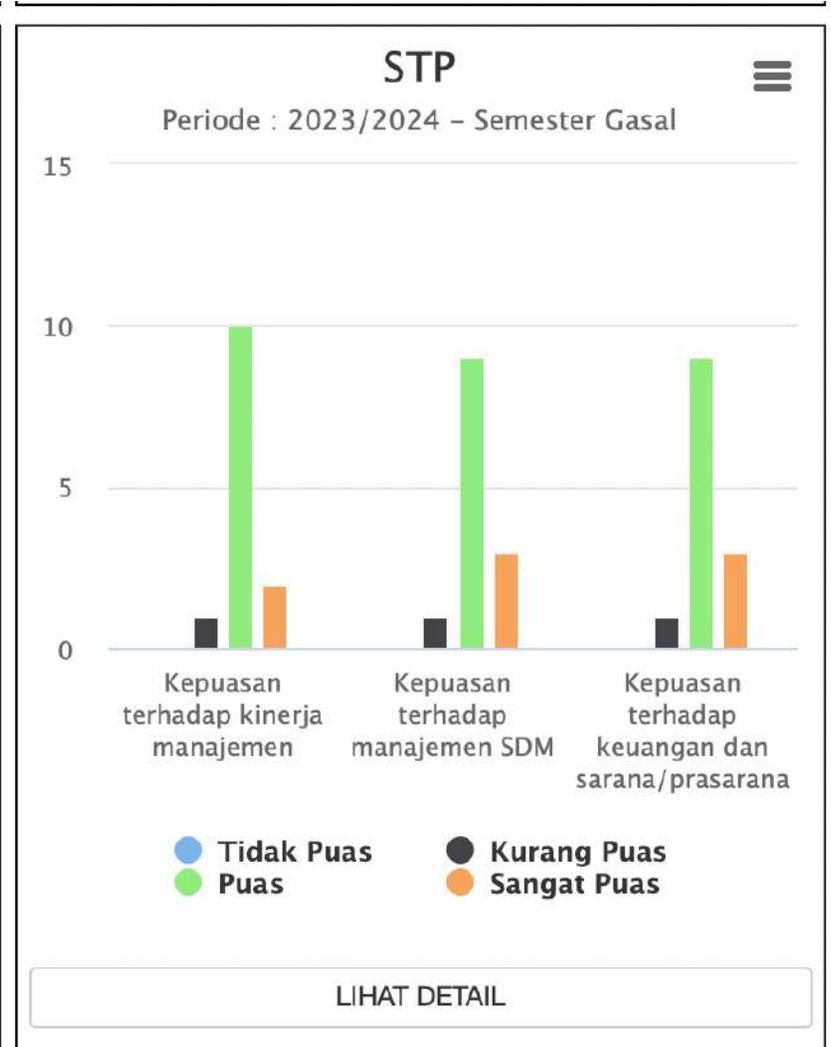
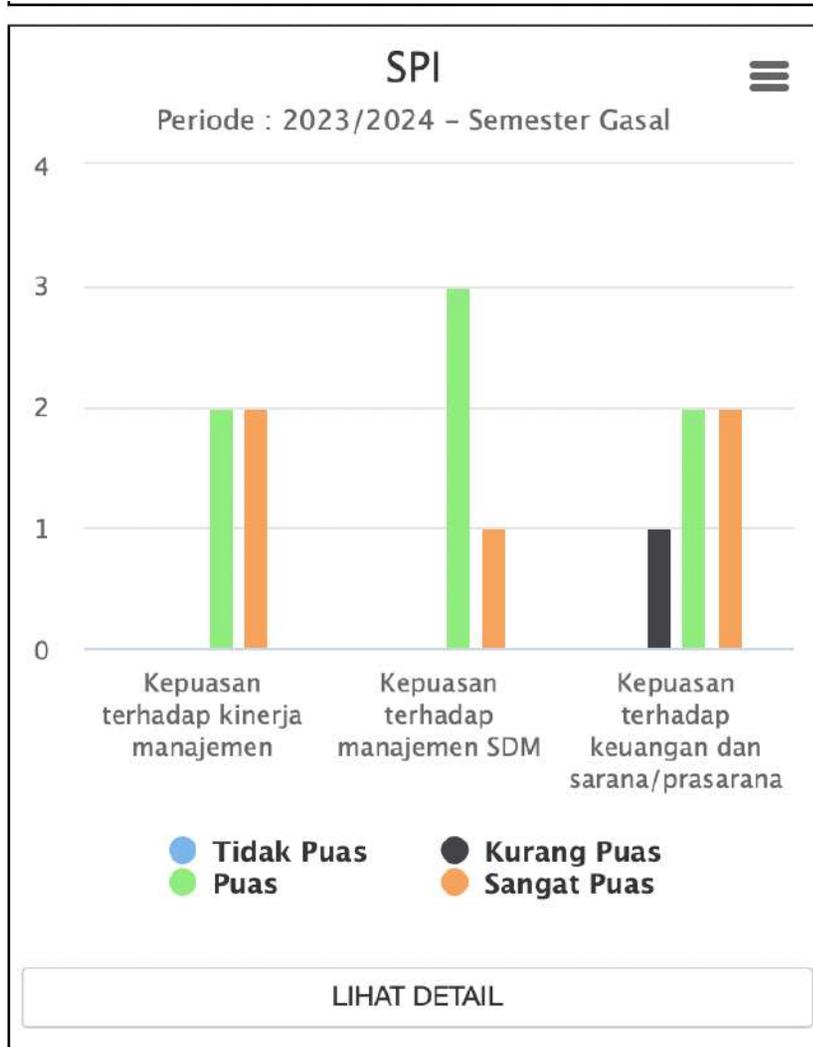


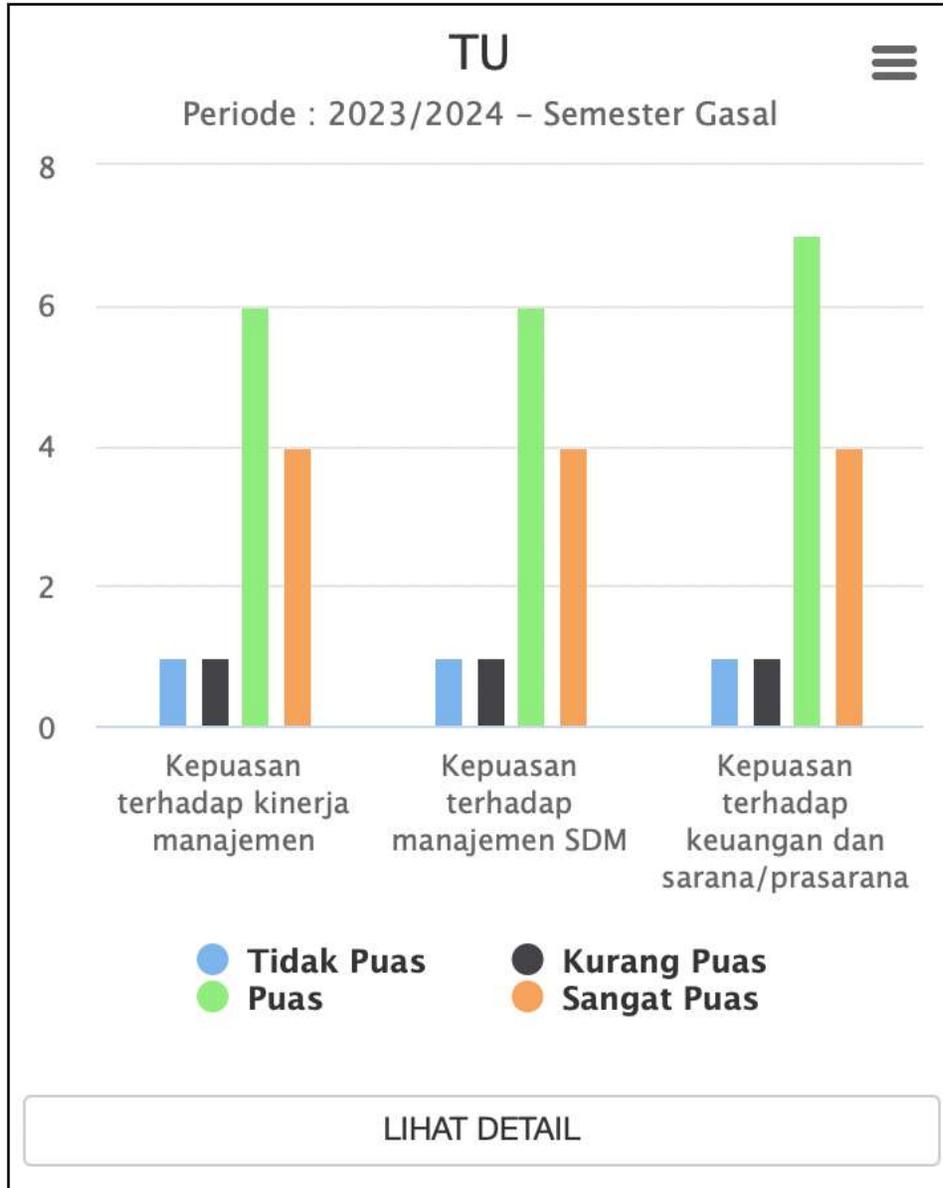
















STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2024**

