

2022

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA PENDIDIK FBSB UNY



FAKULTAS BAHASA SENI DAN BUDAYA  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
1/1/2022

# **LAPORAN DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**

## **Latar Belakang**

Pengelolaan SDM di Universitas Negeri Yogyakarta mengacu pada Permendikbud nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi SN Dikti. Dalam proses rekrutmen, seleksi, tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Negeri Yogyakarta mengacu pada sistem seleksi dengan berpedoman pada: (1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 45 dan 46 tentang kualifikasi dosen (2) Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; (3) PP nomor 98 tahun 2002 tentang pengadaan pegawai negeri sipil jo PP nomor 78 tahun 2013 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil jo PP nomor 17 tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; (4) Permenpan RB nomor 27 tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil; (5) Permenpan RB nomor 29 tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Pemerintahan Dengan Perjanjian Kerja Untuk Jabatan Fungsional; (6) Peraturan BKN nomor 14 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pengadaan PNS; (7) Peraturan Rektor No. 16 Tahun 2018 tentang Sumber Daya Manusia UNY ; (8) Permenpan RB nomor 35 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Negeri Yogyakarta.

Penempatan tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Negeri Yogyakarta dilakukan dengan mengacu pada 1) Permenpan RB nomor 27 tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil dan 2) Permenpan RB nomor 29 tahun 2021 tentang Pengadaan Pegawai Pemerintahan Dengan Perjanjian Kerja Untuk Jabatan Fungsional ; 3) PP nomor 98 tahun 2002 tentang pengadaan pegawai negeri sipil jo PP nomor 78 tahun 2013 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil jo PP nomor 17 tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 4) Permenpan RB nomor 35 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Negeri Yogyakarta. Terkait dengan pengembangan karir tenaga kependidikan berpedoman pada 1) UU nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2) Permenpan RB nomor 35 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Negeri Yogyakarta. Sedangkan dalam proses evaluasi kinerja tenaga kependidikan dilakukan dengan berpedoman pada 1) Permenpan RB nomor 8 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS ; 2) PP nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS ; 3) Peraturan Rektor UNY nomor 41 tahun 2019 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal; 5) Permenpan RB nomor 35 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Negeri Yogyakarta. Dan dalam hal pemberhentian tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Negeri Yogyakarta mengacu pada 1) PP nomor 21 tahun 2014 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil ; 2)

Peraturan BKN nomor 3 tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil ; 3) Permenpan RB nomor 35 tahun 2017 tentang [Statuta](#) Universitas Negeri Yogyakarta.

Survei kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan manajemen SDM sangat penting dilakukan. Dengan layanan SDM yang baik, tenaga pendidik dapat meningkatkan kinerja dan profesionalisme dalam bekerja untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan menjadi support system akademik di universitas. Oleh karena itu, survei terhadap tenaga pendidik ini selalu dilakukan setiap tahun dan hasilnya menjadi dasar pertimbangan sekaligus tindak lanjut perbaikan sistem.

### Hasil Survei

Hasil survei kepuasan tenaga pendidikan dapat diperoleh datanya melalui laman [survey.uny.ac.id](http://survey.uny.ac.id). Dengan menggunakan filter/pilihan Fakultas, respons tenaga pendidikan Fakultas Bahasa, Seni, dan Budaya (FBSB) UNY terekap dalam format data excel yang membuat respons jawaban terhadap 5 indikator, antara lain sebagai berikut.

Butir pertanyaan	Indikator
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2	Keandalan (realibility): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.
3	Keramahan pelayanan (empathy).
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.
a	Pengurusan administrasi keuangan.
b	Prasarana (seperti: 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).
f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).

### **1. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Daya tanggap diartikan sebagai pelayanan 3.73 oleh manajemen fakultas diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Para tenaga pendidikan memberikan respons dengan skor rerata 3,59 yang dapat dikatakan **SANGAT BAIK**.

### **2. Keandalan (*realibility*)**

Keandalan atau *realibility* diartikan sebagai kemampuan manajemen fakultas dalam memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan. Para tenaga pendidikan memberikan respons dengan skor rerata 3,72 dengan kategori **SANGAT BAIK**.

### **3. Keramahan pelayanan (*empathy*)**

Keramahan merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh manajemen fakultas dalam memberikan pelayanan bagi tenaga pendidikan. Hasil survei menunjukkan poin keramahan sebesar 3,69 dengan kategori SANGAT BAIK.

### **4. Kepastian (*assurance*)**

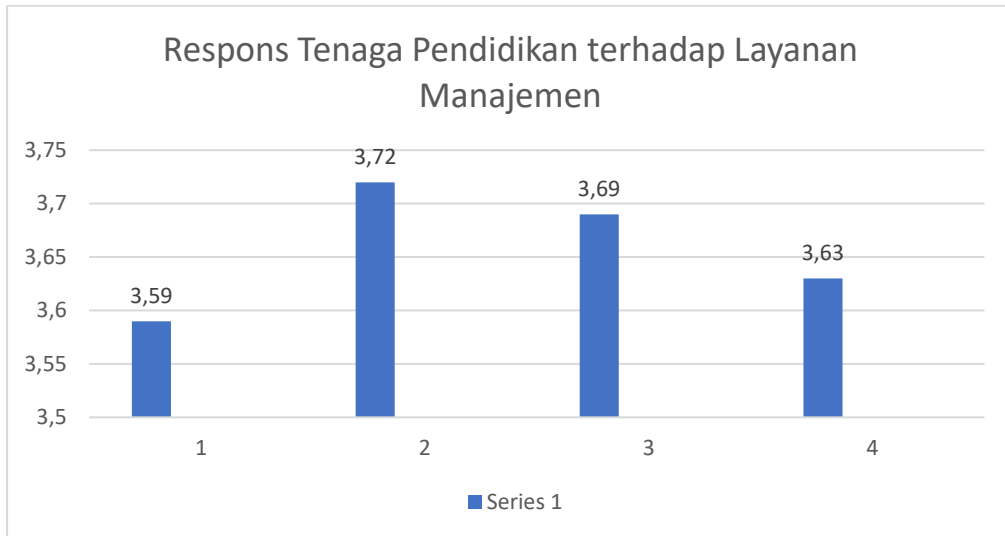
Kepastian atau *assurance* artinya pelayanan diberikan sesuai prosedur. Dalam hal ini tenaga pendidikan FBSB uny memberikan respons dengan skor rerata 3,63 dengan kategori SANGAT BAIK.

### **5. Nyata (*tangible*):**

Nyata atau *tangible* diartikan sebagai ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Layanan ini meliputi 5 indikator dengan hasil survei dijabarkan sebagai berikut.

- a. Pengurusan administrasi keuangan, diperoleh skor rerata 3,56 dalam kategori **SANGAT BAIK**.
- b. Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel), diperoleh skor rerata 3,56 dalam kategori **SANGAT BAIK**.
- c. Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel), diperoleh skor rerata 3,53, dalam kategori **SANGAT BAIK**.
- d. Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, diperoleh skor rerata 3,47, dalam kategori **SANGAT BAIK**.
- e. Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan), diperoleh skor rerata 3,56, dalam kategori **SANGAT BAIK**.
- f. Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan), diperoleh skor rerata 3,56, dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Secara visual, respons tenaga pendidik untuk indikator 1, 2, 3, 4 dapat disajikan sebagai berikut.



Keterangan:

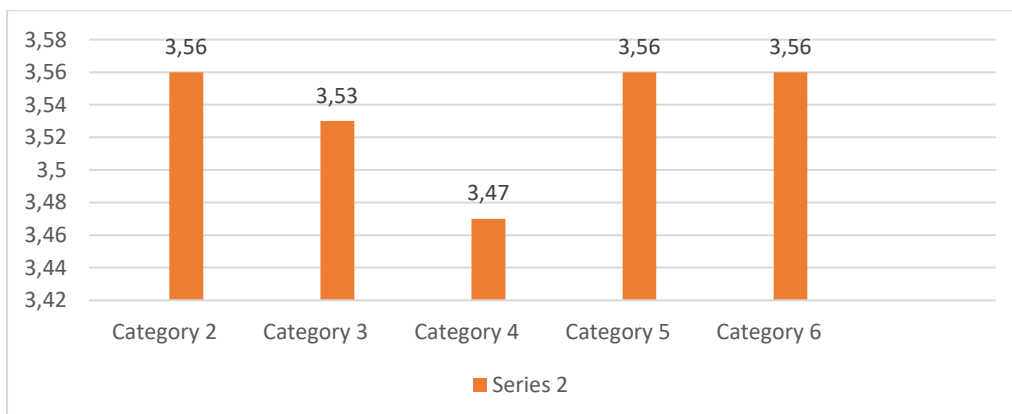
1: daya tanggap

2. Keandalan

3: Keramahan Pelayanan

4: Kepastian

Sementara itu, untuk indikator 5 (*Nyata/Tangible*) terdiri dari 6 aspek, yakni 1) Pengurusan administrasi keuangan; 2) prasarana; 3) Sarana pembelajaran; 4) Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi; 5) Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan); 6) Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan) dapat dilihat secara visual sebagai berikut.



## Tindak Lanjut Survei

Sebagai refleksi dan tindak survei hasil kepuasan tenaga pendidikan terhadap layanan manajemen, FBSB UNY melakukan beberapa program tindak lanjut untuk tenaga pendidik, antara lain:

1. Pemberian dukungan tenaga pendidik untuk melanjutkan studi ke jenjang lebih tinggi (S1, S2, S3)
2. Pemberian penghargaan tenaga pendidik berprestasi di tingkat fakultas maupun universitas.
3. Pemberian dukungan bagi tenaga pendidik untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar untuk mengembangkan profesi
4. Pelatihan IT bagi para tenaga pendidik
5. Penyediaan sarana prasarana yang dapat menunjang kinerja tenaga pendidik

Rekap jaring laba-laba survei kepuasan tenaga pendidik di FBSB UNY dapat dilihat sebagai berikut.

