



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN FAKULTAS MIPA TAHUN 2021**

---

**TIM PENJAMINAN MUTU FAKULTAS  
FAKULTAS MIPA UNIVERSITAS  
TANJUNGPURA  
2021**

---

## KATA PENGANTAR

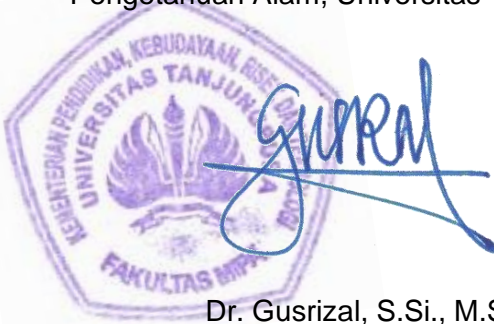
Alhamdulillah dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Tanjungpura (UNTAN) Pontianak tahun 2021 telah diselesaikan. Pelaksanaan survey dan penyusunan laporan ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari seluruh Tenaga Kependidikan FMIPA UNTAN. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan survey, pelaksanaan, pengolahan data, sampai selesainya laporan survey ini.

1. Pimpinan FMIPA yang telah memberikan dukungan dan fasilitas atas terlaksananya Survey Kepuasan Tendik ini.
2. Seluruh Tenaga Kependidikan FMIPA UNTAN yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian angket survey.
3. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap laporan hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan FMIPA UNTAN ini dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi fakultas dalam penentuan kebijakan yang tepat untuk peningkatan mutu layanan FMIPA.

Pontianak, September 2021  
Ketua Penjaminan Mutu FMIPA,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu  
Pengetahuan Alam, Universitas Tanjungpura



Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.  
NIP 197108022000031001

A blue ink signature, likely belonging to Dr. Anis Shofiyani, consisting of stylized cursive letters.

Dr. Anis Shofiyani, S.Si., M.Si.  
NIP 197311152000122001

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
A. LATAR BELAKANG .....	4
B. METODE SURVEY .....	4
C. INSTRUMEN SURVEY .....	5
D. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	7
E. HASIL SURVEY .....	9
F. KESIMPULAN .....	17
G. PENUTUP .....	17

## **A. LATAR BELAKANG**

Penjaminan Mutu Fakultas (PMF) MIPA Universitas Tanjungpura merupakan unit yang dibentuk untuk melaksanakan fungsi evaluasi dan monitoring kegiatan akademik di Fakultas MIPA sehingga berjalan sesuai standar mutu yang ada. Salah satu program kegiatan dalam rangkaian proses penjaminan mutu adalah pengukuran kepuasan civitas akademika dan tenaga kependidikan (Tendik) terhadap layanan Fakultas MIPA. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi, saran dan masukan guna peningkatan kinerja dan mutu layanan Fakultas secara terus menerus.

Survei kepuasan perlu dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan setiap tahun untuk mendapatkan data konkrit dan komprehensif tentang mutu layanan di Fakultas MIPA. Seluruh keluhan, saran, dan masukan perlu disikapi dan ditindaklanjuti dalam berbagai kegiatan sehingga tercipta peningkatan mutu layanan menuju budaya mutu yang baik.

## **B. METODE SURVEY**

Pengukuran kepuasan pelayanan Fakultas merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan secara berkala untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan. Survey kepuasan tenaga kependidikan dilakukan dengan mengambil sampel responden sebanyak 34 yang diperoleh dari tenaga kependidikan yang berada di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Tanjungpura.

Pengukuran tingkat Kepuasan tenaga kependidikan terhadap Pelayanan FMIPA Untan menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1–4. Kepada responden diminta untuk memberikan respon terhadap pernyataan-pernyataan yang menjadi indikator keempat informasi yang dimaksud diatas. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skor tertinggi. Kriteria penilaian berdasarkan 4 skala Likert yang disesuaikan nilai interval dan kualitas pemahaman seperti pada tabel berikut:

Persepsi	Nilai Interval	Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	Sangat Baik

### C. INSTRUMEN SURVEY

Ada 17 pertanyaan pada survey Kepuasan Tendik terhadap Layanan FMIPA:

#### 1. Kecepatan dan kemudahan layanan Kepegawaian/ Kepangkatan di Fakultas

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### 2. Kecepatan dan kemudahan layanan Keuangan di Fakultas MIPA sudah baik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### 3. Fasilitas Ruang Kerja sudah baik Fasilitas Jaringan Internet di Fakultas MIPA sudah baik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### 4. Fasilitas Jaringan Internet di Fakultas MIPA sudah baik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### 5. Ketersediaan sarana dan prasarana (toilet, tempat ibadah, parker, ruang serbaguna) di FMIPA sudah memadai

- Sangat Setuju
- Setuju

- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**6. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas di FMIPA sudah baik**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**7. Keamanan lingkungan FMIPA sudah baik**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**8. Pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi Tenaga Kependidikan untuk meningkatkan kualifikasi akademik (studi lanjut)**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**9. Pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi Tenaga Kependidikan untuk meningkatkan kompetensi akademik dan non akademik (diklat jabatan, pelatihan, workshop, dll)**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**10. Pimpinan telah melaksanakan mekanisme reward dan punishment dengan adil**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**11. Kemudahan dan kepastian dalam jenjang karir**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**12. Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan jenis pekerjaan yang diampu**

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**Pertanyaan terbuka: Berikanlah saran dan masukan anda terkait pembenahan layanan guna mendukung tercapainya Visi-Misi FMIPA.**

#### **D. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu instrumen dikatakan valid apabila  $r_{xy} > r_{(\alpha;n-2)}$ .

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas dari yaitu:

- a. Jika nilai Cronbach's alpha  $> 0,6$  maka kuesioner dinyatakan reliable/konsisten.
- b. Jika nilai Cronbach's alpha  $< 0,6$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliable/konsisten.

Sebanyak 12 instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini perlu diuji validitasnya. Uji Validitas yang akan dibahas pada kasus ini adalah validnya sebuah item pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah sampel responden yang diambil sebanyak 30. Maka dari itu, sesuai dengan rumus yang akan digunakan ( $df=n-2$ ) maka akan menjadi  $df=30-2$  yaitu 28 ( $df=28$ ) dengan sig 5% diperoleh nilai r tabel adalah sebesar 0,3061. Misalkan, kita ingin melihat apakah Item 1 valid atau tidak. Berdasarkan output "Correlations" diketahui nilai r hitung (nilai Pearson Correlation Item 1 dengan skor total) adalah sebesar 0,790. Kemudian bandingkan

r hitung dengan r tabel. Karena r hitung Item 1 sebesar  $0,790 > r \text{ tabel } 0,3061$  maka berdasarkan pengambilan keputusan dalam uji validitas dapat disimpulkan bahwa Item 1 adalah valid.

Untuk mengetahui kevalidan item pertanyaan nomor 2 dan seterusnya, caranya sama seperti menguji kevalidan item 1. Jika ada item pertanyaan yang nilai korelasi (r hitung)nya lebih kecil dari nilai r tabel maka dapat dikatakan tidak valid. Untuk melihat semua analisis kevalidan semua Item pertanyaan dapat dibuat tabel seperti dibawah ini :

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,790	0,3061	Valid
2	0,474	0,3061	Valid
3	0,677	0,3061	Valid
4	0,651	0,3061	Valid
5	0,663	0,3061	Valid
6	0,611	0,3061	Valid
7	0,784	0,3061	Valid
8	0,857	0,3061	Valid
9	0,665	0,3061	Valid
10	0,847	0,3061	Valid
11	0,846	0,3061	Valid
12	0,627	0,3061	Valid

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung  $> r \text{ tabel}$ , artinya bahwa item-item pertanyaan pada survey kepuasan tenaga pendidik **valid**.

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dari hasil output di atas yaitu pada tabel **Case Processing Summary** dapat diketahui bahwa **Cases Valid** 30 sampel responden 100% artinya semua valid, tidak ada yang dikeluarkan (Excluded a) dalam perhitungan.

#### Reliability Statistics

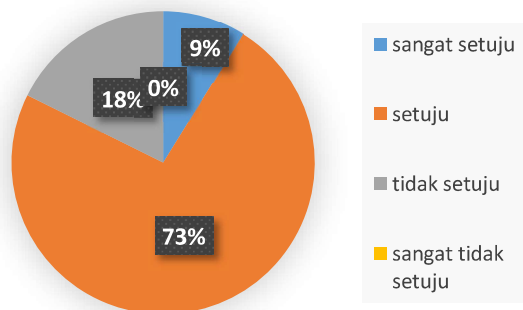
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	13



Pada tabel Reliability Statistics pada kolom **Cronbach's Alpha** diperoleh dengan banyak item 13 per kuisisioner dan 30 sampel responden diperoleh nilai korelasi sebesar 0,768. Nilai ini tergolong kuat dan dapat dikatakan sudah **reliable atau konsisten**. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuisisioner tersebut dapat dibagikan ke responden, karena hasil pengukurannya sudah cukup untuk dipercaya berdasarkan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,768.

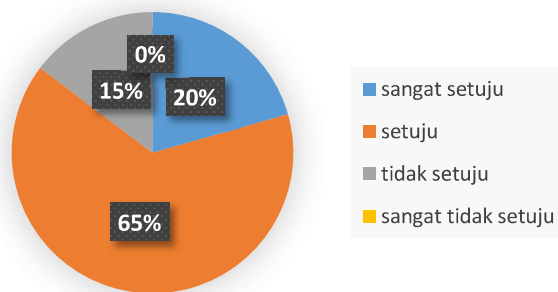
## E. HASIL SURVEY

### Pertanyaan 1 : Kecepatan dan kemudahan layanan Kepegawaian/Kepegawaian di Fakultas MIPA sudah baik



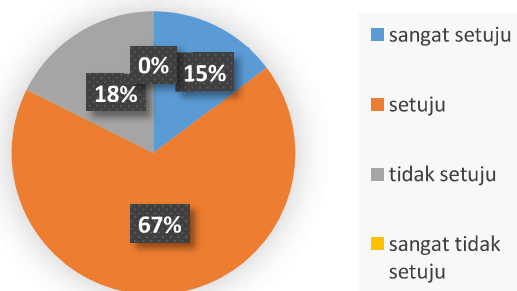
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 9% Sangat Setuju, 73% Setuju, 18% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan layanan kepegawaian/kepegawaian dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 2.91. Artinya penilaian seluruh responden tentang kecepatan dan kemudahan layanan kepegawaian/kepegawaian di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

### Pertanyaan 2 : Kecepatan dan kemudahan layanan Keuangan di Fakultas MIPA sudah baik



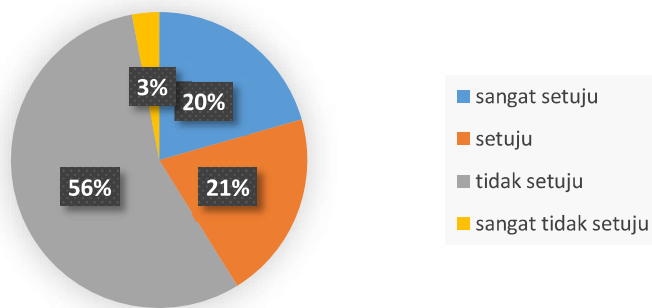
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 20% Sangat Setuju, 65% Setuju, 15% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan layanan keuangan dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 3,06. Artinya penilaian seluruh responden tentang kecepatan dan kemudahan layanan keuangan di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 3: Fasilitas Ruang Kerja sudah baik.**



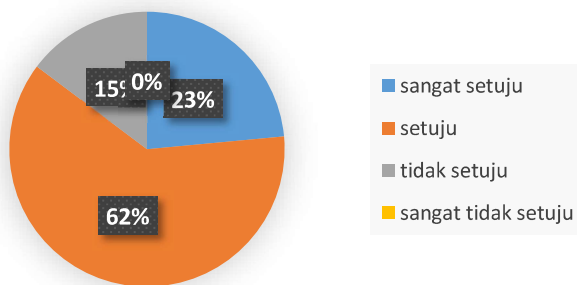
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 15% Sangat Setuju, 67% Setuju, 18% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan fasilitas ruang kerja dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 2.97. Artinya penilaian seluruh responden tentang fasilitas ruang kerja di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 4 : Fasilitas Jaringan Internet di Fakultas MIPA sudah baik.**



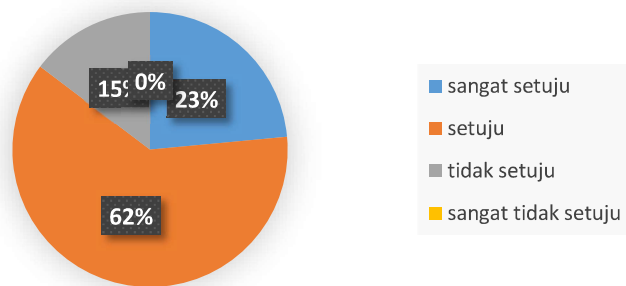
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 20% Sangat Setuju, 21% Setuju, 56% Tidak Setuju dan 3% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan fasilitas jaringan internet dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 2.94. Artinya penilaian seluruh responden tentang fasilitas jaringan internet di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 5 : Ketersediaan sarana dan prasarana (toilet, tempat ibadah, parkir, ruang serbaguna) di FMIPA sudah memadai.**



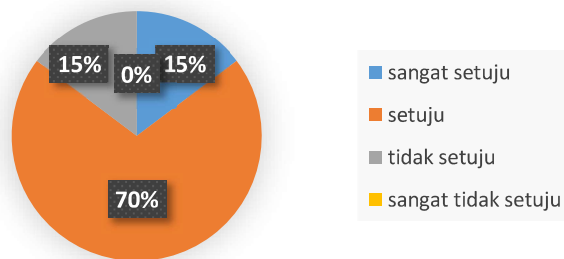
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 23% Sangat Setuju, 62% Setuju, 15% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana (toilet, tempat ibadah, parker, dan ruang serbaguna) dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 3.12. Artinya penilaian seluruh responden tentang ketersediaan sarana dan prasarana (toilet, tempat ibadah, parker, dan ruang serbaguna) di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 6 : Kebersihan dan kenyamanan fasilitas di FMIPA sudah baik.**



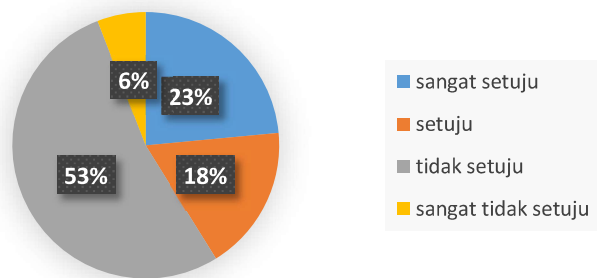
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 23% Sangat Setuju, 62% Setuju, 15% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 2.94. Artinya penilaian seluruh responden tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 7 : Keamanan lingkungan FMIPA sudah baik.**



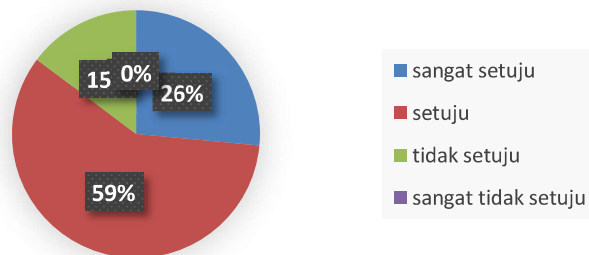
Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 15% Sangat Setuju, 70% Setuju, 15% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan layanan keamanan dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 3,00. Artinya penilaian seluruh responden tentang keamanan di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 8 : Pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi Tenaga Kependidikan untuk meningkatkan kualifikasi akademik (studi lanjut).**



Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 23% Sangat Setuju, 18% Setuju, 53% Tidak Setuju dan 6% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualifikasi akademik (studi lanjut) dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 2.94. Artinya penilaian seluruh responden tentang pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualifikasi akademik (studi lanjut) di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

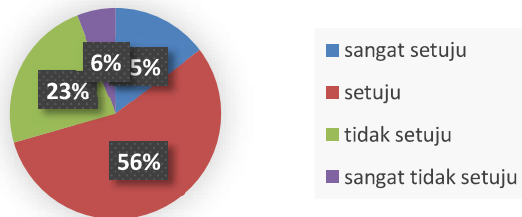
**Pertanyaan 9 : Pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi Tenaga Kependidikan untuk meningkatkan kompetensi akademik dan non akademik (diklat jabatan, bimtek, pelatihan, workshop, dll).**



Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 26% Sangat Setuju, 59% Setuju, 15% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan layanan pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kompetensi akademik dan non akademik (diklat, workshop, bimtek) dari sudut pandang Tenaga kependidikan sebesar 3,12. Artinya penilaian seluruh responden tentang pimpinan memberikan kesempatan yang luas bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kompetensi

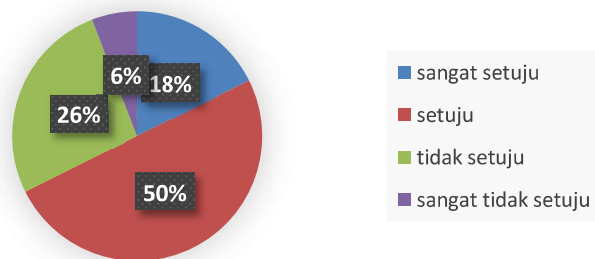
akademik dan non akademik (diklat, workshop, bimtek) di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 10 : Pimpinan telah melaksanakan mekanisme reward dan punishment dengan adil dan transparan**



Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 15% Sangat Setuju, 56% Setuju, 23% Tidak Setuju dan 6% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan pimpinan telah melaksanakan reward dan punishment dengan adil dan transparan Tenaga kependidikan sebesar 2.76. Artinya penilaian seluruh responden tentang pimpinan telah melaksanakan reward dan punishment dengan adil dan transparan di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

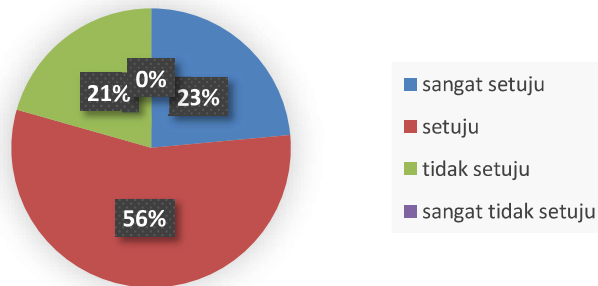
**Pertanyaan 11: Kemudahan dan kepastian dalam jenjang karir.**



Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 18% Sangat Setuju, 50% Setuju, 26% Tidak Setuju dan 6% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan kemudahan dan kepastian dalam jenjang karir tenaga kontran sebesar 2.79. Artinya penilaian seluruh responden tentang

kemudahan dan kepastian dalam jenjang karir di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**Pertanyaan 12 : Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan jenis pekerjaan yang diampu saat ini.**



Responden menyampaikan pendapat terhadap pertanyaan ke-1 sebanyak 23% Sangat Setuju, 56% Setuju, 21% Tidak Setuju dan 0% Sangat Tidak Setuju. Rata-rata penilaian yang berkaitan dengan Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan jenis pekerjaan yang diampu saat ini tenaga pendidik sebesar 3,03. Artinya penilaian seluruh responden tentang Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan jenis pekerjaan yang diampu saat ini di FMIPA Universitas Tanjungpura berkategori **Baik**.

**SARAN DAN MASUKAN:**

1. Pelatihan skill yang mendukung bidang kerja perlu dilakukan dan didukung oleh pihak fakultas
2. Layanan kebersihan semua ruangan dan lingkungan harus ditingkatkan sesuai standar, perlu penambahan dan perawatan sarpras, perlu penambahan SDM
3. Selalu melakukan inovasi dan semangat dalam bekerja
4. Kepemimpinan yg tegas dan berintegritas
5. Kebersihan ruangan masih perlu diperhatikan
6. Internetnya di tingkatkan dan ada koneksi internet di setiap ruang kerja, terutama laboratorium

7. memberikan pelatihan kepada laboran sesuai dengan fungsi kerja. dan memperjelas reward and punishmentnya
8. Layanan fakyltas sudah baik
9. Alangkah lebih baik bila kebersihan di sekitar FMIPA lebih diperbaiki lagi terutama di ruangan dan toilet.
10. Berikan kesempatan kepada tenaga kontrak untuk meningkatkn kompetensi akademik dan non akademik (pelatihan lab, bimtek, workshop lab)
11. Lakukan reward dan punishment
12. Pembuatan surat sebaiknya tidak lebih dari 3 hari kerja
13. Saling menjalin komunikasi yang baik sesama rekan kerja agar semua masalah yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik dan bertanggung jawab, Semoga FMIPA lebih maju kedepannya.
14. Semoga tenaga kependidikan dapat memberikan pelayanan yang maksimal demi kemajuan FMIPA dan sarana prasarana yang kurang dapat difasilitasi.
15. Diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan eksternal maupun internal dari masing-masing jurusan.
16. Semoga sesama pegawai tendik dan karyawan makin semangat dan maksimal kerjaannya
17. Meningkatkan kialitas dan kepastian tenaga pendidik
18. Lab di tambah, alat ditambah
19. Berikanlah reward yang adil untuk tenaga kependidikan dan Tendik sesuai dengan pelayanan yang diberikan, serta siapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelayanan tersebut
20. Jika ada pelayanan online pada saat pandemi sekarang akan sangat membantu bagi mahasiswa.
21. Pembuatan surat dan lain lain haru lebih bisa dipercepat, fasilitas masih banyak yang belum memadai seperti sarana ibadah
22. Tetap saling berkoodinasi yang baik
23. Semoga kedepannya bisa ada penyetaraan ijazah
24. Lebih meningkatkan mutu



25. Peningkatan fasilitas pendukung serta perawatan (perangkat elektronik seperti komputer, printer, dan scanner), untuk meningkatkan pelayanan.

## **F. KESIMPULAN**

1. Secara umum, hasil pengukuran terhadap mutu layanan yang telah dilakukan memberikan hasil rata-rata hitung baik. Perhitungan nilai interval kualitas pelayanan menunjukkan bahwa aspek layanan berada pada interval 2,76 – 3,12, jika dikonversikan menjadi skala bernilai 62,51 – 81,25 yang berarti mutu layanan terkategori BAIK.
2. Seluruh keluhan, saran, dan masukan perlu disikapi dan ditindaklanjuti dalam berbagai kegiatan sehingga tercipta peningkatan mutu layanan FMIPA menuju budaya mutu yang baik.

## **G. PENUTUP**

Kegiatan survey kepuasan Tendik terhadap layanan FMIPA telah dilaksanakan dengan baik. Semoga hasil yang diperoleh bermanfaat dan dapat ditindaklanjuti oleh Pimpinan FMIPA dalam menentukan kebijakan-kebijakan peningkatan dan pengembangan mutu FMIPA ke depan.

