



YAYASAN DHARMA BHAKTI IPEK  
**UTY**  
UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA **2023-2024**



Kampus 1 : Jl. Siliwangi (Ringroad Utara), Jombor, Sleman, D.I. Yogyakarta 55285

Kampus 2 : Jl. Glagahsari No. 63, D.I. Yogyakarta 55164

Kampus 3 : Jl. Prof. Soepomo,SH. No. 21, D.I. Yogyakarta 55165

**LAPORAN HASIL SURVEI**  
**KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**  
**TERHADAP LAYANAN PERGURUAN TINGGI**



**UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA**

**2024**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Universitas Teknologi Yogyakarta Tahun 2023/2024 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari kegiatan evaluasi dan pemantauan mutu layanan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta. Penyusunan laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh institusi.

Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan perguruan tinggi yang meliputi aspek administrasi, akademik, serta layanan pendukung lainnya. Hasil yang diperoleh dari survei ini menjadi bahan penting dalam proses evaluasi internal guna menilai efektivitas dan kualitas layanan yang telah berjalan selama ini di lingkungan universitas.

Selanjutnya, hasil survei diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan adanya tindak lanjut dari hasil survei ini, Universitas Teknologi Yogyakarta diharapkan mampu terus meningkatkan kualitas layanan yang lebih optimal, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan sebagai bagian dari upaya penguatan kinerja institusi.

Yogyakarta, Juli 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Batasan.....	1
D. Manfaat .....	2
BAB II METODE SURVEI .....	3
A. Penyusunan Instrumen Kuesioner.....	3
B. Pengumpulan Data.....	5
C. Analisa dan Pengolahan Data .....	6
D. Penyusunan Laporan.....	6
BAB III HASIL & PEMBAHASAN.....	7
A. Sebaran Responden.....	7
B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek .....	7
C. Pembahasan Hasil Survei.....	8
a. Fakultas Sains & Teknologi.....	8
b. Fakultas Bisnis dan Humaniora .....	13
D. Rekomendasi bagi Universitas Teknologi Yogyakarta.....	18
BAB IV KESIMPULAN .....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan tenaga kependidikan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan di lingkungan perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses akademik maupun non-akademik, mulai dari administrasi, layanan akademik, hingga pengelolaan sistem informasi. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada tenaga kependidikan akan sangat memengaruhi motivasi kerja, produktivitas, serta efektivitas pelaksanaan tugas.

Dalam era persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat, peningkatan kualitas layanan internal menjadi salah satu fokus utama institusi pendidikan tinggi. Layanan yang baik tidak hanya ditujukan kepada mahasiswa dan dosen, tetapi juga kepada tenaga kependidikan sebagai bagian integral dari sistem organisasi. Apabila tenaga kependidikan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, maka hal tersebut akan berdampak positif pada kinerja dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan dalam penyelenggaraan layanan perguruan tinggi, seperti keterbatasan sumber daya, proses birokrasi yang kompleks, serta kebutuhan peningkatan sistem layanan berbasis teknologi. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang mereka terima.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan evaluasi secara berkala melalui survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan layanan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan mutu institusi secara berkelanjutan.

### **B. Tujuan**

Laporan ini disusun untuk mengetahui hasil evaluasi civitas akademika Universitas Teknologi Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola. Evaluasi ini dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan penilaian civitas akademika terhadap berbagai layanan yang telah diselenggarakan di lingkungan universitas.

### **C. Batasan**

Penelitian ini dibatasi pada pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan internal perguruan tinggi yang meliputi layanan akademik, administrasi akademik,

layanan sarana dan prasarana, layanan keuangan serta layanan pengelolaan SDM. Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan yang aktif bekerja pada periode pelaksanaan survei.

#### **D. Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan internal secara berkelanjutan.
2. Memberikan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan kebijakan layanan.
3. Menjadi acuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada tenaga kependidikan.
4. Dapat menjadi referensi atau bahan pembandingan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

## BAB II METODE SURVEI

Pelaksanaan survei dilakukan melalui beberapa tahapan yang dijelaskan sebagaimana berikut ini.

### A. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Penyusunan instrumen kuesioner pada survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi dilakukan oleh Pusat Komputer (Puskom) sebagai alat evaluasi dan dasar pertimbangan dalam perencanaan serta pengembangan kebijakan Universitas. Kuesioner ini diberikan kepada tenaga kependidikan yang aktif bekerja di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta untuk menilai berbagai aspek layanan yang tersedia.

Data yang diperoleh dari responden bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan analisis serta peningkatan mutu layanan institusi. Instrumen kuesioner yang digunakan dalam survei ini disajikan pada Tabel 2.1 sebagai bagian dari dokumen penelitian.

Tabel 2.1 Daftar Instrumen Kuesioner

No	Pernyataan	Penilaian
<b>A. Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi</b>		
<b>Layanan Akademik</b>		
P1	Kegiatan akademik kampus terorganisir dengan baik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P2	Komunikasi antara dosen dan tenaga kependidikan berjalan efektif	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P3	Tenaga kependidikan dilibatkan dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P4	Jadwal kegiatan akademik disusun secara terencana dan jelas	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P5	Kampus memberikan dukungan yang memadai untuk kelancaran layanan akademik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
<b>Layanan Administratif Akademik</b>		

P6	Sistem administrasi akademik di kampus berjalan efektif	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P7	Prosedur pelayanan akademik kepada mahasiswa/dosen jelas dan mudah dilaksanakan	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P8	Koordinasi antar unit administrasi akademik berjalan dengan baik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
p9	Sistem informasi akademik mendukung pekerjaan tenaga kependidikan	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P10	Pelayanan administrasi akademik dilakukan secara cepat dan tepat	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
<b>Layanan Sarana Dan Prasarana</b>		
P11	Fasilitas kerja tenaga kependidikan tersedia dengan baik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P12	Infrastruktur teknologi (internet, komputer, sistem layanan) mendukung pekerjaan tendik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P13	Ruang pelayanan dan ruang kerja nyaman serta memadai	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P14	Sarana umum kampus terawat dan dapat digunakan dengan baik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P15	Kampus responsif dalam perbaikan fasilitas yang rusak	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
<b>Layanan Keuangan</b>		
P16	Sistem pengelolaan keuangan kampus berjalan transparan	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P17	Prosedur administrasi keuangan mudah dipahami oleh tenaga kependidikan	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P18	Prosedur pengajuan dan pelaporan keuangan mudah dipahami dan dilaksanakan	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

P19	Dukungan dana operasional untuk kegiatan layanan tersedia dengan baik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P20	Informasi terkait kebijakan keuangan disampaikan dengan jelas	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
<b>Layanan Pengembangan dan Pengelolaan SDM</b>		
P21	Kampus memberikan kesempatan pengembangan kompetensi bagi tenaga kependidikan	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P22	Pelatihan dan workshop bagi tendik tersedia secara berkala	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P23	Sistem penilaian kinerja tendik dilakukan secara objektif	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P24	Tenaga kependidikan memperoleh dukungan kesejahteraan yang memadai	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas
P25	Lingkungan kerja kampus kondusif dan mendukung produktivitas tendik	1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

## B. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan instrumen pada Bagian A. Kuesioner tersebut diberikan kepada tenaga kependidikan di Universitas Teknologi Yogyakarta sebagai responden utama dalam survei. Setiap aspek penilaian dapat melibatkan kelompok responden yang berbeda sesuai dengan ruang lingkup layanan yang dievaluasi, sehingga data yang diperoleh lebih spesifik dan representatif. Selain itu, pelaksanaan pengumpulan data juga disesuaikan dengan waktu dan ketersediaan responden pada masing-masing aspek yang diteliti.

Adapun rincian pembagian waktu pengumpulan data serta keterlibatan responden tenaga kependidikan disajikan dalam Tabel 2.2. Seluruh data yang diperoleh berasal dari tenaga kependidikan Universitas Teknologi Yogyakarta dan selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi.

Tabel 2.2 Waktu Pengumpulan Data dan Responden

No	Aspek	Responden	Waktu Pengumpulan Data	Media
1	Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi	59 Tenaga Kependidikan	Bulan Juli 2024	staff.uty.ac.id

### C. Analisa dan Pengolahan Data

Data hasil pengumpulan yang dilakukan oleh Pusat Komputer (Puskom) UTY selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menguji validitas serta reliabilitas data. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi standar keabsahan dan konsistensi sehingga layak digunakan sebagai dasar dalam penyusunan hasil survei.

Hasil pengolahan data tersebut kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang guna memudahkan proses interpretasi. Penyajian secara visual ini diharapkan dapat membantu civitas akademika Universitas Teknologi Yogyakarta dalam memahami hasil analisis secara lebih jelas dan informatif.

### D. Penyusunan Laporan

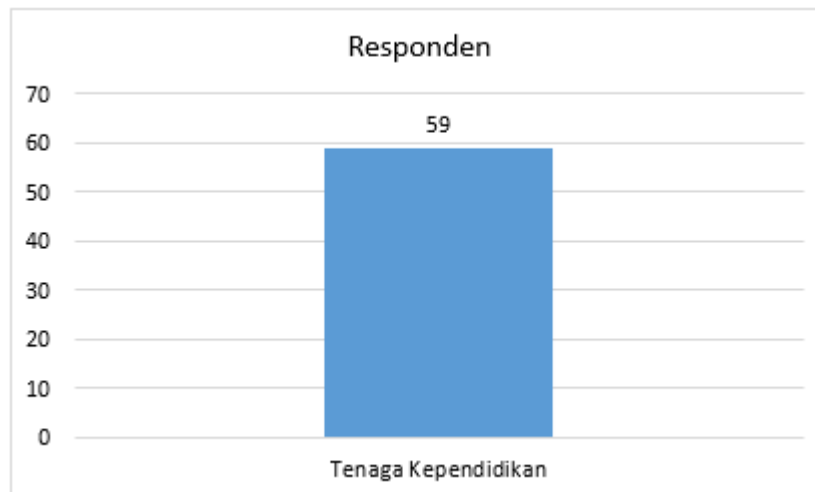
Data yang telah dianalisis dan diolah kemudian dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Universitas Teknologi Yogyakarta.

## **BAB III HASIL & PEMBAHASAN**

### **A. Sebaran Responden**

Responden pada survei ini terdiri dari tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta dengan jumlah sebanyak 59 orang. Pengumpulan data diarahkan kepada tenaga kependidikan yang berperan dalam mendukung layanan administrasi dan operasional di seluruh fakultas, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan kondisi layanan secara menyeluruh.

Distribusi responden dalam survei ini disajikan pada Gambar 3.1. Informasi tersebut menunjukkan sebaran keterlibatan tenaga kependidikan dalam proses pengumpulan data yang menjadi dasar analisis dalam penelitian ini.



Gambar 3. 1 Distribusi Responden Survei

### **B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian secara tepat sesuai dengan tujuan pengukuran. Instrumen yang valid mampu menghasilkan data yang akurat dan mencerminkan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen dalam menghasilkan data apabila pengukuran dilakukan berulang pada kondisi yang relatif sama.

Hasil pengujian instrumen menggunakan SPSS menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,835, yang mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Selain itu, nilai validitas sebesar 0,627 menunjukkan bahwa setiap butir instrumen telah memenuhi

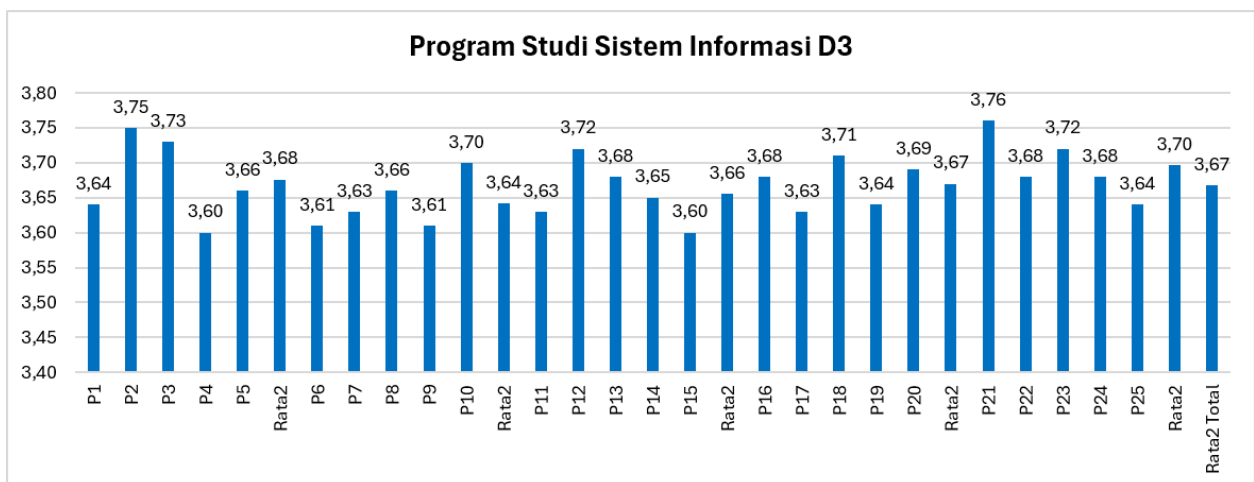
kriteria validitas. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

### C. Pembahasan Hasil Survei

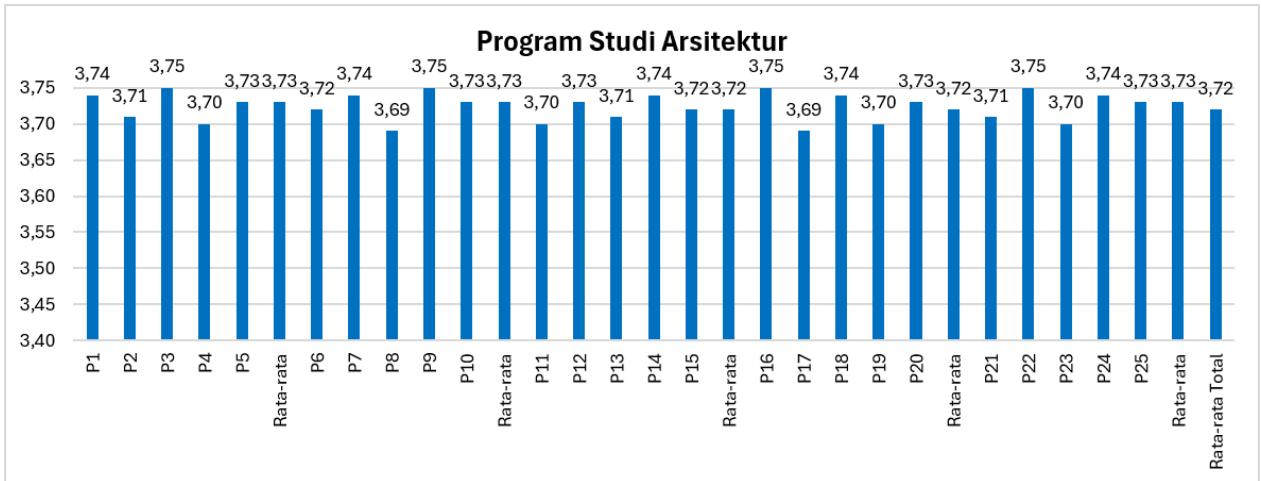
Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh tenaga kependidikan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk diagram sebagai media visualisasi hasil survei. Sebanyak 59 tenaga kependidikan Universitas Teknologi Yogyakarta terlibat sebagai responden dalam survei ini, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan kondisi layanan secara representatif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi memperoleh skor rata-rata di atas 3,60. Nilai tersebut termasuk dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Fakultas dan Universitas telah berjalan sesuai dengan harapan tenaga kependidikan serta mampu mendukung kelancaran aktivitas kerja di lingkungan institusi.

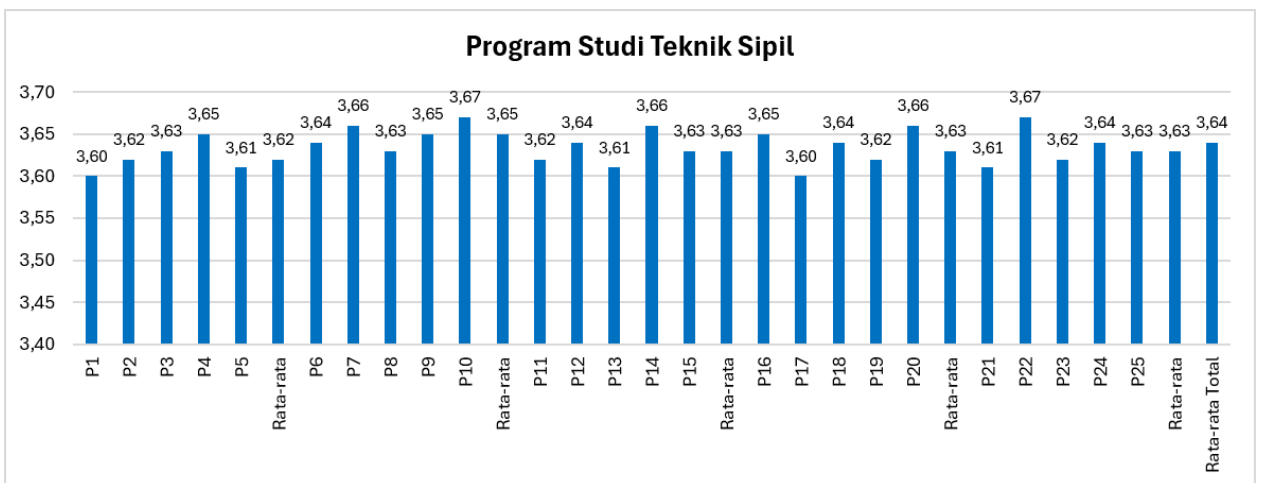
#### a. Fakultas Sains & Teknologi



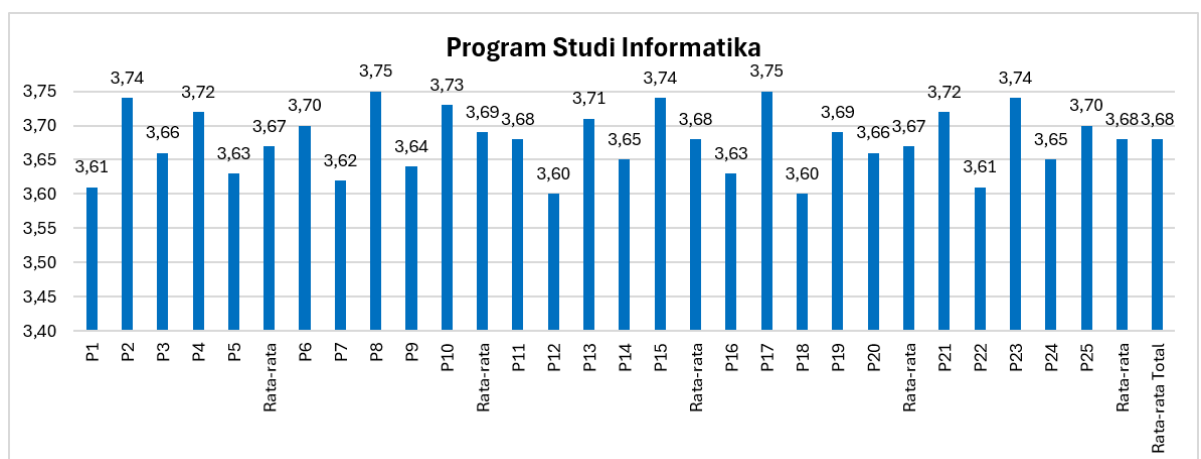
Gambar 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi D3



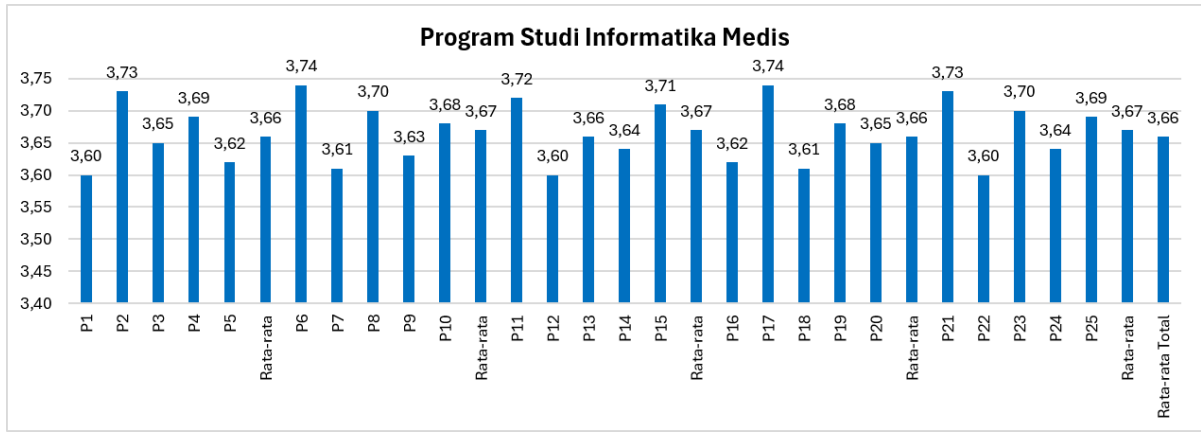
Gambar 3. 3 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Arsitektur



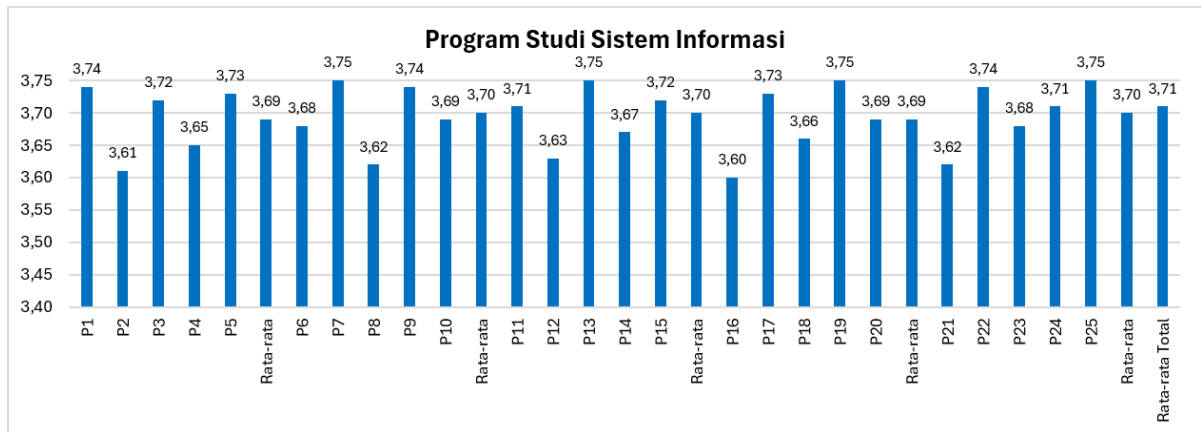
Gambar 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Sipil



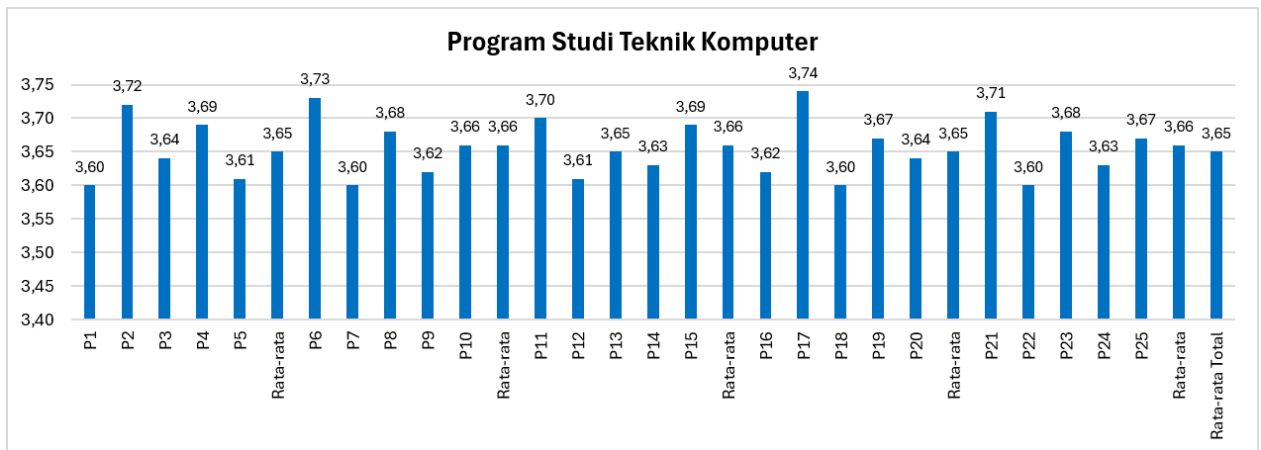
Gambar 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika



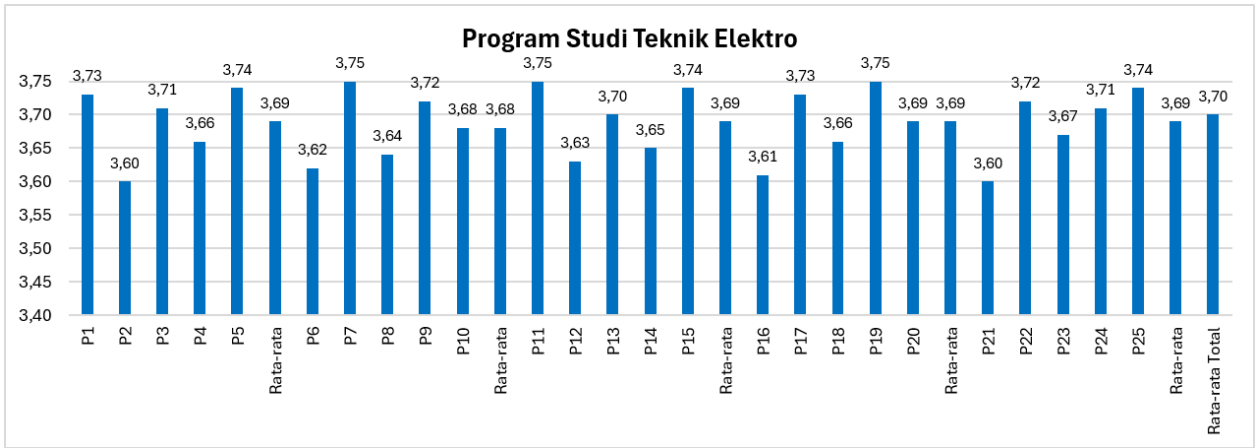
Gambar 3. 6 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika Medis



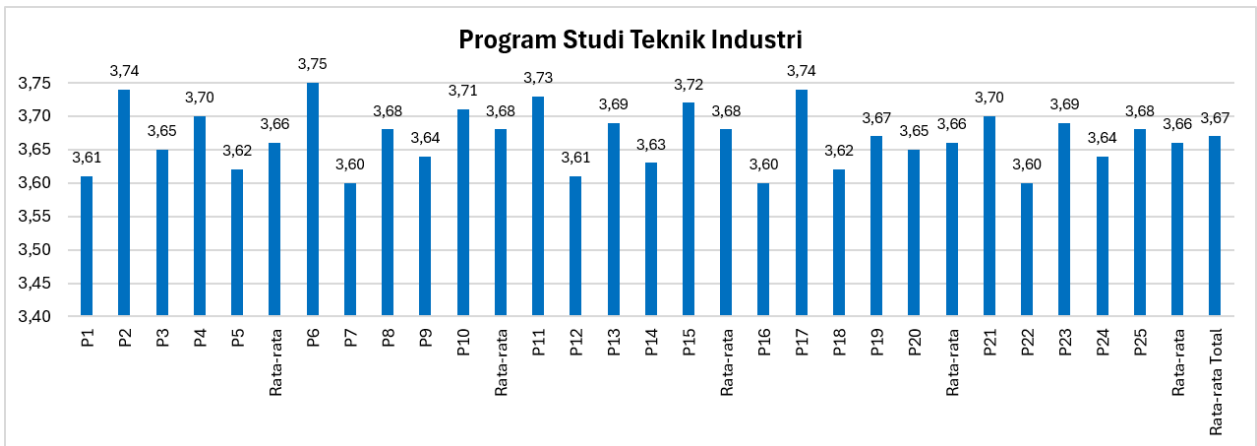
Gambar 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi



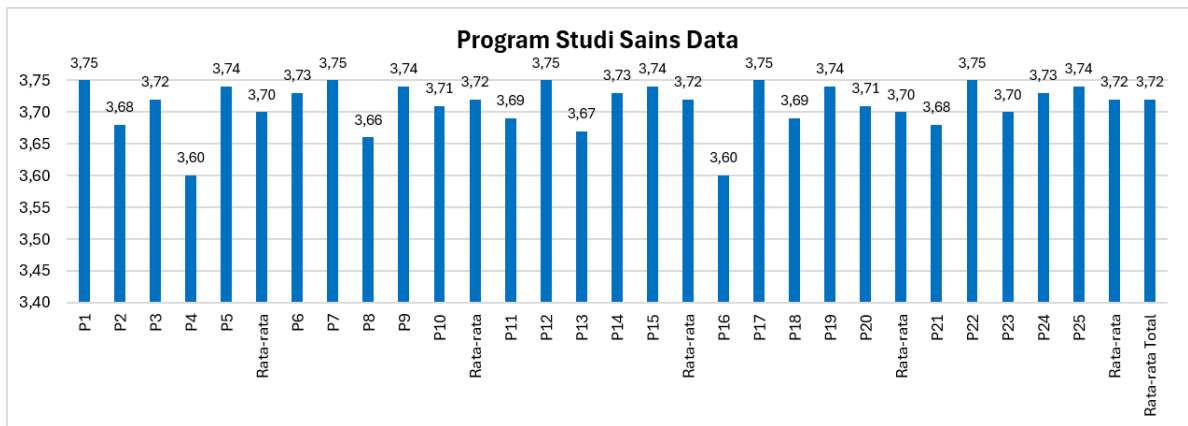
Gambar 3. 8 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Komputer



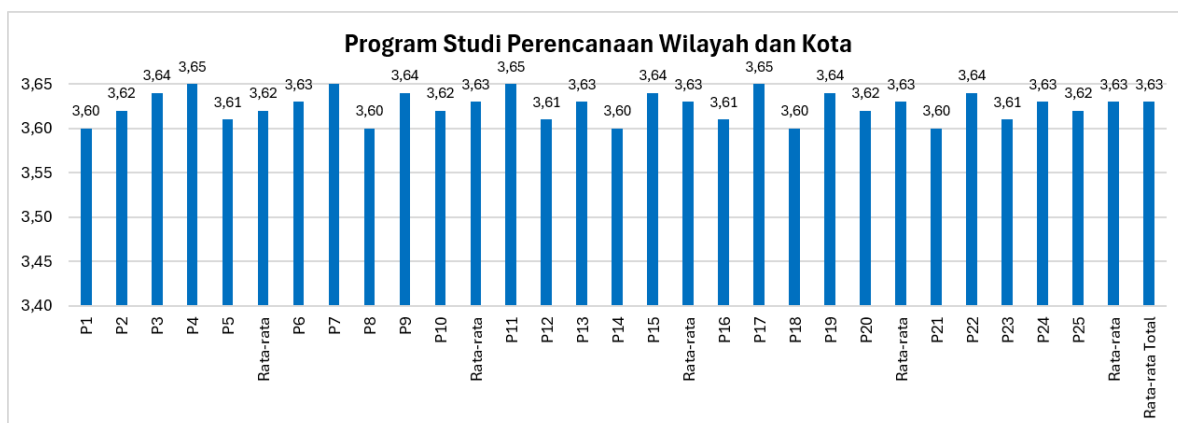
Gambar 3. 9 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Elektro



Gambar 3. 10 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Industri



Gambar 3. 11 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sains Data

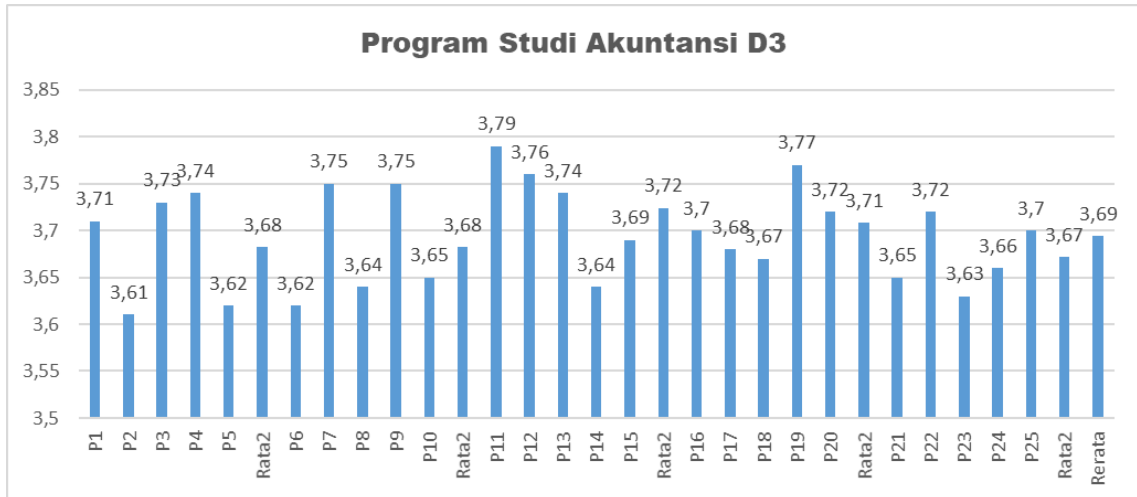


Gambar 3. 12 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

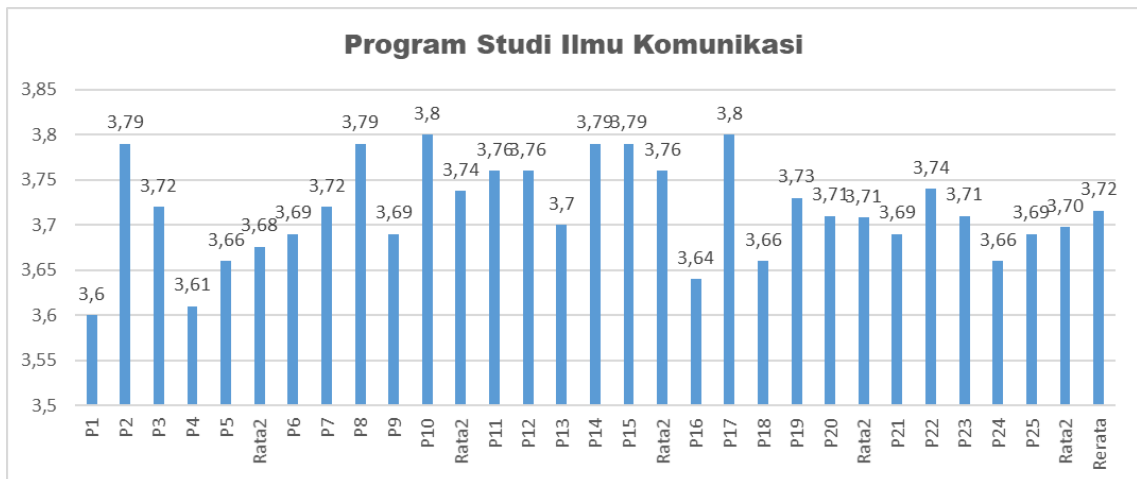
Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi F Saintek

Aspek	Sistem Informasi D3	Arsitektur	T. Sipil	Informatika	Informatika Medis	Sistem Informasi	T. Komputer	T. Elektro	T. Industri	Sains Data	Penc. Wilayah Kota
P1	3,64	3,74	3,60	3,61	3,60	3,74	3,60	3,73	3,61	3,75	3,60
P2	3,75	3,71	3,62	3,74	3,73	3,61	3,72	3,60	3,74	3,68	3,62
P3	3,68	3,75	3,63	3,66	3,65	3,72	3,64	3,71	3,65	3,72	3,64
P4	3,60	3,70	3,65	3,72	3,69	3,65	3,69	3,66	3,70	3,60	3,65
P5	3,74	3,73	3,61	3,63	3,62	3,73	3,61	3,74	3,62	3,74	3,61
Rata2	3,68	3,72	3,64	3,67	3,66	3,69	3,65	3,69	3,66	3,70	3,62
P6	3,58	3,74	3,66	3,70	3,74	3,68	3,73	3,62	3,75	3,73	3,63
P7	3,74	3,69	3,63	3,62	3,61	3,75	3,60	3,75	3,60	3,75	3,66
P8	3,68	3,75	3,65	3,75	3,70	3,62	3,68	3,64	3,68	3,66	3,60
P9	3,60	3,73	3,67	3,64	3,63	3,74	3,62	3,72	3,64	3,74	3,64
P10	3,62	3,70	3,62	3,73	3,68	3,69	3,66	3,68	3,71	3,71	3,62
Rata2	3,64	3,73	3,64	3,69	3,67	3,70	3,66	3,68	3,68	3,72	3,63
P11	3,63	3,71	3,61	3,68	3,72	3,71	3,70	3,75	3,73	3,69	3,65
P12	3,72	3,74	3,66	3,60	3,60	3,63	3,61	3,63	3,61	3,75	3,61
P13	3,60	3,72	3,63	3,71	3,66	3,75	3,65	3,70	3,69	3,67	3,63
P14	3,69	3,75	3,65	3,65	3,64	3,67	3,63	3,65	3,63	3,73	3,60
P15	3,64	3,69	3,60	3,74	3,71	3,72	3,69	3,74	3,72	3,74	3,64
Rata2	3,66	3,74	3,64	3,68	3,67	3,70	3,66	3,69	3,68	3,72	3,63
P16	3,68	3,70	3,62	3,63	3,62	3,60	3,62	3,61	3,60	3,60	3,61
P17	3,63	3,73	3,66	3,75	3,74	3,73	3,74	3,73	3,74	3,75	3,65
P18	3,64	3,72	3,63	3,60	3,61	3,66	3,60	3,66	3,62	3,69	3,60
P19	3,71	3,71	3,61	3,69	3,68	3,75	3,67	3,75	3,67	3,74	3,64
P20	3,69	3,75	3,67	3,66	3,65	3,69	3,64	3,69	3,65	3,71	3,62
Rata2	3,67	3,70	3,62	3,67	3,66	3,69	3,65	3,69	3,66	3,70	3,63
P21	3,71	3,74	3,64	3,72	3,73	3,62	3,71	3,60	3,70	3,68	3,60
P22	3,76	3,73	3,67	3,61	3,60	3,74	3,60	3,72	3,60	3,75	3,64
P23	3,78	3,7	3,64	3,74	3,70	3,68	3,68	3,67	3,69	3,70	3,61
P24	3,60	3,74	3,62	3,65	3,64	3,71	3,63	3,71	3,64	3,73	3,63
P25	3,64	3,73	3,63	3,70	3,69	3,75	3,67	3,74	3,68	3,74	3,62
Rata2	3,70	3,73	3,63	3,68	3,67	3,70	3,66	3,69	3,66	3,72	3,63
Rata2 Total	3,67	3,72	3,64	3,68	3,66	3,71	3,65	3,70	3,67	3,72	3,63

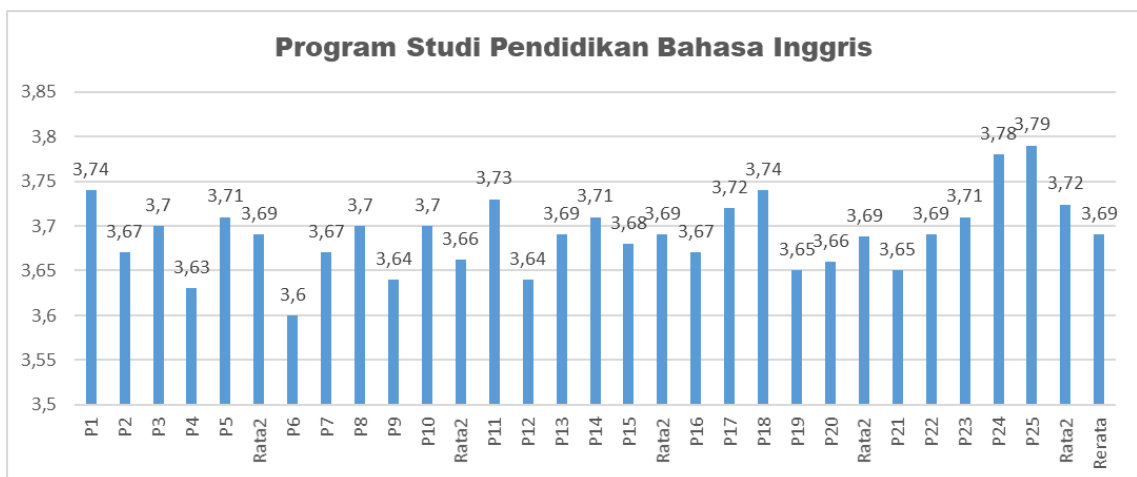
**b. Fakultas Bisnis dan Humaniora**



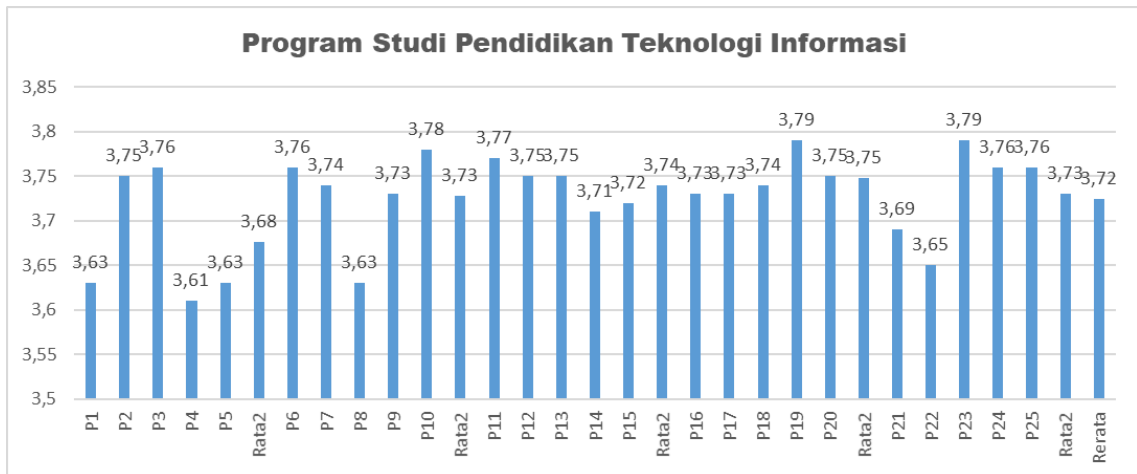
Gambar 3. 13 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Akuntansi D3



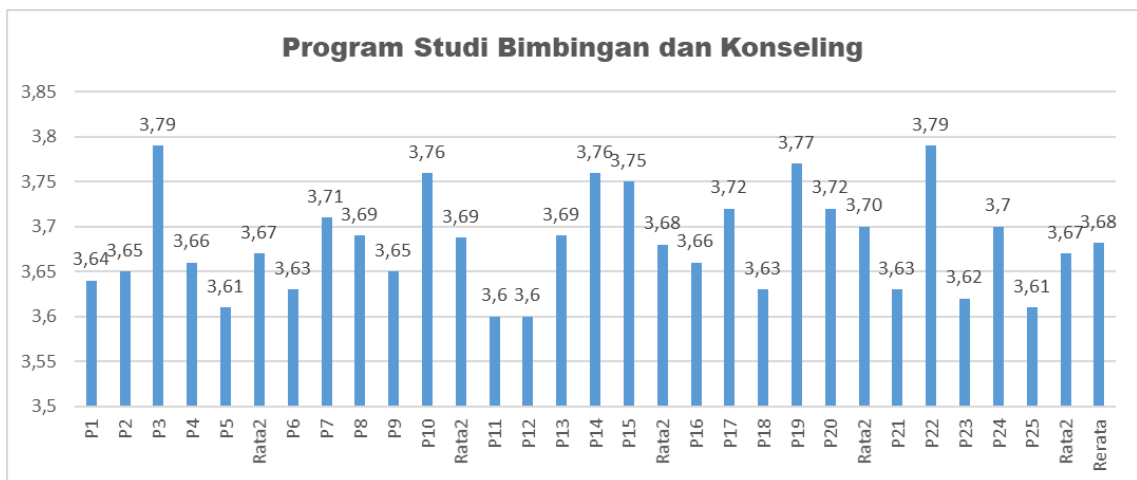
Gambar 3. 14 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Ilmu Komunikasi



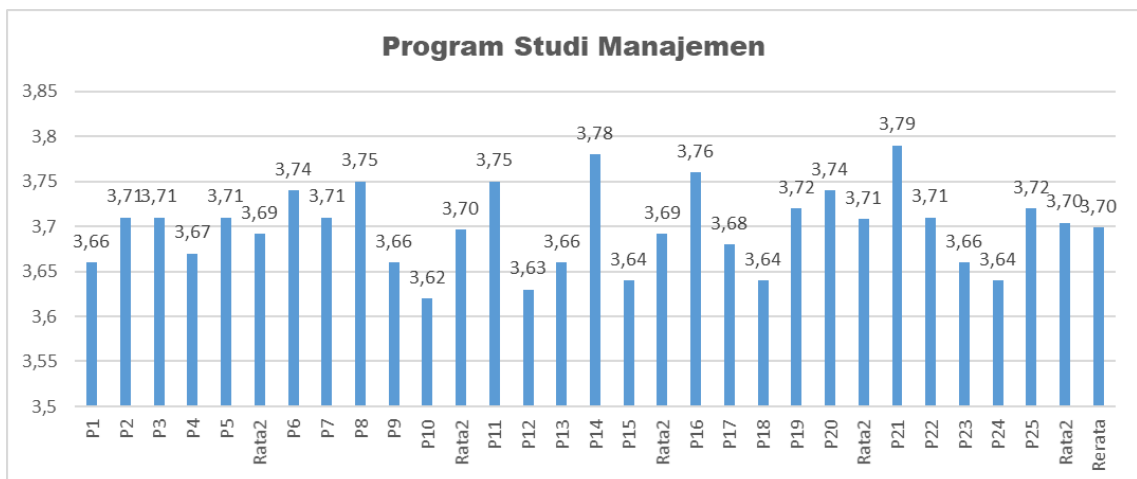
Gambar 3. 15 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris



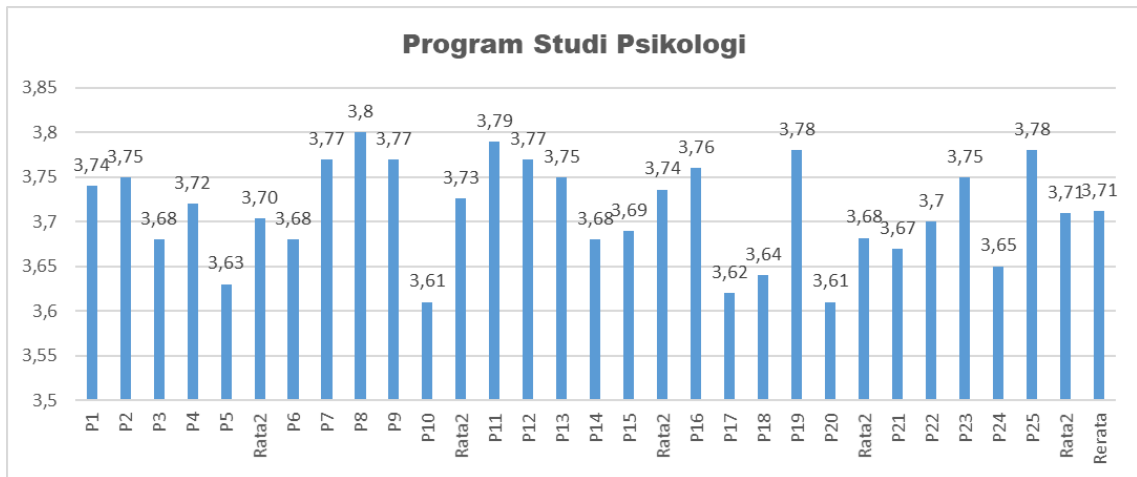
Gambar 3. 16 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi



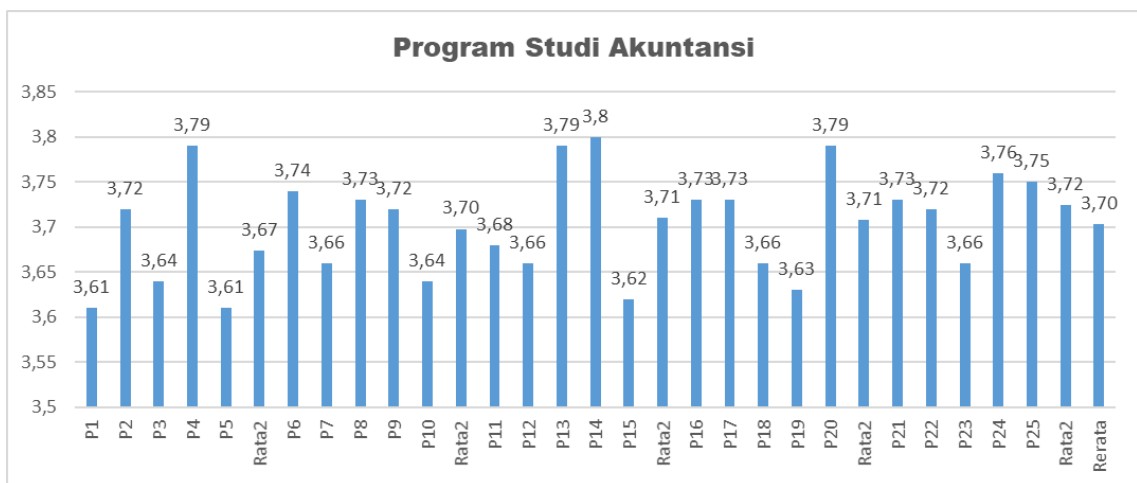
Gambar 3. 17 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Bimbingan dan Konseling



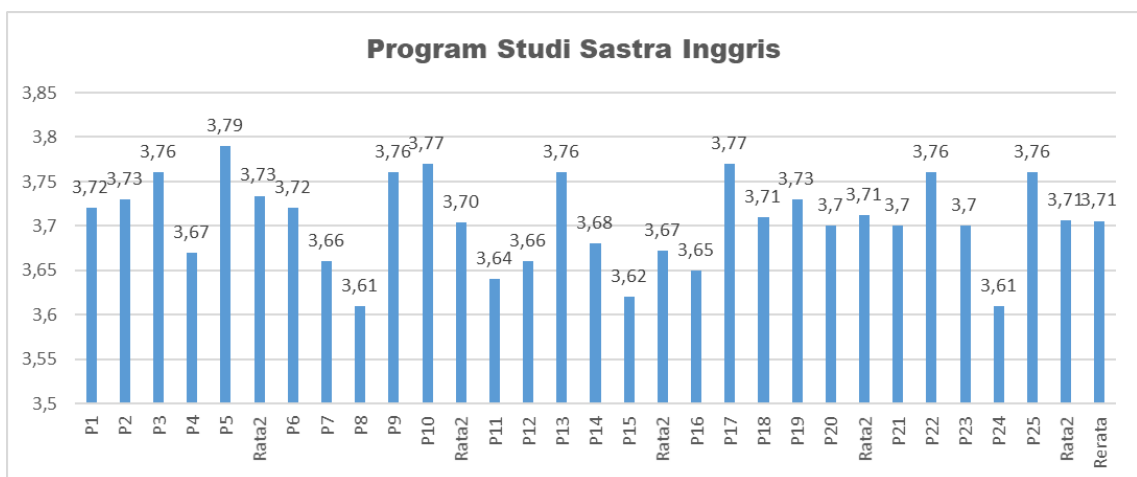
Gambar 3. 18 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Manajemen



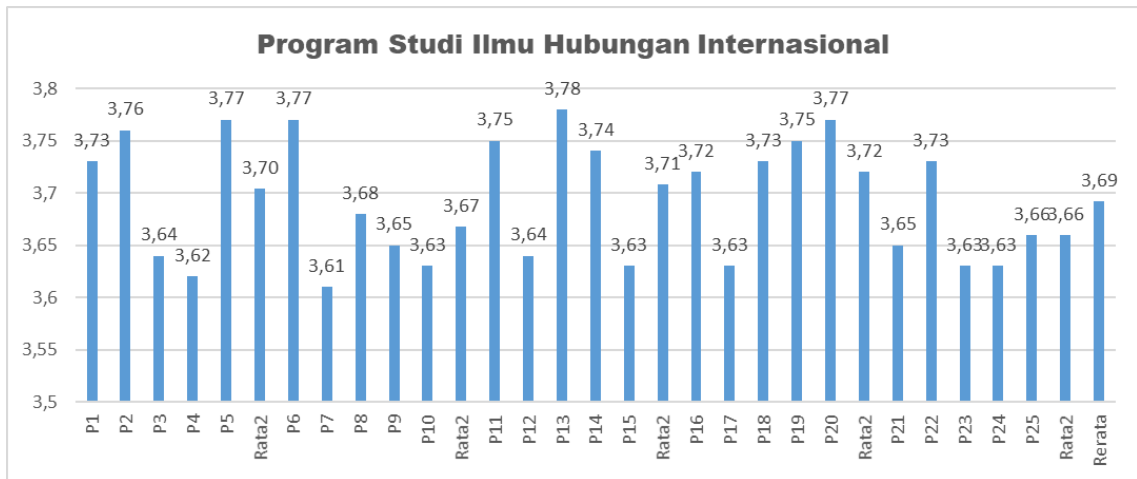
Gambar 3.19 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Psikologi



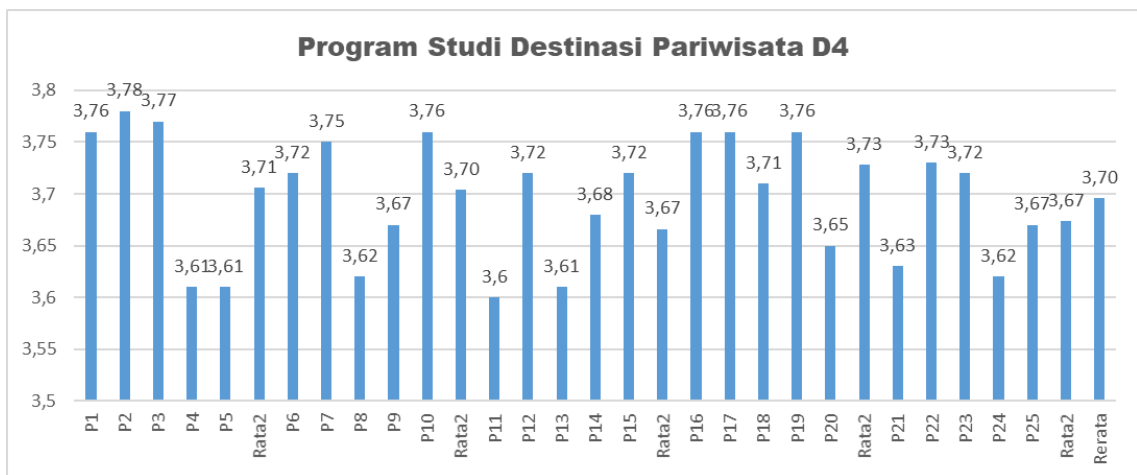
Gambar 3. 20 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Akuntansi



Gambar 3. 21 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sastra Inggris



Gambar 3. 22 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Ilmu Hubungan Internasional



Gambar 3. 23 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Destinasi Pariwisata

Tabel 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi.

Aspek	Akuntansi	Ilmu Komunikasi	Pendidikan Bahasa Inggris	Pendidikan Teknologi Informasi	Bimbingan dan Konseling	Manajemen	Psikologi	Akuntansi	Sastra Inggris	Ilmu Hubungan Internasional	Destinasi Pariwisata
P1	3,71	3,60	3,74	3,63	3,64	3,66	3,74	3,61	3,72	3,73	3,76
P2	3,61	3,79	3,67	3,75	3,65	3,71	3,75	3,72	3,73	3,76	3,78
P3	3,73	3,72	3,70	3,76	3,79	3,71	3,68	3,64	3,76	3,64	3,77
P4	3,74	3,61	3,63	3,61	3,66	3,67	3,72	3,79	3,67	3,62	3,61
P5	3,62	3,66	3,71	3,63	3,61	3,71	3,63	3,61	3,79	3,77	3,61
Rata2	3,68	3,68	3,69	3,68	3,67	3,69	3,70	3,67	3,73	3,70	3,71
P6	3,62	3,69	3,60	3,76	3,63	3,74	3,68	3,74	3,72	3,77	3,72
P7	3,75	3,72	3,67	3,74	3,71	3,71	3,77	3,66	3,66	3,61	3,75
P8	3,64	3,79	3,70	3,63	3,69	3,75	3,80	3,73	3,61	3,68	3,62
P9	3,75	3,69	3,64	3,73	3,65	3,66	3,77	3,72	3,76	3,65	3,67
P10	3,65	3,80	3,70	3,78	3,76	3,62	3,61	3,64	3,77	3,63	3,76
Rata2	3,68	3,74	3,66	3,73	3,69	3,70	3,73	3,70	3,70	3,67	3,70
P11	3,79	3,76	3,73	3,77	3,60	3,75	3,79	3,68	3,64	3,75	3,60
P12	3,76	3,76	3,64	3,75	3,60	3,63	3,77	3,66	3,66	3,64	3,72
P13	3,74	3,70	3,69	3,75	3,69	3,66	3,75	3,79	3,76	3,78	3,61
P14	3,64	3,79	3,71	3,71	3,76	3,78	3,68	3,80	3,68	3,74	3,68
P15	3,69	3,79	3,68	3,72	3,75	3,64	3,69	3,62	3,62	3,63	3,72
Rata2	3,72	3,76	3,69	3,74	3,68	3,69	3,74	3,71	3,67	3,71	3,67
P16	3,70	3,64	3,67	3,73	3,66	3,76	3,76	3,73	3,65	3,72	3,76
P17	3,68	3,80	3,72	3,73	3,72	3,68	3,62	3,73	3,77	3,63	3,76
P18	3,67	3,66	3,74	3,74	3,63	3,64	3,64	3,66	3,71	3,73	3,71
P19	3,77	3,73	3,65	3,79	3,77	3,72	3,78	3,63	3,73	3,75	3,76
P20	3,72	3,71	3,66	3,75	3,72	3,74	3,61	3,79	3,70	3,77	3,65
Rata2	3,71	3,71	3,69	3,75	3,70	3,71	3,68	3,71	3,71	3,72	3,73
P21	3,65	3,69	3,65	3,69	3,63	3,79	3,67	3,73	3,70	3,65	3,63
P22	3,72	3,74	3,69	3,65	3,79	3,71	3,70	3,72	3,76	3,73	3,73
P23	3,63	3,71	3,71	3,79	3,62	3,66	3,75	3,66	3,70	3,63	3,72
P24	3,66	3,66	3,78	3,76	3,70	3,64	3,65	3,76	3,61	3,63	3,62
P25	3,70	3,69	3,79	3,76	3,61	3,72	3,78	3,75	3,76	3,66	3,67
Rata2	3,67	3,70	3,72	3,73	3,67	3,70	3,71	3,72	3,71	3,66	3,67
Rerata	3,69	3,72	3,69	3,72	3,68	3,70	3,71	3,70	3,71	3,69	3,70

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, seluruh indikator penilaian memperoleh nilai rata-rata di atas 3,60. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta berada pada kategori sangat baik. Hasil ini mencerminkan bahwa layanan yang disediakan telah mampu memberikan dukungan yang optimal dalam menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tenaga kependidikan.

Pada aspek tata kelola, Universitas Teknologi Yogyakarta telah menunjukkan upaya yang konsisten dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai program pengembangan. Penerapan evaluasi secara berkala, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi yang semakin optimal menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan. Selain itu, perilaku pelayanan yang profesional, cepat tanggap, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna turut memberikan pengalaman layanan yang positif bagi tenaga kependidikan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Universitas Teknologi Yogyakarta telah memenuhi harapan tenaga kependidikan sebagai bagian

dari sivitas akademika. Meskipun memperoleh penilaian yang sangat baik, institusi perlu terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan agar mutu layanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan demikian, lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan mendukung pencapaian tujuan institusi dapat terus terwujud.

#### **D. Rekomendasi bagi Universitas Teknologi Yogyakarta**

Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan, Universitas Teknologi Yogyakarta perlu melakukan langkah-langkah berikut:

1. Memperkuat sistem pelayanan administrasi agar lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.
2. Mengembangkan sistem layanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dan mudah diakses.
3. Meningkatkan efektivitas komunikasi dan penyebaran informasi terkait layanan kepada seluruh tenaga kependidikan.
4. Mendorong peningkatan kompetensi tenaga kependidikan dan petugas layanan melalui program pengembangan sumber daya manusia.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kepuasan secara berkala untuk mengukur efektivitas layanan yang diberikan.
6. Mengimplementasikan hasil evaluasi sebagai dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Teknologi Yogyakarta. Nilai rata-rata kepuasan yang berada di atas 3,60 menjadi indikator bahwa layanan yang tersedia telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh para pengguna layanan.

Tingkat kepuasan yang tinggi tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan pada berbagai bidang telah berjalan dengan baik. Layanan administrasi, tata kelola kelembagaan, komunikasi antarunit, serta ketersediaan sarana dan prasarana dinilai mampu memberikan dukungan yang memadai bagi pelaksanaan pekerjaan tenaga kependidikan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa universitas telah berupaya menghadirkan layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Sebagai bagian dari proses peningkatan mutu yang berkelanjutan, hasil survei ini perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan. Berbagai aspek yang telah memperoleh penilaian baik perlu dipertahankan, sementara aspek yang masih memerlukan pengembangan dapat ditingkatkan melalui program perbaikan yang terencana. Dengan demikian, kualitas layanan perguruan tinggi dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi tenaga kependidikan.



**Kampus 1 : Jl. Siliwangi (Ringroad Utara), Jombor, Sleman, D.I. Yogyakarta 55285**

**Kampus 2 : Jl. Glagahsari No. 63, D.I. Yogyakarta 55164**

**Kampus 3 : Jl. Prof. Soepomo,SH. No. 21, D.I. Yogyakarta 55165**