



WISMA, BARAKA, AMIE, PIETI
UTY
UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA **2024-2025**



LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN PERGURUAN TINGGI



UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan hidayah dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Universitas Teknologi Yogyakarta Tahun 2024/2025 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan monitoring dalam upaya peningkatan kualitas layanan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta. Survey ini secara khusus mengkaji tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Hasil survey diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan serta perbaikan layanan secara berkelanjutan guna mendukung kinerja institusi yang lebih optimal.

Yogyakarta, Juli 2025

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

Penelitian atau survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan sebagai dasar perbaikan layanan institusi.

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 survey dilakukan melalui beberapa tahapan yang dijelaskan sebagaimana berikut ini.

A. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Instrumen kuesioner survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan Perguruan Tinggi disusun oleh Pusat Komputer (Puskom) sebagai sarana evaluasi dan bahan pertimbangan dalam perencanaan serta pengembangan kebijakan Universitas. Kuesioner ini ditujukan kepada tenaga kependidikan yang aktif bekerja di lingkungan Universitas. Seluruh informasi yang diberikan responden dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan analisis serta peningkatan kualitas layanan. Instrumen kuesioner yang digunakan dalam survey ini disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Daftar Instrumen Kuesioner Per Aspek

No	Pernyataan	Penilaian
A. Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi		
Layanan Akademik		
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
Layanan Administrasi Akademik		
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
Layanan Sarana Dan Prasarana		
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
Layanan Keuangan		
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	Pelayanan unit keuangan kepada tendik dilakukan dengan cepat dan tepat	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
Layanan Pengelolaan SDM		
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 dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan instrumen pada Bagian A. Kuesioner diberikan kepada tenaga kependidikan sebagai responden untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi. Pelaksanaan survey dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan aspek layanan yang diukur. Adapun waktu pelaksanaan pengumpulan data dan jumlah responden yang terlibat disajikan pada Tabel 2.2. Seluruh data yang terkumpul merupakan data tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta yang digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan 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 2025	staff.uty.ac.id

C. Analisa dan Pengolahan Data

Data hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Universitas Teknologi Yogyakarta yang telah dihimpun oleh Pusat Komputer (Puskom) selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Proses analisis dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang diteliti secara tepat dan konsisten, sehingga hasil survei memiliki tingkat keandalan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai media visualisasi data agar informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Penyajian hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan Universitas Teknologi Yogyakarta, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

D. Penyusunan Laporan

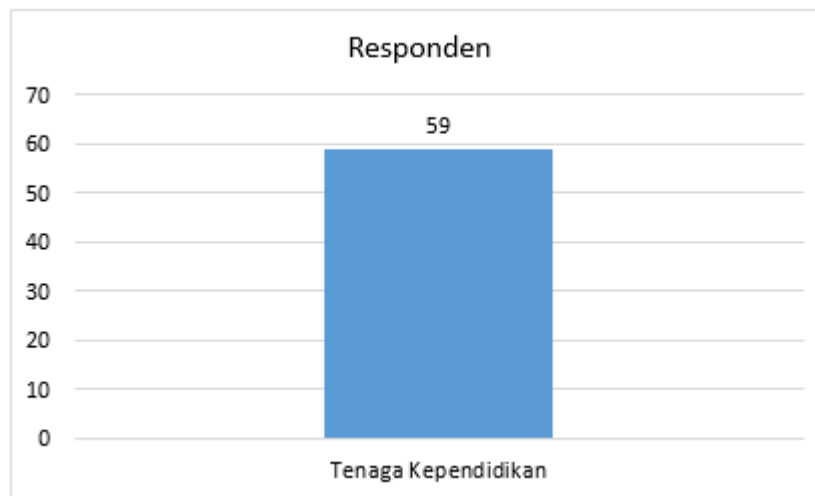
Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, selanjutnya disusun Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Universitas Teknologi Yogyakarta secara sistematis sesuai dengan tahapan pelaksanaan survei. Laporan ini memuat hasil analisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh universitas, yang disajikan dalam bentuk tabel, diagram, dan uraian untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil survei.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan Universitas Teknologi Yogyakarta. Selain sebagai bentuk dokumentasi pelaksanaan survei, laporan ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, dasar penyusunan kebijakan, serta acuan dalam merancang program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Universitas Teknologi Yogyakarta.

BAB III HASIL & PEMBAHASAN

A. Sebaran Responden

Responden yang terlibat dalam survei ini adalah tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta dengan jumlah sebanyak 59 responden. Pengumpulan data difokuskan pada tenaga kependidikan sebagai pihak yang berperan dalam mendukung layanan administrasi dan operasional di semua Fakultas. Distribusi responden dalam survei ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Distribusi Responden Survei

B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu menghasilkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran dan merepresentasikan konsep yang diteliti secara tepat. Semakin tinggi tingkat validitas suatu instrumen, semakin akurat instrumen tersebut dalam mengukur objek penelitian. Sebaliknya, instrumen dengan validitas rendah menunjukkan bahwa data yang dihasilkan kurang mencerminkan variabel yang hendak diukur.

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi dan kestabilan suatu instrumen dalam menghasilkan data. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang relatif sama apabila digunakan berulang kali pada kondisi yang serupa. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan instrumen dalam mengukur suatu variabel. Meskipun demikian, instrumen yang reliabel belum tentu valid, karena konsistensi hasil pengukuran tidak selalu menjamin bahwa instrumen tersebut telah mengukur aspek yang tepat.

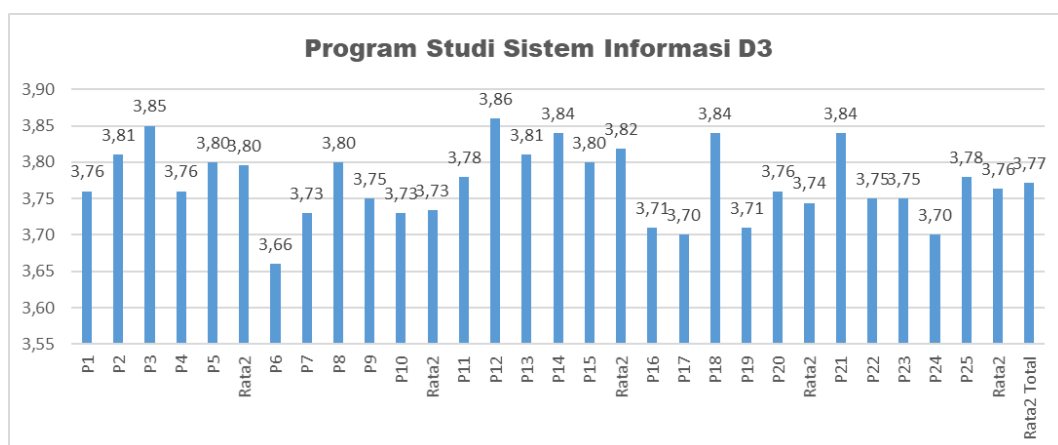
Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,813, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Sementara itu, hasil uji validitas menunjukkan nilai 0,621, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Survei

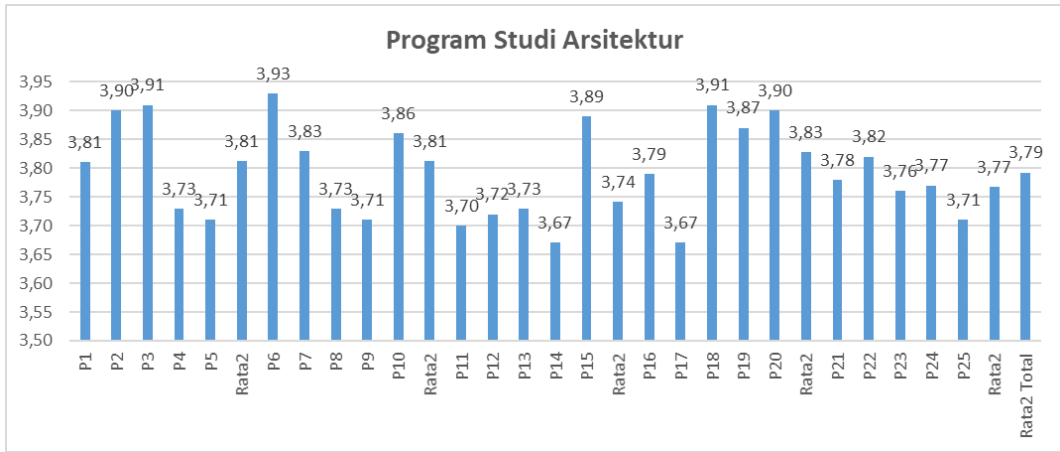
Hasil pengisian kuesioner oleh responden selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk diagram untuk mempermudah proses analisis dan interpretasi data. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi ini melibatkan 59 tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta sebagai responden. Penyajian data dalam bentuk diagram diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai rata-rata kepuasan di atas 3,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh fakultas maupun universitas berada pada kategori sangat baik. Capaian ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan secara efektif.

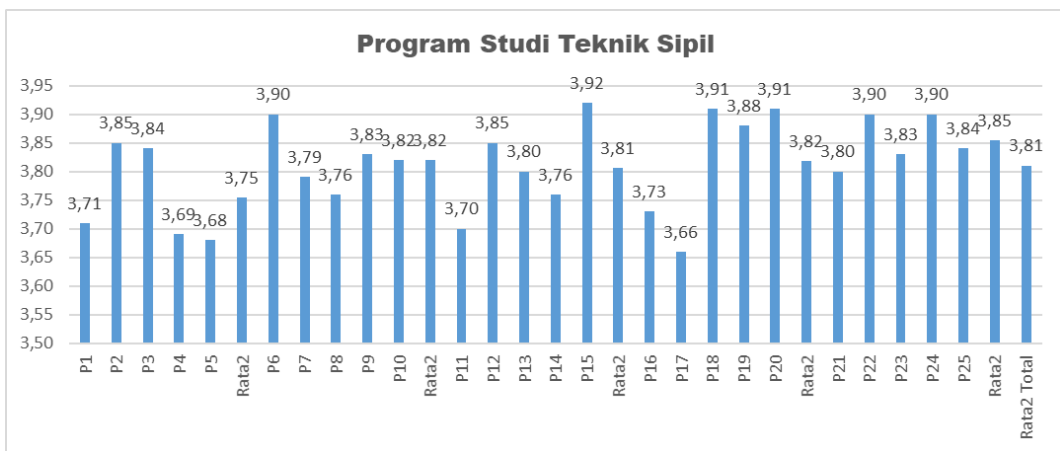
a. Fakultas Sains & Teknologi



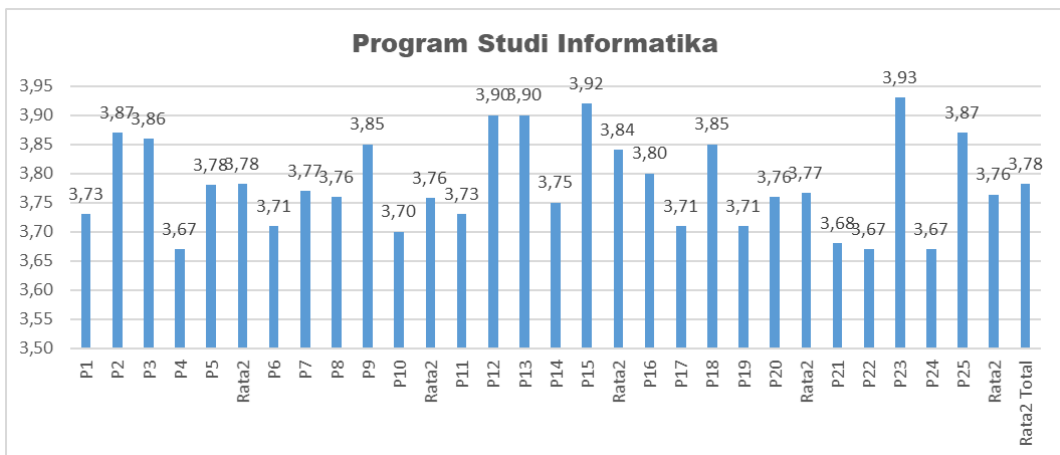
Gambar 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi D3



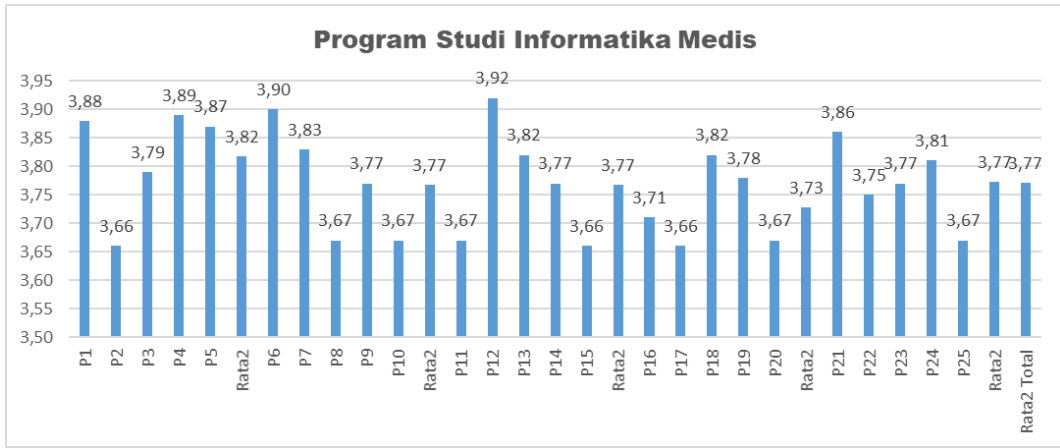
Gambar 3. 3 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Arsitektur



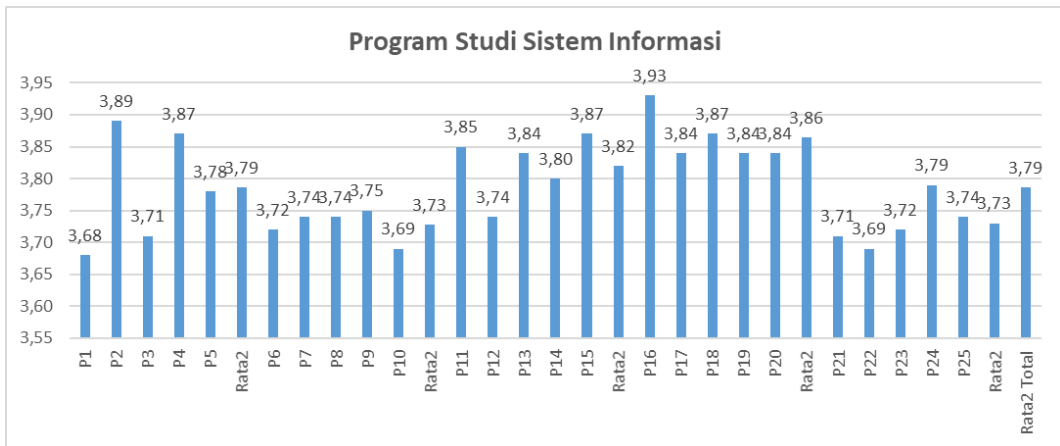
Gambar 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika



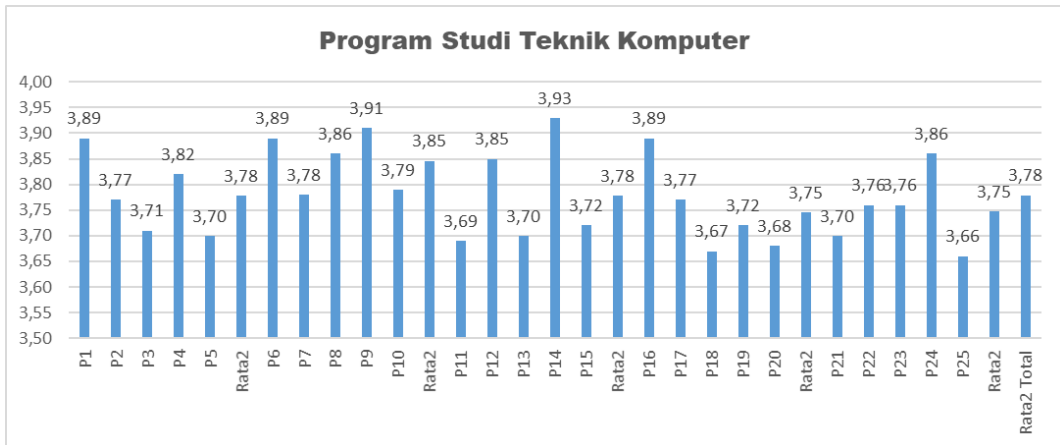
Gambar 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika



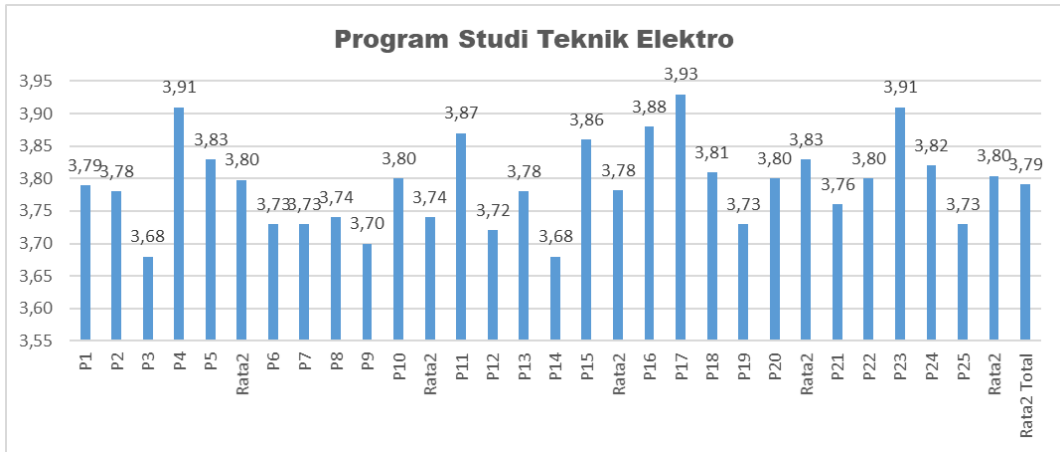
Gambar 3. 6 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika Medis



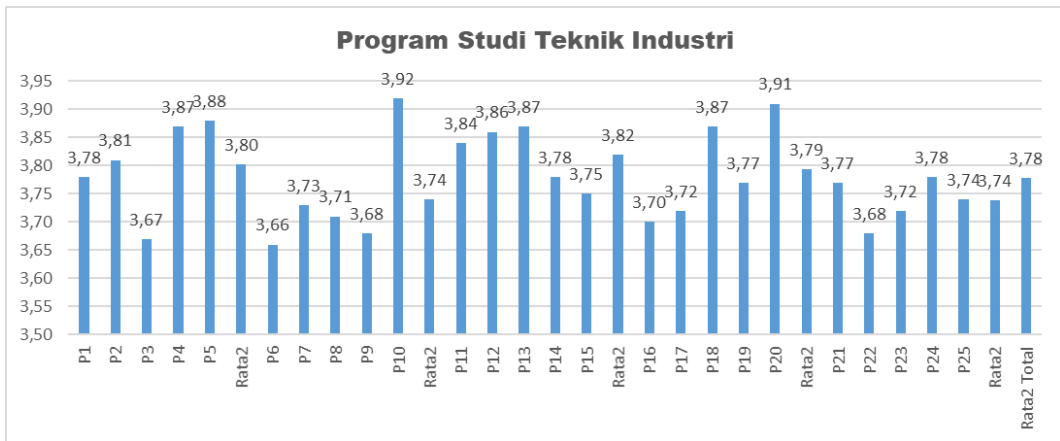
Gambar 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi



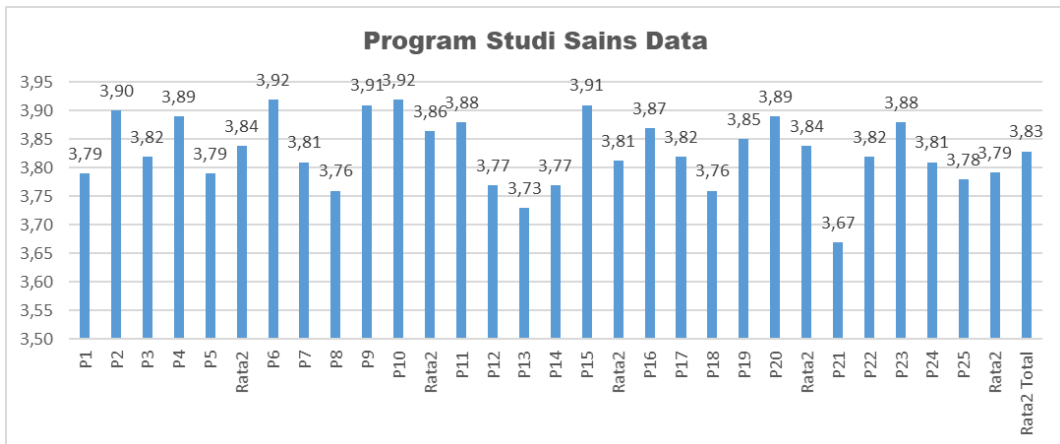
Gambar 3. 8 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Komputer



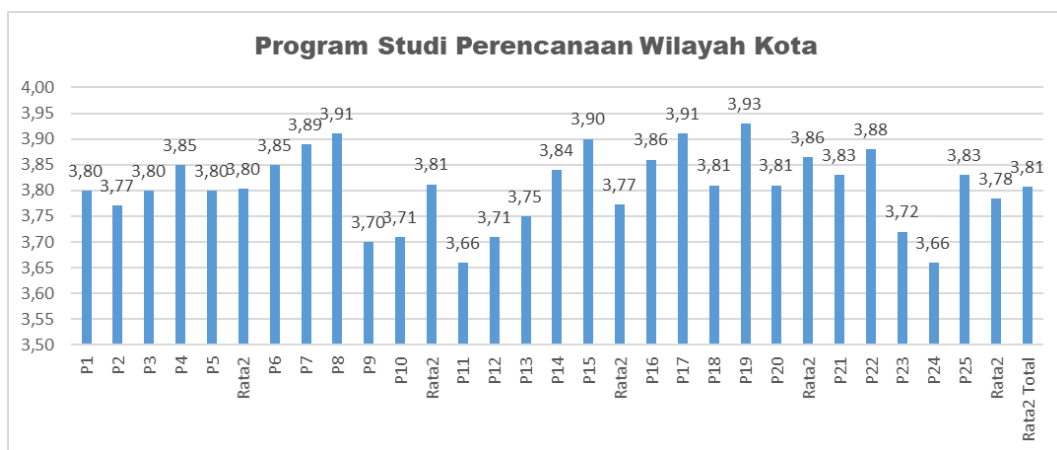
Gambar 3. 9 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Elektro



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

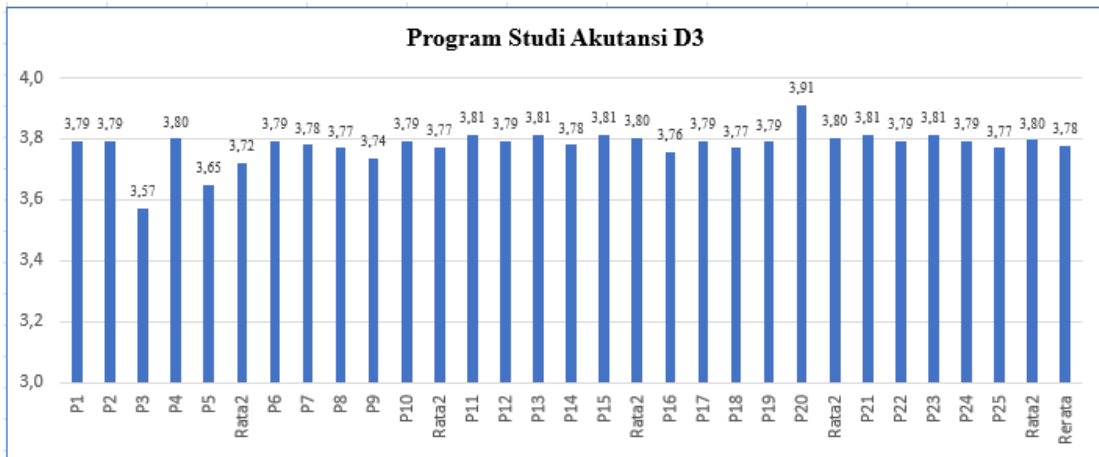


Gambar 3. 12 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

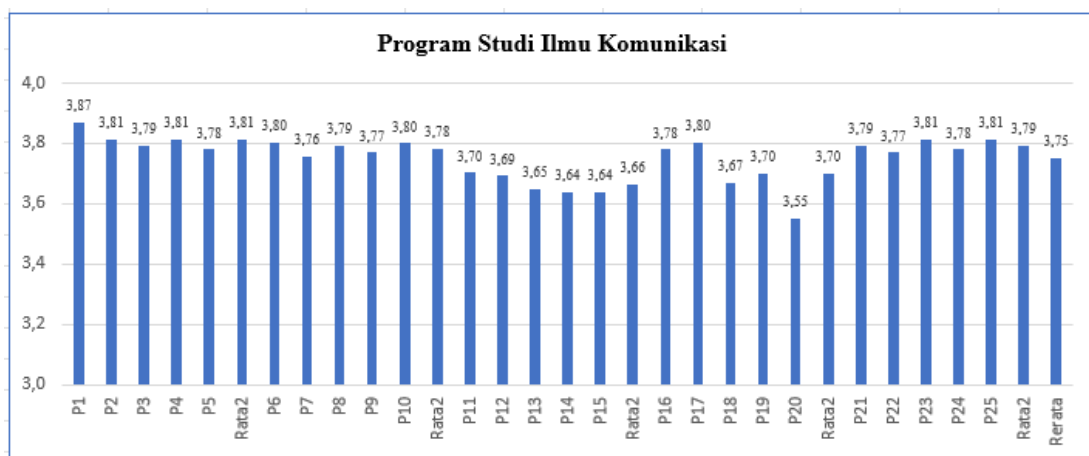
Tabel 3. 1 Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di FSaintek

Aspek	Sistem Informasi D3	Arsitektur	Teknik Sipil	Informatika	Informatika Medis	Sistem Informasi	Teknik Komputer	Teknik Elektro	Teknik Industri	Sains Data	Perc. Wilayah Kota
P1	3.76	3.81	3.71	3.73	3.88	3.68	3.89	3.79	3.78	3.79	3.80
P2	3.81	3.90	3.85	3.87	3.66	3.89	3.77	3.78	3.81	3.90	3.77
P3	3.85	3.91	3.84	3.86	3.79	3.71	3.71	3.68	3.67	3.82	3.80
P4	3.76	3.73	3.69	3.67	3.89	3.87	3.82	3.91	3.87	3.89	3.85
P5	3.80	3.71	3.68	3.78	3.87	3.78	3.70	3.83	3.88	3.79	3.80
Rata2	3.80	3.81	3.75	3.78	3.82	3.79	3.78	3.80	3.80	3.84	3.80
P6	3.66	3.93	3.90	3.71	3.90	3.72	3.89	3.73	3.66	3.92	3.85
P7	3.73	3.83	3.79	3.77	3.83	3.74	3.78	3.73	3.73	3.81	3.89
P8	3.80	3.73	3.76	3.76	3.67	3.74	3.86	3.74	3.71	3.76	3.91
P9	3.75	3.71	3.83	3.85	3.77	3.75	3.91	3.70	3.68	3.91	3.70
P10	3.73	3.86	3.82	3.70	3.67	3.69	3.79	3.80	3.92	3.92	3.71
Rata2	3.73	3.81	3.82	3.76	3.77	3.73	3.85	3.74	3.74	3.86	3.81
P11	3.78	3.70	3.70	3.73	3.67	3.85	3.69	3.87	3.84	3.88	3.66
P12	3.86	3.72	3.85	3.90	3.92	3.74	3.85	3.72	3.86	3.77	3.71
P13	3.81	3.73	3.80	3.90	3.82	3.84	3.70	3.78	3.87	3.73	3.75
P14	3.84	3.67	3.76	3.75	3.77	3.80	3.93	3.68	3.78	3.77	3.84
P15	3.80	3.89	3.92	3.92	3.66	3.87	3.72	3.86	3.75	3.91	3.90
Rata2	3.82	3.74	3.81	3.84	3.77	3.82	3.78	3.78	3.82	3.81	3.77
P16	3.71	3.79	3.73	3.80	3.71	3.93	3.89	3.88	3.70	3.87	3.86
P17	3.70	3.67	3.66	3.71	3.66	3.84	3.77	3.93	3.72	3.82	3.91
P18	3.84	3.91	3.91	3.85	3.82	3.87	3.67	3.81	3.87	3.76	3.81
P19	3.71	3.87	3.88	3.71	3.78	3.84	3.72	3.73	3.77	3.85	3.93
P20	3.76	3.90	3.91	3.76	3.67	3.84	3.68	3.80	3.91	3.89	3.81
Rata2	3.74	3.83	3.82	3.77	3.73	3.86	3.75	3.83	3.79	3.84	3.86
P21	3.84	3.78	3.80	3.68	3.86	3.71	3.70	3.76	3.77	3.67	3.83
P22	3.75	3.82	3.90	3.67	3.75	3.69	3.76	3.80	3.68	3.82	3.88
P23	3.75	3.76	3.83	3.93	3.77	3.72	3.76	3.91	3.72	3.88	3.72
P24	3.70	3.77	3.90	3.67	3.81	3.79	3.86	3.82	3.78	3.81	3.66
P25	3.78	3.71	3.84	3.87	3.67	3.74	3.66	3.73	3.74	3.78	3.83
Rata2	3.76	3.77	3.85	3.76	3.77	3.73	3.75	3.80	3.74	3.79	3.78
Rata2 Total	3.77	3.79	3.81	3.78	3.77	3.79	3.78	3.79	3.78	3.83	3.81

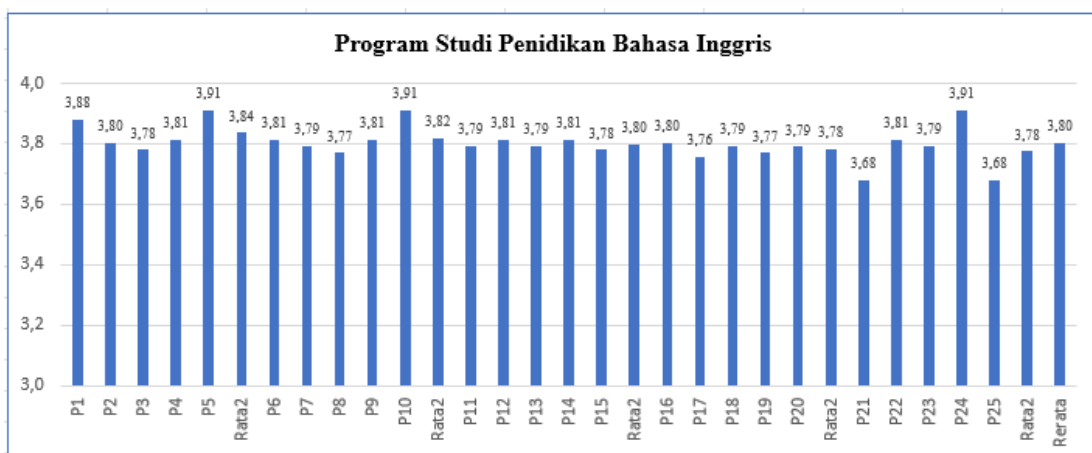
b. Fakultas Bisnis dan Humaniora



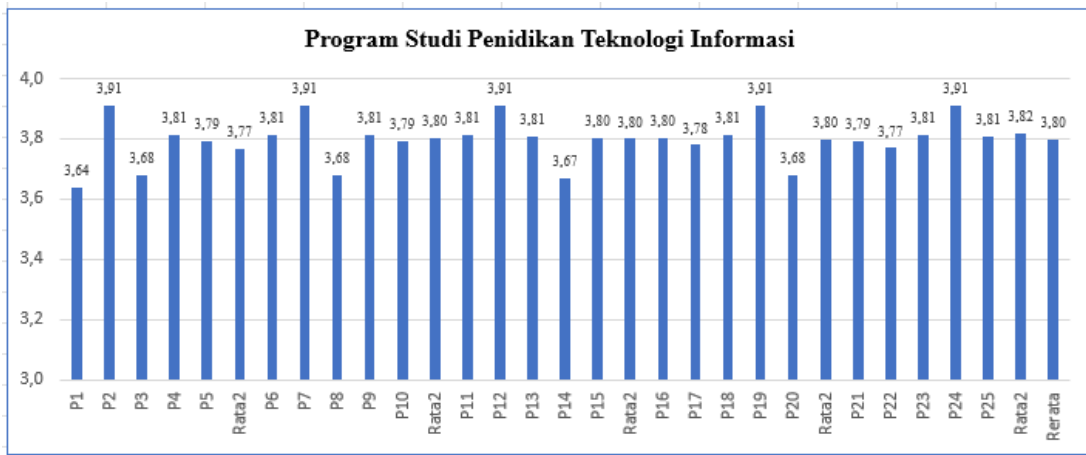
Gambar 3. 13 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Akutansi D3



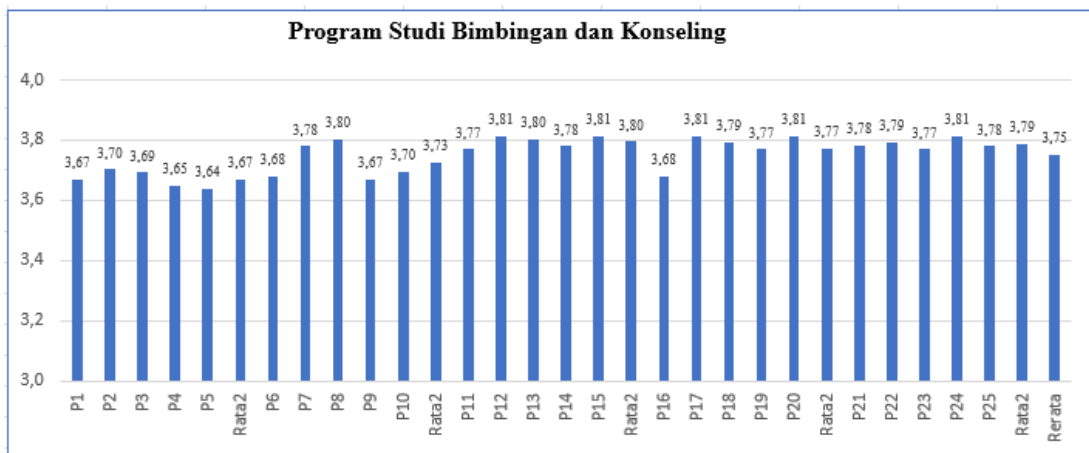
Gambar 3. 14 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Ilmu Komunikasi



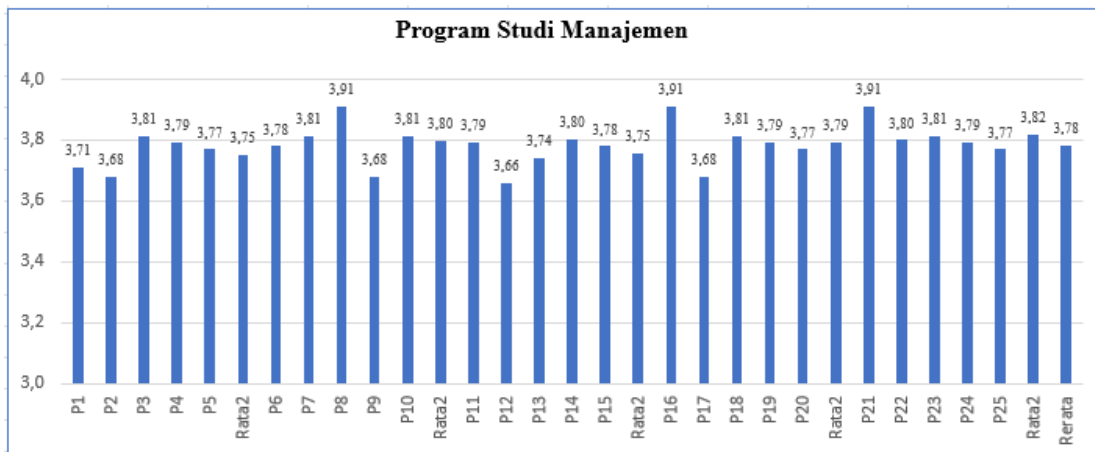
Gambar 3. 15 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris



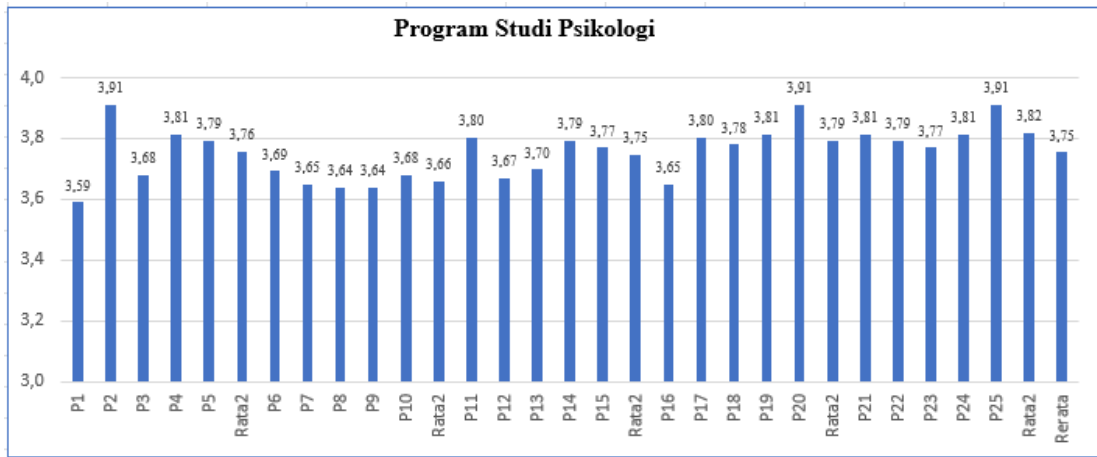
Gambar 3. 16 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi



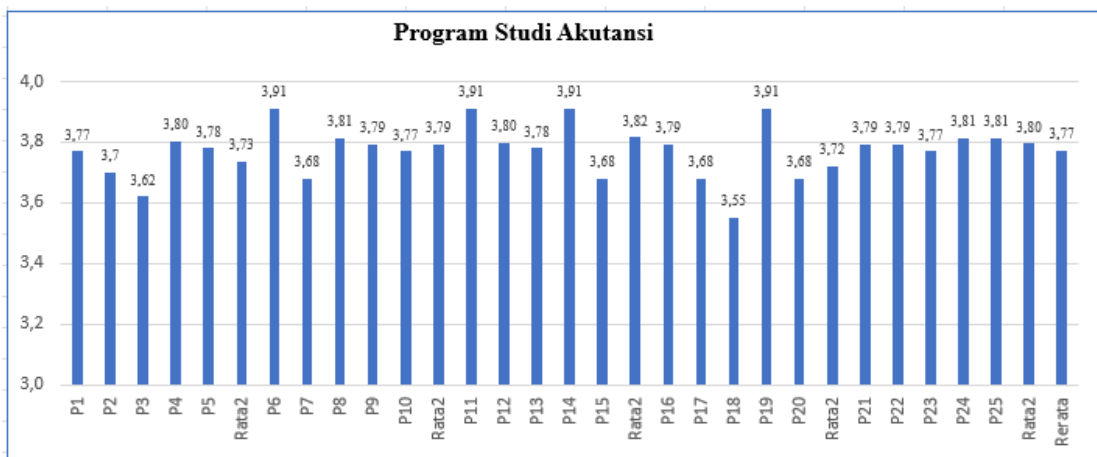
Gambar 3. 17 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Bimbingan dan Konseling



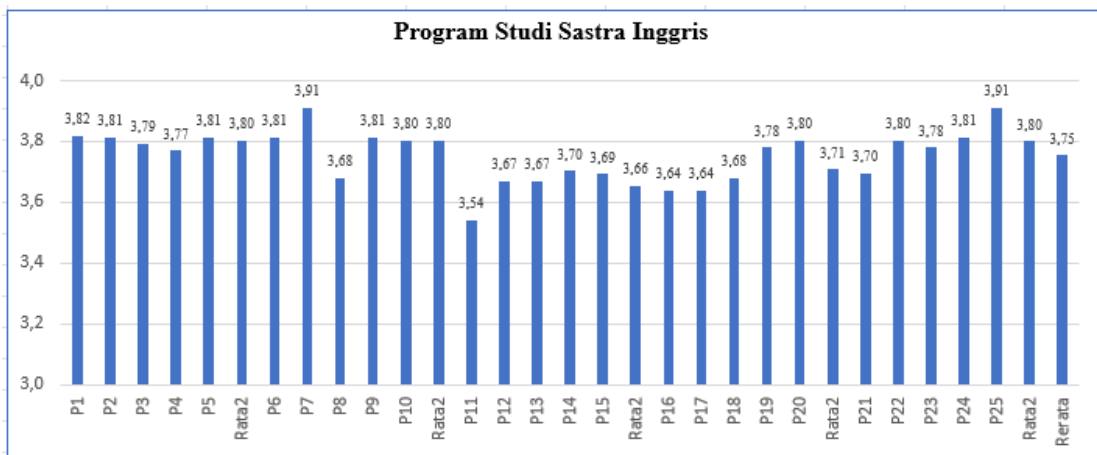
Gambar 3. 18 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Manajemen



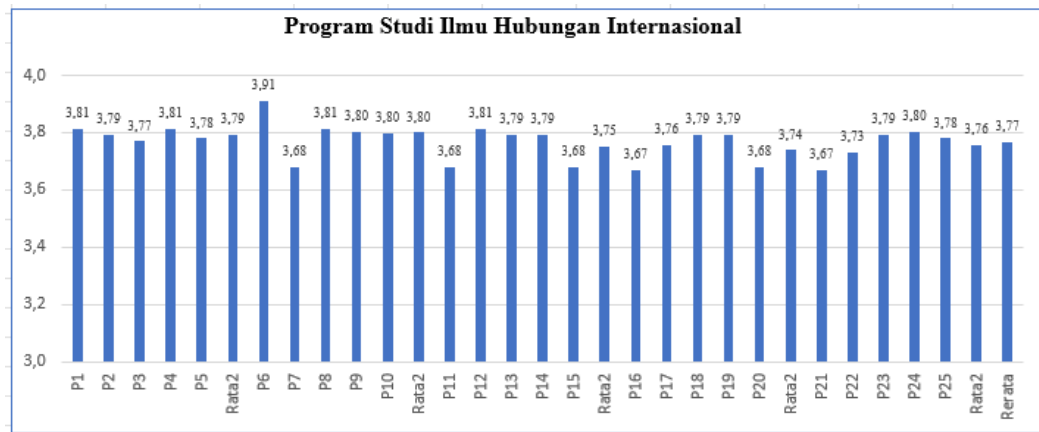
Gambar 3.19 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Psikologi



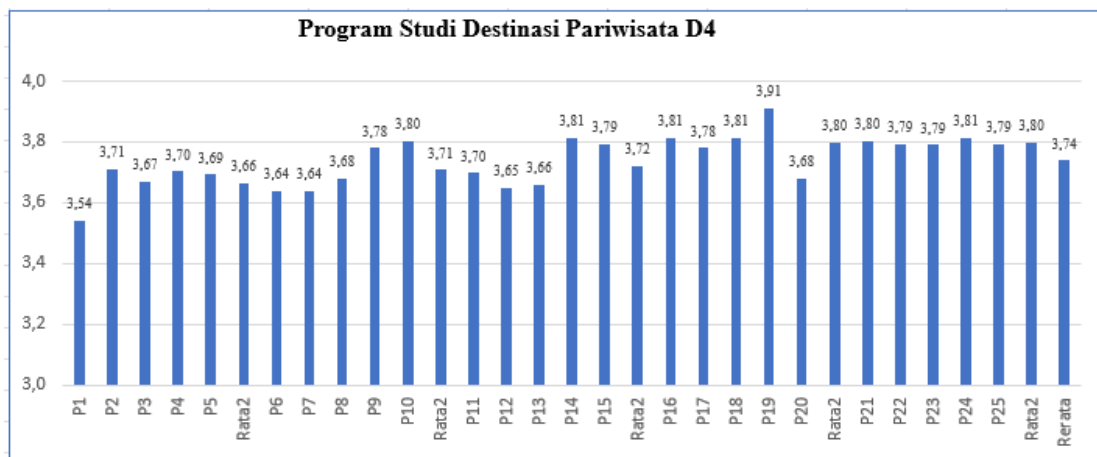
Gambar 3. 20 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Akutansi



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 Hubingnan Internasional



Gambar 3. 23 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Destinasi Pariwisata D4

Tabel 3. 2 Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di FBishum

Aspek	Akutansi D3	Ilmu Komunikasi	Pendidikan Bahasa Inggris	Pendidikan Teknologi Informasi	Bimbingan dan Konseling	Manajemen	Psikologi	Akutansi	Sastra Inggris	Ilmu Hubungan Internasional	Destinasi Pariwisata D4
P1	3,79	3,87	3,88	3,64	3,67	3,71	3,59	3,77	3,82	3,81	3,54
P2	3,79	3,81	3,80	3,91	3,70	3,68	3,91	3,70	3,81	3,79	3,71
P3	3,57	3,79	3,78	3,68	3,69	3,81	3,68	3,62	3,79	3,77	3,67
P4	3,80	3,81	3,81	3,81	3,65	3,79	3,81	3,80	3,77	3,81	3,70
P5	3,65	3,78	3,91	3,79	3,64	3,77	3,79	3,78	3,81	3,78	3,69
Rata2	3,72	3,81	3,84	3,77	3,67	3,75	3,76	3,73	3,80	3,79	3,66
P6	3,79	3,80	3,81	3,81	3,68	3,78	3,69	3,91	3,81	3,91	3,64
P7	3,78	3,76	3,79	3,91	3,78	3,81	3,65	3,68	3,91	3,68	3,64
P8	3,77	3,79	3,77	3,68	3,80	3,91	3,64	3,81	3,68	3,81	3,68
P9	3,74	3,77	3,81	3,81	3,67	3,68	3,64	3,79	3,81	3,80	3,78
P10	3,79	3,80	3,91	3,79	3,70	3,81	3,68	3,77	3,80	3,80	3,80
Rata2	3,77	3,78	3,82	3,80	3,73	3,80	3,66	3,79	3,80	3,80	3,71
P11	3,81	3,70	3,79	3,81	3,77	3,79	3,80	3,91	3,54	3,68	3,70
P12	3,79	3,69	3,81	3,91	3,81	3,66	3,67	3,80	3,67	3,81	3,65
P13	3,81	3,65	3,79	3,81	3,80	3,74	3,70	3,78	3,67	3,79	3,66
P14	3,78	3,64	3,81	3,67	3,78	3,80	3,79	3,91	3,70	3,79	3,81
P15	3,81	3,64	3,78	3,80	3,81	3,78	3,77	3,68	3,69	3,68	3,79
Rata2	3,80	3,66	3,80	3,80	3,80	3,75	3,75	3,82	3,66	3,75	3,72
P16	3,76	3,78	3,80	3,80	3,68	3,91	3,65	3,79	3,64	3,67	3,81
P17	3,79	3,80	3,76	3,78	3,81	3,68	3,80	3,68	3,64	3,76	3,78
P18	3,77	3,67	3,79	3,81	3,79	3,81	3,78	3,55	3,68	3,79	3,81
P19	3,79	3,70	3,77	3,91	3,77	3,79	3,81	3,91	3,78	3,79	3,91
P20	3,91	3,55	3,79	3,68	3,81	3,77	3,91	3,68	3,80	3,68	3,68
Rata2	3,80	3,70	3,78	3,80	3,77	3,79	3,79	3,72	3,71	3,74	3,80
P21	3,81	3,79	3,68	3,79	3,78	3,91	3,81	3,79	3,70	3,67	3,80
P22	3,79	3,77	3,81	3,77	3,79	3,80	3,79	3,79	3,80	3,73	3,79
P23	3,81	3,81	3,79	3,81	3,77	3,81	3,77	3,77	3,78	3,79	3,79
P24	3,79	3,78	3,91	3,91	3,81	3,79	3,81	3,81	3,81	3,80	3,81
P25	3,77	3,81	3,68	3,81	3,78	3,77	3,91	3,81	3,91	3,78	3,79
Rata2	3,80	3,79	3,78	3,82	3,79	3,82	3,82	3,80	3,80	3,76	3,80
Rata2 Total	3,78	3,75	3,80	3,80	3,75	3,78	3,75	3,77	3,75	3,77	3,74

Berdasarkan hasil survei, seluruh aspek yang dinilai oleh responden memperoleh nilai rata-rata di atas 3,70, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta berada pada kategori **sangat baik**. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh Universitas telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan tugas serta aktivitas kerja sehari-hari.

Pada aspek tata kelola, Universitas Teknologi Yogyakarta menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan melalui evaluasi berkala, pengembangan sumber daya manusia, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, sikap profesional, responsif, komunikatif, dan ramah dari dosen maupun tenaga kependidikan turut berkontribusi dalam menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, kualitas layanan perguruan tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta dinilai sangat baik oleh tenaga kependidikan. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan yang tersedia telah berjalan secara efektif dan mampu memenuhi harapan tenaga kependidikan sebagai salah satu pemangku kepentingan internal. Meskipun demikian, upaya peningkatan mutu layanan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan semakin mendukung terciptanya lingkungan kerja yang profesional, nyaman, serta kondusif bagi pencapaian visi dan misi Universitas.

D. Rekomendasi bagi Universitas Teknologi Yogyakarta

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu kualitas layanan kepada tenaga kependidikan, Universitas Teknologi Yogyakarta perlu melakukan beberapa upaya sebagai berikut:

1. **Meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan administrasi** agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.
2. **Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi** dalam penyelenggaraan layanan untuk meningkatkan kemudahan akses, ketepatan informasi, dan kecepatan proses pelayanan.
3. **Melaksanakan sosialisasi secara berkala** terkait kebijakan, prosedur, dan standar layanan sehingga tenaga kependidikan memiliki pemahaman yang baik mengenai layanan yang tersedia.
4. **Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia** melalui pelatihan, pendampingan, dan program pengembangan kapasitas yang berkelanjutan.
5. **Melakukan monitoring dan evaluasi layanan secara rutin** sebagai dasar dalam mengidentifikasi kebutuhan perbaikan serta memastikan mutu layanan tetap terjaga.
6. **Menindaklanjuti masukan dan saran dari tenaga kependidikan** secara tepat dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat budaya perbaikan berkesinambungan.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata penilaian seluruh aspek layanan yang berada di atas 3,70. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan serta harapan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.

Penilaian positif yang diberikan oleh tenaga kependidikan mencerminkan bahwa berbagai layanan yang diselenggarakan Universitas telah berjalan secara efektif. Aspek tata kelola, pelayanan administrasi, komunikasi, serta dukungan sarana dan prasarana memperoleh apresiasi yang baik karena dinilai mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja di lingkungan Universitas. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi seluruh tenaga kependidikan.

Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, upaya peningkatan mutu layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi berkala, penyempurnaan sistem pelayanan, serta peningkatan kualitas fasilitas dan sumber daya pendukung perlu terus menjadi perhatian. Dengan demikian, kualitas layanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan guna mendukung terciptanya lingkungan kerja yang profesional, produktif, dan kondusif di Universitas Teknologi Yogyakarta.



YAYASAN DHARMA BHAKTI IPTEK
UTY
UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

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