



**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

**Kreteria**

**Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama**

**Lembaga Pengembangan dan Penjaminan**

**Mutu Pendidikan**

**(LPPMP)**

**UNIVERSITAS TADULAKO**

**2022**



# LEMBAR PENGESAHAN



## LAPORAN

### Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kriteria II: Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama  
di lingkungan Universitas Tadulako  
Tahun 2022

Disahkan di Palu

Pada Hari Kamis, 8 Desember 2022

Ketua LPPMP UNTAD,



Prof. Dr. Burhanuddin Sundu., MSc., Ag., Pd.D.

NIP. 19660605 199403 1 003

Ketua Tim,

Drs. Syamsu, M. Si.

NIP. 19651231 199103 1 020

## **Prakata**

Kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako Tahun 2022. Laporan ini merupakan hasil kerja keras tim survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan tendik terhadap Tata Pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako . Survey ini adalah bagian integral dari komitmen Universitas Tadulako untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi seluruh civitas akademika maupun mitra Untad. Dengan melakukan survey secara berkala, kami berusaha untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang kami sediakan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan mitra eksternal yang telah berpartisipasi aktif dalam survey ini. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami, dan hasil survey ini akan menjadi pedoman kami dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi seluruh komunitas universitas, termasuk dosen, staf, dan pimpinan universitas, untuk bersama-sama bekerja menuju peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang kami tawarkan. Kami juga mengundang Anda untuk memberikan umpan balik dan saran yang dapat membantu kami dalam perbaikan lebih lanjut. Terakhir, kami ingin menyampaikan terima kasih khusus kepada tim survey kepuasan yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan survey ini dan merangkum hasilnya dalam laporan ini.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi Anda dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Tadulako. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Palu, Oktober 2022

Penyusun

## Daftar Isi

<b><u>PRAKATA</u></b> .....	<b><u>I</u></b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b><u>II</u></b>
<b><u>A. LATAR BELAKANG</u></b> .....	<b><u>1</u></b>
<b><u>B. DASAR HUKUM</u></b> .....	<b><u>2</u></b>
<b><u>C. TUJUAN SURVEI</u></b> .....	<b><u>3</u></b>
<b><u>D. HASIL SURVEI</u></b> .....	<b><u>4</u></b>
<b><u>E. SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT</u></b> .....	<b><u>14</u></b>
<b><u>F. KESIMPULAN</u></b> .....	<b><u>14</u></b>

## A. Latar belakang

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 mengamanahkan bahwa Perguruan tinggi wajib menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disamping melaksanakan pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut, Fungsi Pendidikan tinggi menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi adalah:

1. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
3. mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Sebagai Lembaga yang menanungi pendidikan tinggi, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi menetapkan visi tahun 2020-2024 yaitu “Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendukung Visi dan Misi Presiden untuk mewujudkan Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebinekaan global”. Pendidikan tinggi yang bermutu dimaksudkan untuk menghasilkan lulusan yang berpengetahuan, terdidik, dan terampil, sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM dan lembaga litbang serta perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh penguatan kelembagaan, sumber daya, dan jaringan.

Sejalan dengan visi Kemenristekdikti, Universitas Tadulako (UNTAD) memiliki visi yaitu di tahun 2020-2045 “Universitas Tadulako berstandar internasional melalui pengembangan IPTEKS berbasis lingkungan hidup”. Visi ini menjadi rujukan dalam menetapkan berbagai kebijakan penyelenggaraan pendidikan atau tri dharma perguruan tinggi di Untad.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi. Tolak ukur kualitas pelayanan di lingkungan Universitas Tadulako sebagai salah satu Badan Layanan Umum mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2008 tentang Pedoman

Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Negeri Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dan Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Ruang lingkup standar pelayanan dimaksud menguraikan tentang semua standar layanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi Negeri yang mencakup:

1. Komponen layanan: Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Jaminan Mutu;
2. Setiap komponen layanan terdiri dari sub-komponen, yaitu input, proses dan output;
3. Setiap komponen/sub komponen dijabarkan ke dalam jenis layanan yang akan diberikan;
4. Setiap jenis layanan memiliki indikator kinerja serta target waktu pencapaiannya;
5. Strategi implementasi;
6. Monitoring dan evaluasi;

Indikator kualitas pelayanan ditetapkan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas, mudah diukur, sesuai dengan kondisi di Universitas Tadulako dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikator kinerja layanan bisa berupa indikator kinerja yang umum digunakan dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta layanan administrasi, tetapi bisa juga berupa indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

Penetapan indikator kualitas pelayanan juga harus mempertimbangkan aspek penjaminan mutu, yaitu adanya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dimana dalam pelaksanaannya secara berkelanjutan dilakukan monitoring, dan evaluasi secara berkala dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, kemudahan layanan, kesederhanaan indikator kinerja layanan agar kualitas layanan dapat diukur dengan mudah, konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan.

Atas dasar hal tersebut diatas, Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan pada Tahun 2022 melaksanakan kegiatan “Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako” dengan tujuan untuk senantiasa mengukur kualitas pelayanan di Universitas Tadulako.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
7. Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi;
8. Keputusan Presiden RI No. 36 tahun 1981 tentang pendirian Universitas Tadulako;
9. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi RI No. 44 Tahun 2017 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Tadulako;
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 8 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Tadulako;
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi Dan Pendidikan Tinggi;
13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
14. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 97/KMK.05/2012 tentang Penetapan Universitas Tadulako Pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
15. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi ;
16. Peraturan BAN PT Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
17. Rencana Strategis Universitas Tadulako Palu 2015-2019 (Revisi);
18. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 59/UN28/KP/2017 Tentang Pemberhentian/Pengangkatan Dosen yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Koordinator dan Sekretaris Pusat-pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
19. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 653/UN28/KP/2017 Tentang Pengangkatan Dosen Yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pusat-Pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
20. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 7778/UN28/KP/2018 Tentang Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Kelompok Jawbatan Fungsional Pusat Audit dan Evaluasi Penjaminan Mutu Pendidikan pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;

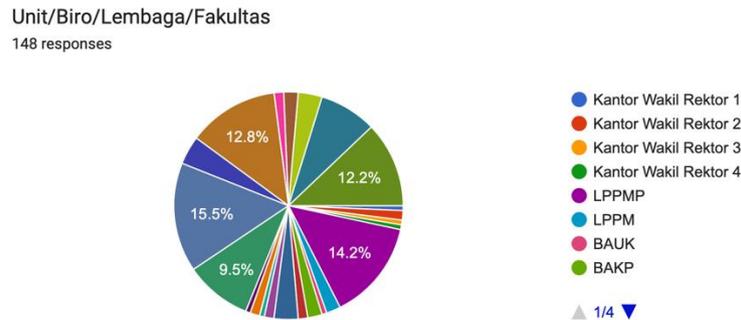
### **C. Tujuan survei**

Survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama Untad merupakan alat yang bertujuan untuk meningkatkan manajemen dan kepemimpinan perguruan tinggi. Dengan melakukan survei kepuasan tendik terhadap tata pamong, tata kelola, dan kerjasama di perguruan tinggi, institusi dapat memastikan bahwa mereka menjalankan operasional mereka secara efisien, mendorong keterlibatan tendik, mengatasi masalah yang mungkin muncul, dan meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka tawarkan.

## D. Hasil Survei

### 1. Profil responden

Survei ini dilakukan pada Unit/biro/Lembaga/fakultas yang bernaung dibawah Universitas Tadulako. Adapun profil responden survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerja sama Untad dapat dilihat pada Gambar 1.



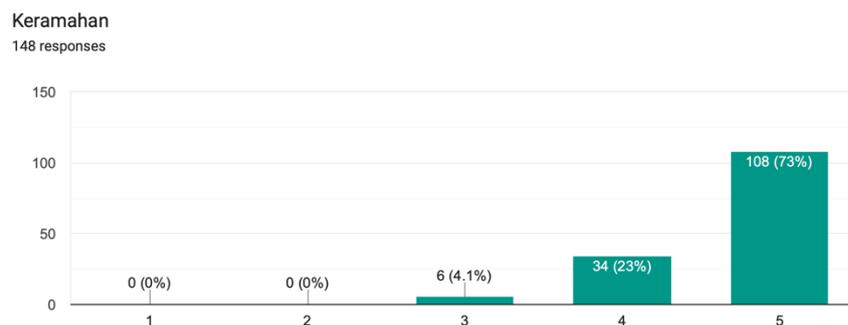
Gambar 1. Profil responden berdasarkan unit/biro/Lembaga/fakultas

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa mayoritas responden (15.5%) adalah tendik yang berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sebagian lainnya berasal dari unit/ biro/Lembaga/fakultas lain yang ada di Untad.

### 2. Layanan Administrasi

#### a. Keramahan

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama terkait keramahan layanan administrasi tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 2.



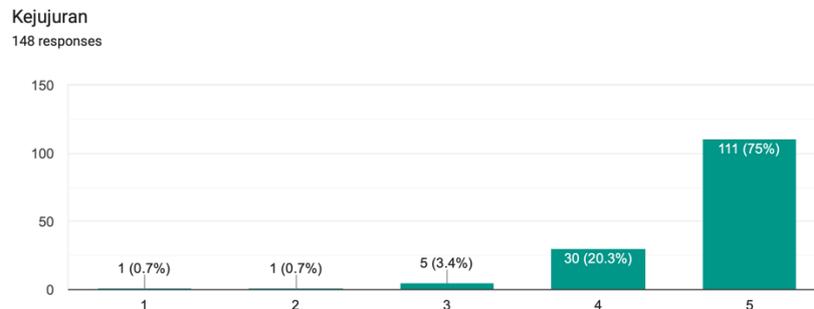
Gambar 2. Hasil survey kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait keramahan layanan administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (73%) menyatakan **sangat puas** terhadap keramahan dalam layanan administrasi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan

pelayanan administrasi yang sangat baik kepada tendik.

b. Kejujuran

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kejujuran layanan administrasi tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 3.

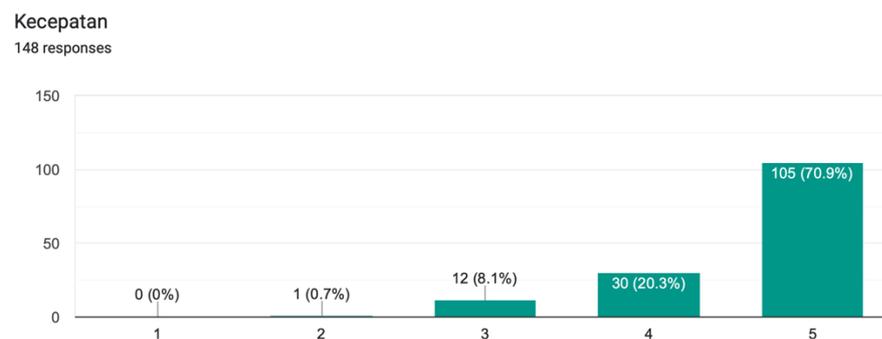


Gambar 3. Hasil survey kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kejujuran layanan administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (75%) menyatakan **sangat puas** terhadap kejujuran dalam pemberian layanan administrasi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada tendik.

c. Kecepatan

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kecepatan layanan administrasi tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 4.

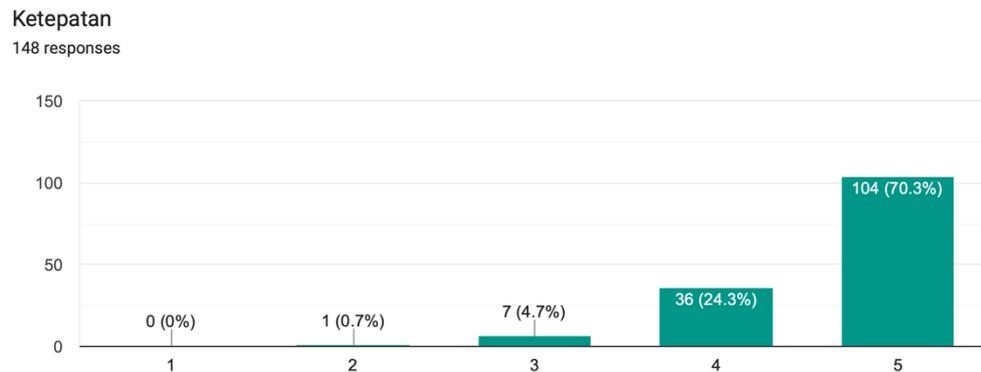


Gambar 4. Hasil survey kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kecepatan layanan administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (70.9%) menyatakan **sangat puas** terhadap kecepatan dalam pemberian layanan administrasi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada tendik.

d. Ketepatan

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kecepatan layanan administrasi tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 5.

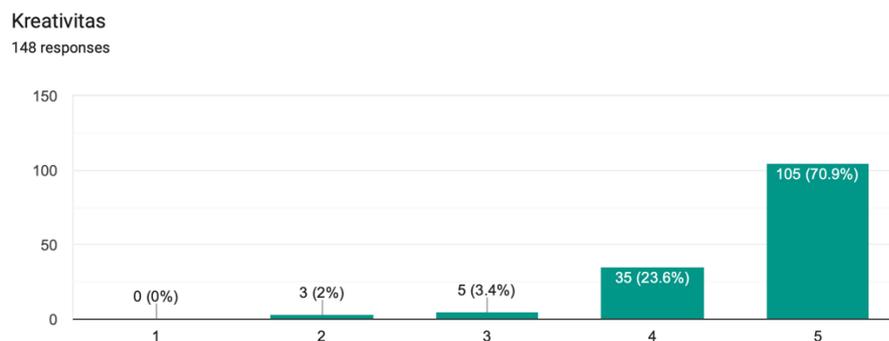


Gambar 5. Hasil survey kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kecepatan layanan administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (70.3%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketepatan dalam pemberian layanan administrasi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada tendik.

e. Kreativitas

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kreativitas layanan administrasi tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 6.



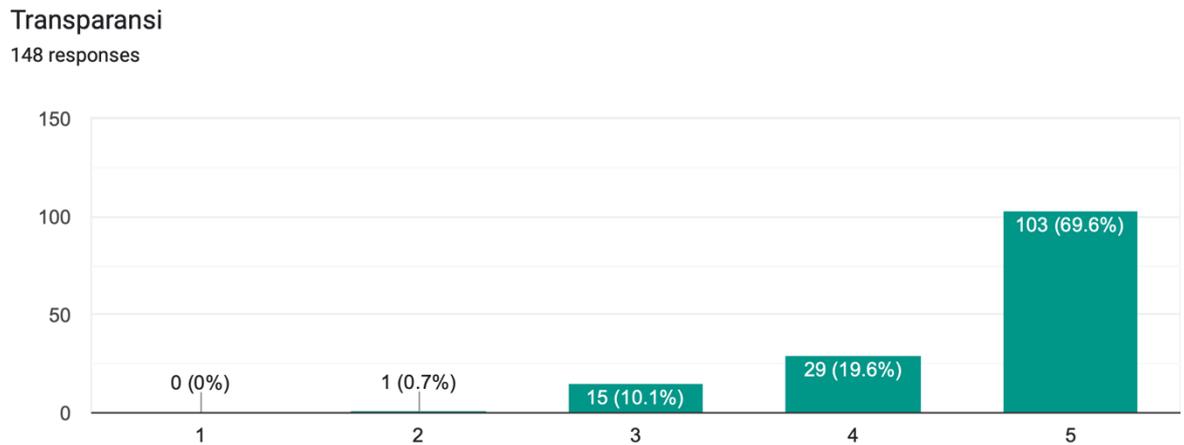
Gambar 6. Hasil survey kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kreativitas layanan administrasi

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (70.9%) menyatakan **sangat puas** terhadap kreativitas dalam pemberian layanan administrasi yang diberikan oleh Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik kepada tendik

### 3. Layanan pengembangan karir

#### a. Transparansi

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait transparansi layanan pengembangan karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 7.

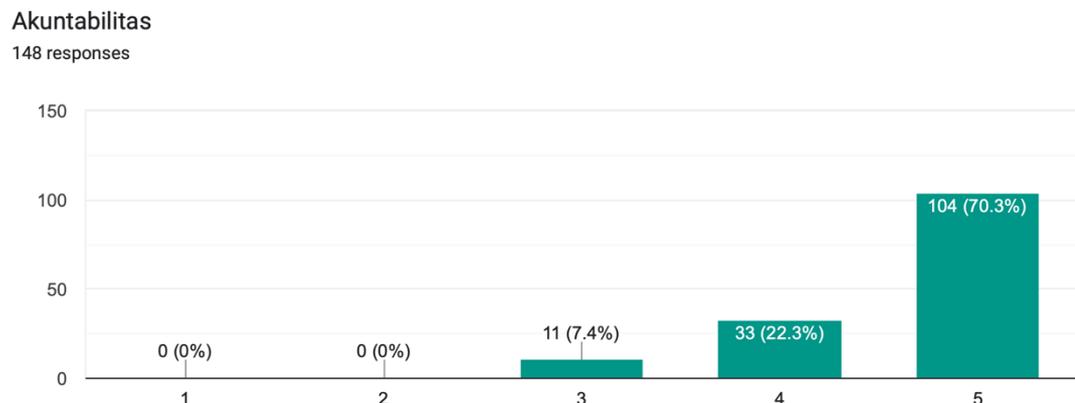


Gambar 7. Hasil survey kepuasan tendik terhadap transparansi layanan pengembangan karir tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (69,6%) menyatakan **sangat puas** terhadap transparansi layanan pengembangan karir tendik. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

#### b. Akuntabilitas

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait akuntabilitas layanan pengembangan karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 8.



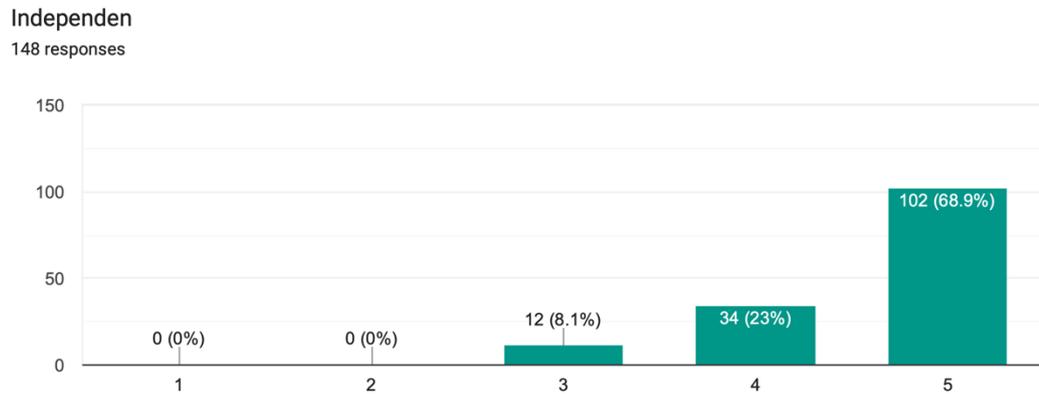
Gambar 8. Hasil survey kepuasan tendik terhadap akuntabilitas layanan pengembangan karir tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (70,3%) menyatakan **sangat puas**

terhadap akuntabilitas layanan pengembangan karir tendik. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

c. **Independen**

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait independensi layanan pengembangan karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 9.

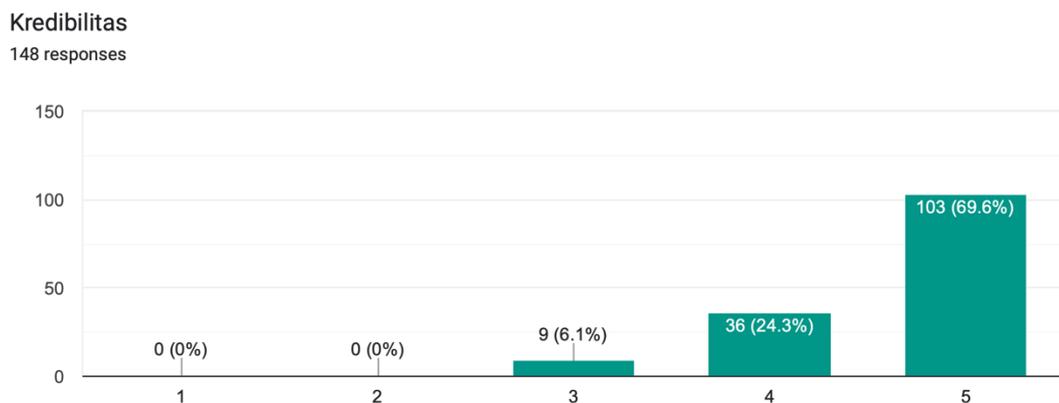


Gambar 9. Hasil survey kepuasan tendik terhadap independensi layanan pengembangan karir tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (68.9%) menyatakan **sangat puas** terhadap independensi layanan pengembangan karir tendik. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

d. **Kredibilitas**

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait kredibilitas layanan pengembangan karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 10.



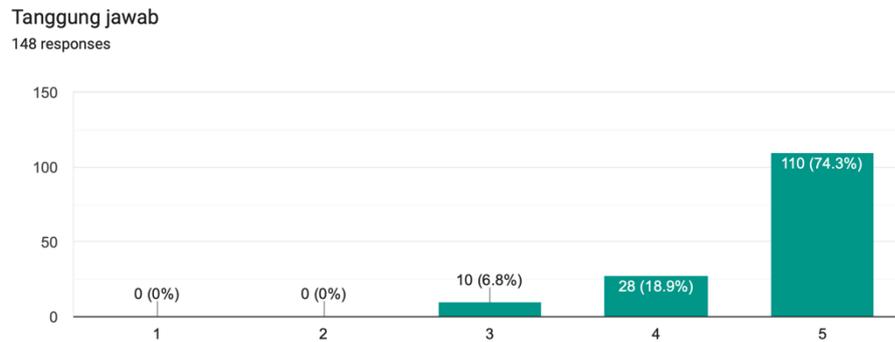
Gambar 10. Hasil survey kepuasan tendik terhadap kredibilitas layanan pengembangan karir tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (69.6%) menyatakan **sangat puas**

terhadap kredibilitas layanan pengembangan karir tendik. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

e. **Tanggung jawab**

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait tanggung jawab dalam layanan pengembangan karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 11.

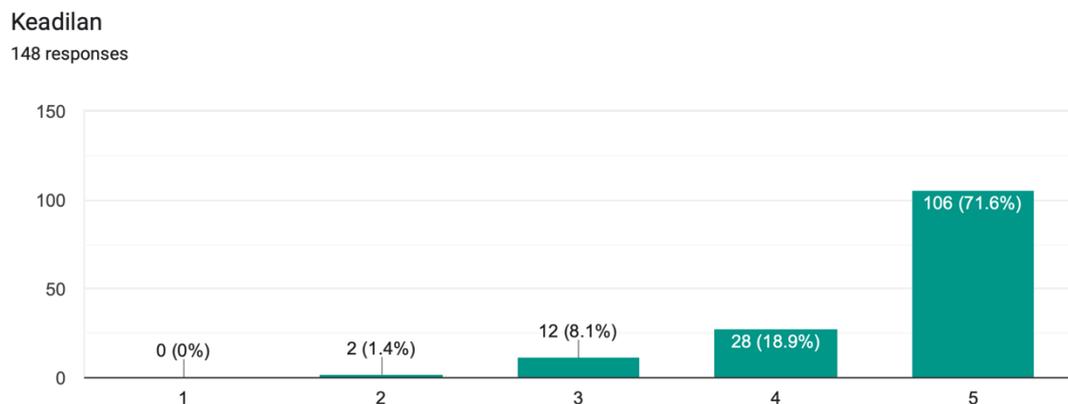


Gambar 11. Hasil survey kepuasan tendik terhadap tanggung jawab dalam layanan pengembangan karir tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (74.3%) menyatakan **sangat puas** terhadap tanggung jawab dalam layanan pengembangan karir tendik. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

f. **Keadilan**

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait keadilan dalam layanan pengembangan karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 12.



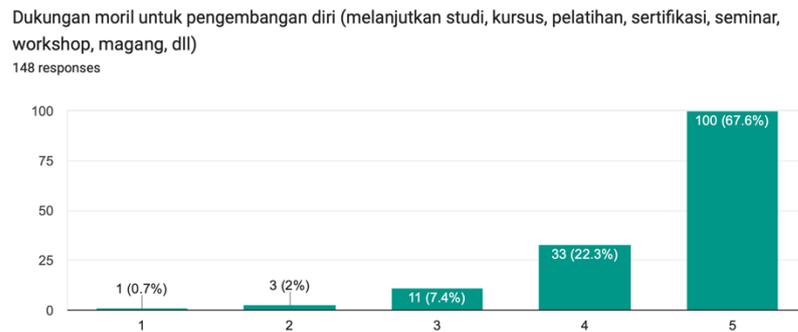
Gambar 12. Hasil survey kepuasan tendik terhadap keadilan dalam layanan pengembangan karir tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (71.6%) menyatakan **sangat puas**

terhadap keadilan dalam layanan pengembangan karir tendik. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

g. **Dukungan moril untuk pengembangan diri (melanjutkan studi, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll)**

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait dukungan moril untuk pengembangan diri tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 13.

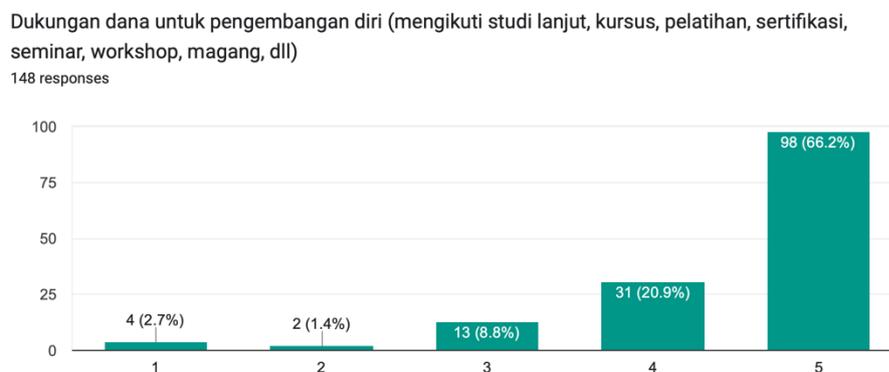


Gambar 13. Hasil survey kepuasan tendik terhadap dukungan moril untuk pengembangan diri tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (67.6%) menyatakan **sangat puas** terhadap dukungan moril untuk pengembangan diri tendik baik berupa melanjutkan studi, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

h. **Dukungan dana untuk pengembangan diri (mengikuti studi lanjut, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll)**

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait dukungan moril untuk pengembangan diri tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 14.

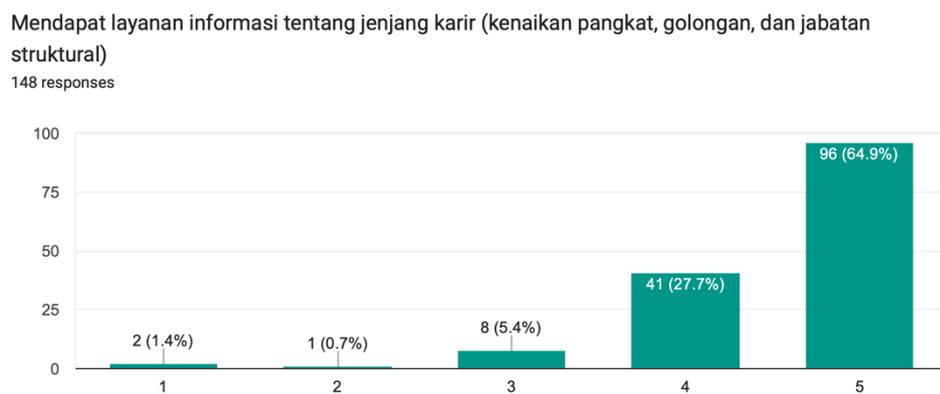


Gambar 14. Hasil survey kepuasan tendik terhadap dukungan dana untuk pengembangan diri tendik

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (66.2%) menyatakan **sangat puas** terhadap dukungan dana untuk pengembangan diri tendik baik berupa melanjutkan studi, kursus, pelatihan, sertifikasi, seminar, workshop, magang, dll. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

- i. Mendapat layanan informasi tentang jenjang karir (kenaikan pangkat, golongan, dan jabatan struktural)

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait ketersediaan layanan informasi tentang jenjang karir tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 15.



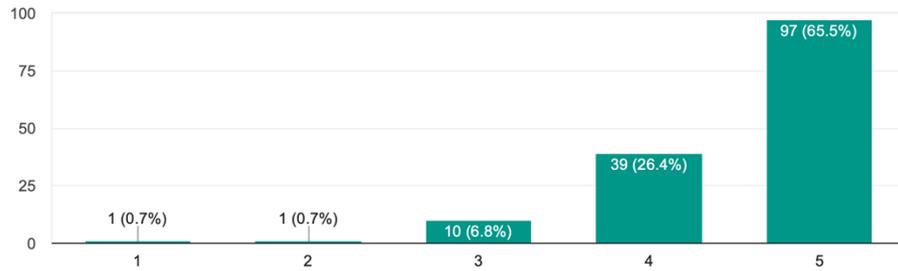
Gambar 15. Hasil survey kepuasan tendik terhadap ketersediaan layanan informasi tentang jenjang karir

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (64.9%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan layanan informasi tentang jenjang karir tendik (kenaikan jabatan, golongan, dan jabatan structural). Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

- j. Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait ketersediaan layanan informasi/penawaran jabatan pengelola.jabatn struktural tendik di Untad dapat dilihat pada Gambar 16.

Mendapatkan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural  
148 responses



Gambar 16. Hasil survey kepuasan tendik terhadap ketersediaan layanan informasi/penawaran tentang jabatan pengelola/jabatan struktural

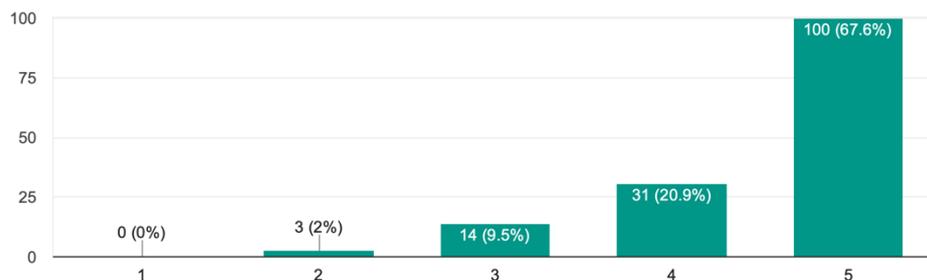
Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (65.5%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan layanan informasi/penawaran jabatan pengelola/jabatan structural pada tendik di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

#### 4. Pengelolaan Fasilitas Sarana dan Prasarana

##### a. Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kantor, peralatan kegiatan di luar kelas)

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait pengelolaan sarana berupa peralatan kuliah, peralatan kantor, dan peralatan kegiatan di luar kelas di Untad dapat dilihat pada Gambar 17.

Fasilitas sarana (peralatan kuliah, peralatan kantor, peralatan kegiatan di luar kelas)  
148 responses



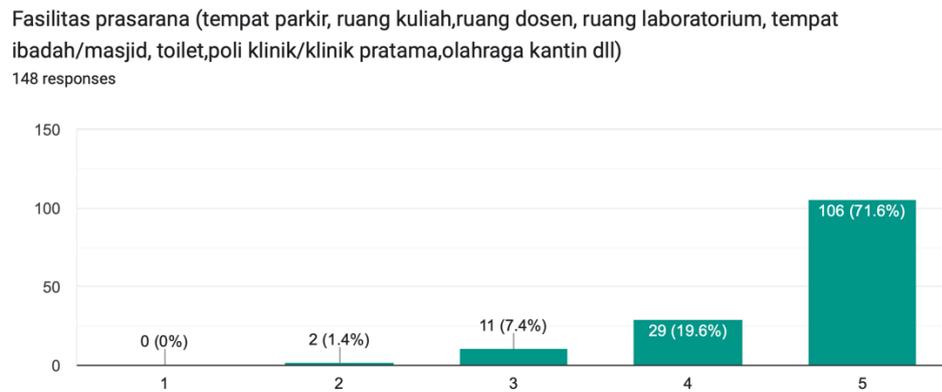
Gambar 17. Hasil survey kepuasan tendik fasilitas sarana perkuliahan, kantor, dan peralatan kegiatan di luar kelas yang ada di Untad

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (67.6%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan ketersediaan fasilitas sarana perkuliahan, kantor, dan peralatan kegiatan luar kelas di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

##### b. Fasilitas prasarana (tempat parkir, ruang kuliah, ruang dosen, ruang laboratorium, tempat

ibadah/masjid, toilet, poli klinik/klinik pratama, olahraga, kantin, dll)

Hasil survei kepuasan tendik terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama terkait fasilitas prasarana di Untad dapat dilihat pada Gambar 18.



Gambar 18. Hasil survey kepuasan tendik fasilitas prasarana yang ada di Untad

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (71.6%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan ketersediaan fasilitas prasarana berupa tempat parkir, ruang kuliah, ruang dosen, ruang laboratorium, tempat ibadah/masjid, toilet, poli klinik/klinik pratama, Olahraga, kantin, dll di Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tendik.

##### 5. Saran terhadap tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama

Sebagian besar responden memberikan saran untuk perbaikan tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama untuk pembangunan Untad kedepannya. Beberapa diantaranya adalah peningkatan sarana dan prasarana pendukung serta pelayanan yang diberikan kepada tendik.

## Saran/Masukan

148 responses

SANGAT PUAASSS

Semoga layanan lebih tertata

Penting untuk diberikan kesempatan untuk membuka kreatifitas kepada admin. Ada sebuah wadah untuk menampung saran2 ide.

Somoga bisa terus semakin baik dlam pelayanan

Lebih ditingkatkan

Internet mesti di perbaiki dan sarana dan prasarana yang sudah lama agak lalot digunakan, musti diganti yang baru agar lebih mudah dan lancar pelayanan prima terhadap mahasiswa dan dosen, serta pembuatan surat-surat lainnya.

Good

Layanan dan informasi semoga lebih memberikan vana terbaik.

### E. Saran dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survey, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Beberapa saran dan rencana tindak lanjut yang dapat diambil adalah:

- a. Peningkatan akses internet, memastikan akses internet yang cepat dan stabil di seluruh area kampus sehingga dapat meningkatkan performa tendik
- b. Perbaikan system informasi dan pelayanan kepada tendik

### F. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa Sebagian besar tendik merasa puas dengan tata Kelola, tata pamong, dan Kerjasama yang dilakukan oleh Untad. Namun, masih ada area yang memerlukan perbaikan. Untad akan terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan tata Kelola, tata pamong, dan kerja sama dan memenuhi harapan responden.

Laporan ini digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis Untad dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada civitas akademika Untad. Terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.