



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

TAHUN  
2025



**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

## **BAB IV**

### **SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

#### **4.1 Instrumen dan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan**

Instrumen survei kepuasan tenaga kependidikan terdiri dari 10 butir pertanyaan. Pada survei tahun 2025, terdapat 45 tenaga kependidikan yang berpartisipasi sebagai responden. Aspek pelayanan yang dinilai terdiri dari: daya tanggap, keandalan, keramahan pelayanan, kepastian, dan nyata. Selanjutnya, penilaian pada administrasi keuangan, sarana dan prasarana, serta pengembangan karir dan layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi.

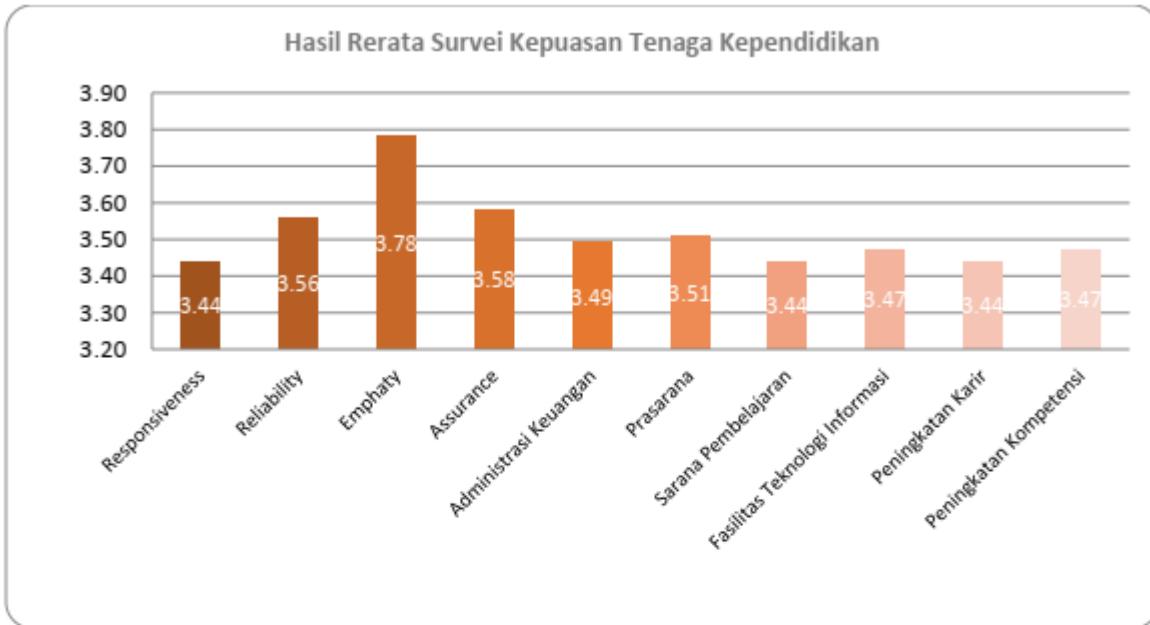
Instrumen dan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Vokasi pada tahun 2025 disajikan dalam Tabel 4.1. Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan menunjukkan nilai rata-rata 3,52 atau dalam rentang **Sangat Memuaskan**. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tenaga kependidikan Fakultas Vokasi yang berpartisipasi dalam survei, menilai bahwa pelayanan yang diberikan Fakultas Vokasi sudah sangat baik.

Tenaga kependidikan menilai bahwa daya tanggap, keramahan pelayanan, kepastian, dan nyata sudah sangat memuaskan. Kemudian, layanan administrasi keuangan juga dinilai sudah sangat memuaskan. Dalam hal sarana dan prasarana, layanan teknologi informasi sudah sangat memuaskan. Begitu juga dalam layanan peningkatan karir, kompetensi, dan kualifikasi. Adapun beberapa poin yang dapat ditingkatkan adalah pada keandalan layanan, sarana, dan prasarana. Tiga poin tersebut memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dari aspek yang lain.

Tabel 4.1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun 2025

No	Instrumen	Skor Maksimal	Skor Rata-Rata
1	Daya tanggap (responsiveness): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	4	3,44
2	Keandalan (reliability): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	4	3,56
3	Keramahan pelayanan (empathy).	4	3,78
4	Kepastian (assurance): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	4	3,58
5	Nyata (tangible): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.		
5a	Pengurusan administrasi keuangan.	4	3,49
5b	Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	4	3,51
5c	Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	4	3,44
5d	Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi.	4	3,47
5e	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	4	3,34
5f	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	4	3,47
<b>Rerata</b>			<b>3,52</b>
<b>Kategori</b>			<b>Sangat Memuaskan</b>

Visualisasi data hasil survei kepuasan tenaga kependidikan ditunjukkan pada Gambar 4.1.



**Gambar 4.1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun 2025**

Berdasarkan hasil survei tersebut, terdapat beberapa saran dari responden sebagai berikut.

1. Peningkatan kompetensi yang mendukung aktivitas akademik.
2. Selalu tingkatkan kualitas pelayanan dan sarpras penunjang perkuliahan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana untuk menunjang perkuliahan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **7.1 Kesimpulan**

Survei Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Vokasi UNY Tahun 2025 dilaksanakan pada periode pekan survei tanggal 14 – 31 Juli 2025. Survei dilakukan untuk mengukur kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, termasuk layanan manajemen, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, serta layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen, keuangan, dan sarana dan prasarana total memiliki 20 pertanyaan. Sedangkan survei kepuasan dosen terhadap layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat masing-masing diukur menggunakan 15 butir pertanyaan. Selain dosen, survei kepuasan juga mengukur kepuasan mahasiswa. Jumlah instrumen penilaian bagi mahasiswa mencakup kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dan manajemen, dengan total 16 pertanyaan. Kemudian, survei kepuasan tenaga kependidikan diukur menggunakan 10 butir pertanyaan.

Berikut merupakan beberapa kesimpulan dari hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan dari masing-masing aspek pengukuran.

1. Survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen menunjukkan nilai **3,74 (Sangat Memuaskan)**.
2. Survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan menunjukkan nilai **3,79 (Sangat Memuaskan)**.
3. Survei kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana menunjukkan nilai **3,46 (Memuaskan)**.
4. Survei kepuasan dosen terhadap layanan penelitian menunjukkan nilai **3,71 (Sangat Memuaskan)**.
5. Survei kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan nilai **3,77 (Sangat Memuaskan)**.
6. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan menunjukkan nilai **3,43 (Memuaskan)**.

7. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen menunjukkan nilai **3,37 (Memuaskan)**.
8. Survei kepuasan tenaga kependidikan menunjukkan nilai **3,52 (Sangat Memuaskan)**.

Lebih lanjut, hasil survei kepuasan tahun 2025 menunjukkan bahwa pelaksanaan survei telah berjalan dengan baik dan memberikan gambaran yang konstruktif mengenai persepsi civitas akademika terhadap layanan di Fakultas Vokasi. Temuan-temuan dari survei ini menjadi dasar yang penting untuk perbaikan berkelanjutan, sekaligus mencerminkan komitmen fakultas dalam mendengarkan aspirasi dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Selain itu, tidak terdapat pilihan hasil dari survei kepuasan mitra dan pengguna mitra pada sistem survei terpadu UNY. Hal ini biasanya terjadi karena tidak ada yang mengisi survei tersebut. Kemungkinan lainnya adalah kurangnya sosialisasi mengenai survei kepuasan dari civitas akademika kepada mitra.

## 7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan secara keseluruhan sudah diberikan dengan baik. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai bahan perbaikan ke depan. Berikut beberapa rekomendasi untuk peningkatan layanan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan.

### 1. Kecukupan Sarana dan Prasarana

Menurut hasil survei kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana menjadi poin yang memperoleh hasil memuaskan. Akan tetapi, jika dibandingkan poin lainnya, hasil rerata aspek sarana dan prasarana tergolong lebih rendah. Hal ini dapat menjadi perhatian manajemen dalam menjamin kecukupan kapasitas kelas, laboratorium, dan peralatan praktikum bagi mahasiswa. Misalnya, mengutamakan ruang kelas berkapasitas besar untuk kelas-kelas dengan jumlah mahasiswa yang lebih banyak, dan menambah peralatan praktikum agar mahasiswa tidak perlu bergantian.