

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2026

SATUAN PENJAMINAN MUTU (SPM)
POLITEKNIK STATISTIKA STIS

TIM PENYUSUN

Pengarah:	1. Dr. Yunarso Anang Sulistiadi, M.Eng.
	2. Dr. Eng. Arie Wahyu Wijayanto, S.ST., M.T
	3. Nucke Widowati Kusumo Projo, S.Si, M.Sc, Ph.D
	4. Dr. Azka Ubaidillah, S.ST., M.Si
Penanggung jawab:	Dr. Achmad Syahrul Choir, S.ST, M.Si
Tim Penyusun:	1. Efri Diah Utami, SST, M.Stat
	2. Dr. Ita Wulandari, SST., M.Si.
	3. Erna Nurmawati, S.ST., M.T.
	4. Danang Wisnu Prabowo, S.Tr.Stat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Tahun 2026. Hasil survei yang diperoleh dari tenaga kependidikan sebagai responden diharapkan dapat menjadi masukan dan parameter dalam mengidentifikasi keberhasilan maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan manajemen di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

Laporan ini diharapkan dapat membantu seluruh pihak terkait dalam memahami berbagai indikator layanan manajemen yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, hasil survei yang disajikan dalam laporan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan referensi bagi penyelenggara pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

Dalam penyusunannya, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dan disempurnakan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan laporan serta peningkatan kualitas layanan manajemen pada masa yang akan datang.

Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan berkontribusi dalam pelaksanaan survei hingga penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan dan menjadi salah satu dasar dalam upaya peningkatan mutu layanan manajemen di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

Jakarta, September 2026
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR GAMBAR vi
DAFTAR TABEL viii
I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan 2
1.3 Target Populasi dan Metode Pengumpulan Data 3
1.4 Instrumen Survei 4
II. HASIL DAN ANALISIS 6
2.1 Kepuasan Layanan Manajemen 6
Gambaran Umum Kepuasan 7
Transparan (*Tangibles*) 10
Keandalan (*Reliability*) 10
Daya Tanggap (*Responsiveness*) 11
Kepastian (*Assurance*) 12
Empati (*Empathy*) 12
2.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 13
Transparan (*Tangibles*) 15
Keandalan (*Reliability*) 16
Daya Tanggap (*Responsiveness*) 17
Kepastian (*Assurance*) 18
Empati (*Empathy*) 19
2.3 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan 20
Transparan (*Tangibles*) 21
Keandalan (*Reliability*) 21
Daya Tanggap (*Responsiveness*) 22
Kepastian (*Assurance*) 23
Empati (*Empathy*) 24
2.4 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana 25
Transparan (*Tangibles*) 26
Keandalan (*Reliability*) 27

Daya Tanggap (*Responsiveness*) 28
Kepastian (*Assurance*) 28
Empati (*Empathy*) 29
2.5 Masukan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen 30
III. KESIMPULAN 33
LAMPIRAN 34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan 7

Gambar 2. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan 8

Gambar 3. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Dimensi Layanan dan Kategori Kepuasan 9

Gambar 4. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Transparan (*Tangibles*) 10

Gambar 5. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) 11

Gambar 6. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 11

Gambar 7. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Kepastian (*Assurance*) 12

Gambar 8. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Empati (*Empathy*) 13

Gambar 9. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Dimensi Layanan 14

Gambar 10. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Tangibles* 15

Gambar 11. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Reliability* 15

Gambar 12. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Responsiveness* 16

Gambar 13. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Assurance* 17

Gambar 14. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Empathy* 18

Gambar 15. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan menurut Dimensi Kualitas Pelayanan 19

Gambar 16. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi *Tangibles* 20

Gambar 17. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) 21

Gambar 18. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) 22

Gambar 19. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan

Keuangan pada Dimensi Kepastian (*Assurance*) 23
Gambar 20. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Empati (*Empathy*) 24
Gambar 21. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana menurut Dimensi Kualitas Pelayanan.....25
Gambar 22. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi *Tangibles*.....26
Gambar 23. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) 26
Gambar 24. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).....27
Gambar 25. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Kepastian (*Assurance*) 28
Gambar 26. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Empati (*Empathy*) 29

DAFTAR TABEL

Tabel 1a. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Manajemen Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026 33

Tabel 1b. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026 34

Tabel 1c. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Keuangan Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026 35

Tabel 1d. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026.....36

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Permendiktisaintek Nomor 39 Tahun 2025), penjaminan mutu pendidikan tinggi dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi. Siklus tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di perguruan tinggi.

Dalam Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti), evaluasi pemenuhan dan relevansi standar pendidikan tinggi dilakukan secara sistemik dan mencakup bidang akademik dan nonakademik. Bidang nonakademik meliputi organisasi, keuangan, kemahasiswaan, ketenagaan, serta sarana dan prasarana. Evaluasi tersebut dilaksanakan secara berkala melalui pemantauan, evaluasi diri, audit mutu internal, asesmen, dan/atau metode lain yang ditetapkan oleh perguruan tinggi. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk menjamin pemenuhan standar dan mendorong peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Tenaga kependidikan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Dalam Permendiktisaintek Nomor 39 Tahun 2025, standar dosen dan tenaga kependidikan mencakup kompetensi dan kualifikasi tenaga kependidikan sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis yang menunjang proses pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Kompetensi dan kualifikasi tenaga kependidikan ditetapkan oleh perguruan tinggi sesuai dengan kebutuhan.

Keberadaan tenaga kependidikan dengan dukungan layanan manajemen yang efektif merupakan bagian penting dalam menjamin kelancaran penyelenggaraan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, kualitas layanan manajemen yang diberikan kepada tenaga kependidikan perlu dipantau dan dievaluasi secara berkala. Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang telah diberikan, mengidentifikasi aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan, serta menyediakan data sebagai dasar pengambilan keputusan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Sejalan dengan pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS melaksanakan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Tahun 2026. Survei ini bertujuan memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS. Aspek yang dinilai mencakup kepuasan terhadap (1) layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia; (2) layanan keuangan; serta (3) layanan sarana dan prasarana. Ketiga layanan tersebut merupakan bagian dari tata pamong dan tata kelola yang mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi salah satu sumber data dalam proses evaluasi mutu, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tindak lanjut perbaikan dan pengembangan layanan manajemen. Dengan demikian, pelaksanaan survei tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan, tetapi juga mendukung penerapan siklus penjaminan mutu secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Tahun 2026 bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan manajemen di lingkungan Politeknik Statistika STIS. Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi pelayanan, yaitu Transparan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Secara khusus, tujuan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, meliputi ketersediaan media dan kemudahan akses informasi mengenai administrasi kepegawaian, kenaikan pangkat atau jabatan, studi lanjut, serta pengembangan kompetensi; pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi; kecepatan respons dalam memproses layanan administratif; objektivitas pimpinan atau institusi dalam penunjukan tugas tambahan; serta penghargaan terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan, meliputi ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan keuangan, termasuk gaji, tunjangan kinerja, uang makan, dan honorarium; akurasi perhitungan dalam proses pengajuan pencairan anggaran; kecepatan respons dalam menindaklanjuti keluhan administrasi; kepastian waktu pemrosesan layanan keuangan; serta dukungan dalam penyelesaian

kendala pengajuan anggaran kegiatan.

3. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana, meliputi ketersediaan panduan dan prosedur peminjaman sarana dan prasarana; keterawatan, fungsi, dan kebersihan fasilitas kampus; kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan kerusakan fasilitas; kepastian alur birokrasi dalam pengajuan layanan sarana dan prasarana; serta dukungan institusi dalam menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan kerja sehari-hari.
4. Mengidentifikasi aspek layanan yang telah memberikan kepuasan kepada tenaga kependidikan serta aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan, berdasarkan penilaian pada kelima dimensi pelayanan tersebut.
5. Menyediakan data dan informasi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut bagi Politeknik Statistika STIS dalam meningkatkan kualitas layanan manajemen serta merumuskan kebijakan dan program perbaikan layanan secara berkelanjutan.

1.3 Target Populasi dan Metode Pengumpulan Data

Survei ini ditujukan kepada seluruh tenaga kependidikan yang masih aktif bekerja di lingkungan Politeknik Statistika STIS pada periode pelaksanaan survei. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan aplikasi LimeSurvey sebagai platform penyelenggaraan kuesioner. Tautan survei dikirimkan secara langsung kepada setiap tenaga kependidikan sasaran dan dibuat berbeda untuk setiap responden dengan menggunakan token yang unik. Pelaksanaan survei dilakukan pada 18–21 Agustus 2026. Dari 39 tenaga kependidikan sasaran, sebanyak 38 orang mengisi kuesioner (tingkat respons 97,44%).

Setiap butir layanan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala empat tingkat, yaitu Tidak Baik (1), Kurang Baik (2), Baik (3), dan Sangat Baik (4). Skor kepuasan dihitung sebagai rata-rata nilai penilaian sehingga berada pada rentang 1,00–4,00. Penilaian ini menggambarkan persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang telah diterima atau dirasakan. Survei ini hanya mengukur tingkat kepuasan dan tidak mengukur tingkat kepentingan.

Hasil penilaian tersebut selanjutnya digunakan sebagai bahan analisis untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, hasil survei diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang objektif mengenai persepsi tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen serta menjadi salah satu sumber informasi dalam proses evaluasi dan peningkatan mutu layanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS secara berkelanjutan.

1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei dibagi ke dalam tiga kelompok layanan sesuai dengan urutan dalam kuesioner, beserta indikatornya, sebagai berikut.

I. Instrumen Kepuasan Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Instrumen ini terdiri atas lima dimensi pelayanan berikut:

1) Transparan (*Tangibles*): ketersediaan media penyampaian informasi terkait persyaratan serta proses kenaikan pangkat/jabatan dan administrasi kepegawaian lainnya, serta kemudahan akses informasi terkait peluang studi lanjut dan pengembangan kompetensi seperti pelatihan, seminar, dan lokakarya.
2) Keandalan (*Reliability*): pemerataan pemberian kesempatan pengembangan kompetensi bagi tenaga kependidikan.
3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): kecepatan respons Tim Kepegawaian dalam memproses pengajuan layanan administratif.
4) Kepastian (*Assurance*): objektivitas pimpinan/institusi dalam penunjukan tugas tambahan.
5) Empati (*Empathy*): penghargaan atas prestasi kerja tenaga kependidikan.

II. Instrumen Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana

Instrumen ini terdiri atas lima dimensi pelayanan berikut:

1) Transparan (*Tangibles*): ketersediaan panduan prosedur peminjaman sarana dan prasarana.
2) Keandalan (*Reliability*): keterawatan, termasuk pemeliharaan fungsi dan kebersihan sarana dan prasarana kampus.
3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): kecepatan tindak lanjut tim penanggung jawab sarana dan prasarana terhadap pengaduan kerusakan fasilitas.
4) Kepastian (*Assurance*): kepastian alur birokrasi dalam pengajuan layanan sarana dan prasarana.
5) Empati (*Empathy*): dukungan institusi dalam menyediakan fasilitas penunjang kenyamanan kerja sehari-hari.

III. Instrumen Kepuasan Layanan Keuangan

Instrumen ini terdiri atas lima dimensi pelayanan berikut:

1) Transparan (*Tangibles*): ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan keuangan, meliputi gaji, tunjangan kinerja, uang makan, dan honorarium.
2) Keandalan (*Reliability*): akurasi perhitungan oleh tim pengelola layanan keuangan dalam memproses pengajuan pencairan anggaran.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): kecepatan respons tim pengelola layanan keuangan dalam menindaklanjuti keluhan administrasi.
4) Kepastian (*Assurance*): kepastian waktu pemrosesan layanan keuangan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
5) Empati (*Empathy*): dukungan tim pengelola layanan keuangan dalam membantu penyelesaian kendala pengajuan anggaran kegiatan.

Penilaian pada setiap pernyataan dalam instrumen dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen. Responden memberikan penilaian berdasarkan persepsi dan pengalaman terhadap layanan yang diterima pada setiap indikator. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan skala empat tingkat sebagaimana dijelaskan pada subbab 1.3. Selain itu, kuesioner memuat satu pertanyaan terbuka mengenai kritik dan saran terhadap layanan manajemen Politeknik Statistika STIS.

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1 Kepuasan Layanan Manajemen

Tenaga kependidikan merupakan salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Tenaga kependidikan melaksanakan tugas administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Kualitas dukungan yang diberikan oleh tenaga kependidikan serta kualitas layanan yang diterima dalam melaksanakan tugas menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi yang efektif dan bermutu. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen menjadi salah satu sumber informasi penting dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di Politeknik Statistika STIS.

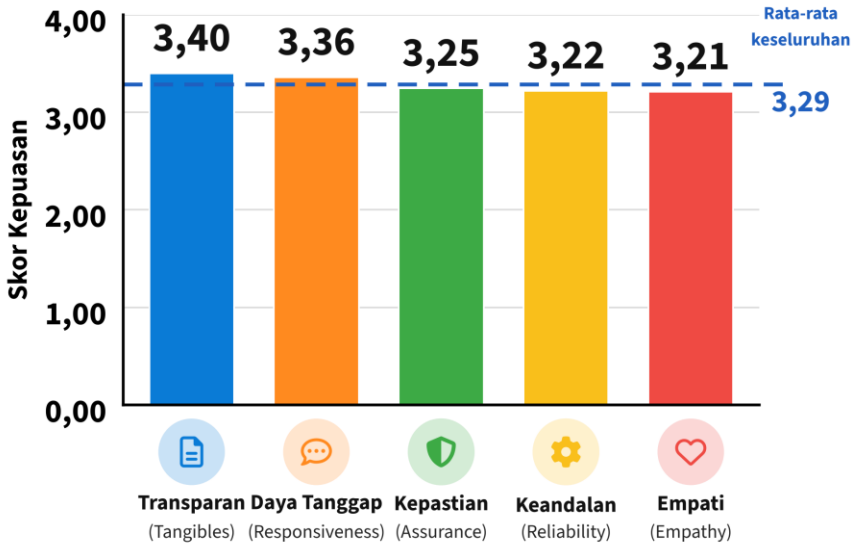
Kepuasan terhadap layanan manajemen merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan tata pamong dan tata kelola perguruan tinggi. Evaluasi layanan manajemen mencakup berbagai aspek yang mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan, antara lain layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, layanan keuangan, serta layanan sarana dan prasarana. Pengukuran kepuasan terhadap layanan tersebut diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan yang diterima dan mengidentifikasi aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan.

Dalam survei tahun 2026, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Transparan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kelima dimensi tersebut diterapkan pada layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, layanan keuangan, serta layanan sarana dan prasarana sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan dalam instrumen survei.

Penilaian dilakukan berdasarkan persepsi dan pengalaman tenaga kependidikan terhadap layanan yang diterima pada setiap indikator. Hasil pengukuran tingkat kepuasan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui aspek layanan yang telah memberikan kepuasan kepada tenaga kependidikan dan aspek yang masih memerlukan perbaikan. Selanjutnya, hasil survei dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyusunan tindak lanjut dan upaya peningkatan kualitas layanan manajemen di lingkungan Politeknik Statistika STIS secara berkelanjutan.

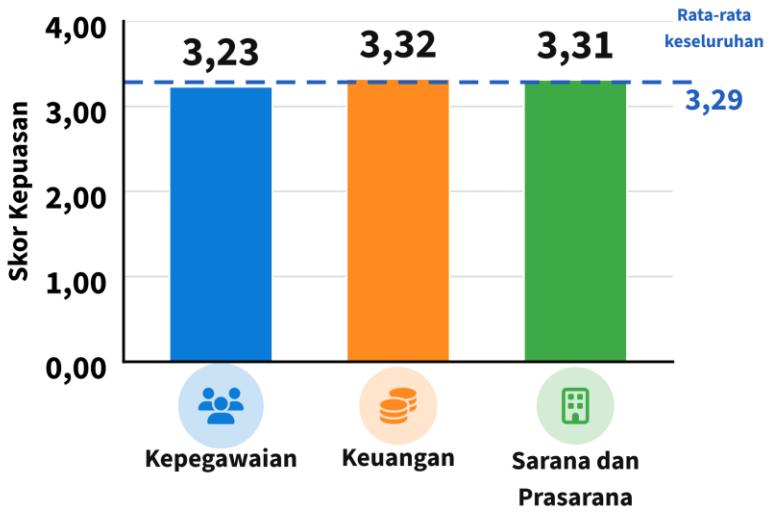
Gambaran Umum Kepuasan

Secara keseluruhan, skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen adalah 3,29 dari skala 4,00. Berdasarkan dimensi layanan, skor tertinggi terdapat pada Transparan (*Tangibles*) sebesar 3,40, diikuti oleh Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 3,36, Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,25, Keandalan (*Reliability*) sebesar 3,22, dan Empati (*Empathy*) sebesar 3,21. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh skor di atas 3,00. Meskipun demikian, dimensi Keandalan dan Empati memiliki skor relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga dapat menjadi perhatian dalam penyusunan tindak lanjut peningkatan kualitas layanan manajemen.



Gambar 1. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jenis layanan, skor kepuasan tertinggi terdapat pada layanan keuangan sebesar 3,32, diikuti oleh layanan sarana dan prasarana sebesar 3,31, sedangkan layanan kepegawaian memperoleh skor sebesar 3,23. Hasil tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi Politeknik Statistika STIS untuk mempertahankan aspek layanan yang telah memperoleh penilaian baik serta melakukan perbaikan pada aspek yang memperoleh skor relatif lebih rendah.

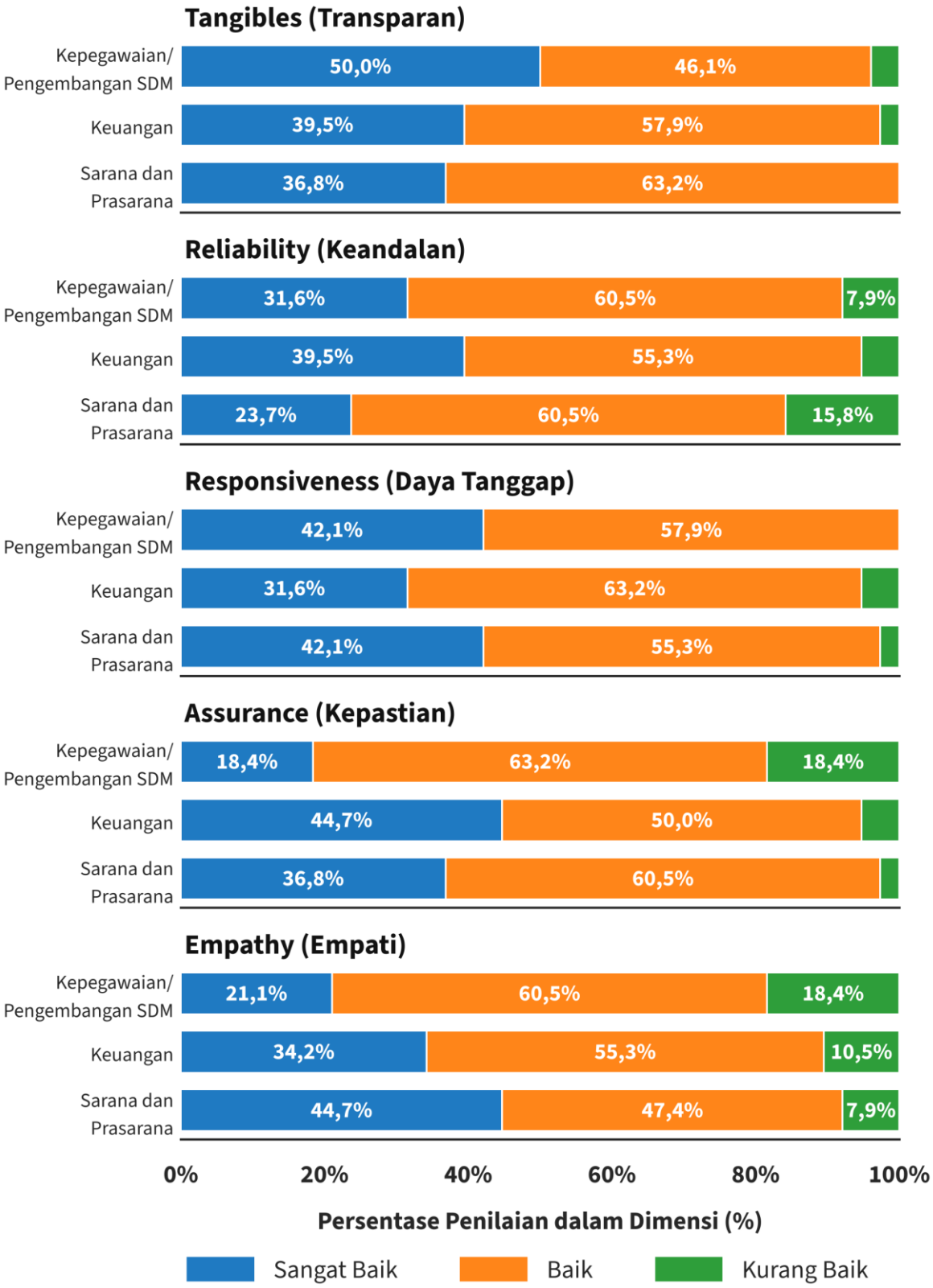


Gambar 2. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil survei pada *Gambar* 3, terdapat variasi komposisi penilaian kepuasan pada setiap dimensi dan jenis layanan. Pada dimensi *Tangibles*, layanan kepegawaian/pengembangan SDM memiliki proporsi Sangat Baik sebesar 50,0%, lebih tinggi dibandingkan Keuangan sebesar 39,5% dan Sarana dan Prasarana sebesar 36,8%. Pada dimensi *Reliability*, proporsi Sangat Baik tertinggi terdapat pada layanan keuangan sebesar 39,5%, sedangkan Sarana dan Prasarana memiliki proporsi Kurang Baik tertinggi sebesar 15,8%.

Pada dimensi *Responsiveness*, penilaian didominasi kategori Baik, dengan proporsi tertinggi pada layanan keuangan sebesar 63,2%. Pada dimensi *Assurance*, layanan keuangan memiliki proporsi Sangat Baik tertinggi sebesar 44,7%, sedangkan Kepegawaian/Pengembangan SDM memiliki proporsi Kurang Baik sebesar 18,4%. Sementara itu, pada dimensi *Empathy*, Sarana dan Prasarana memiliki proporsi Sangat Baik tertinggi sebesar 44,7%, sedangkan Kepegawaian/Pengembangan SDM memiliki proporsi Kurang Baik sebesar 18,4%.

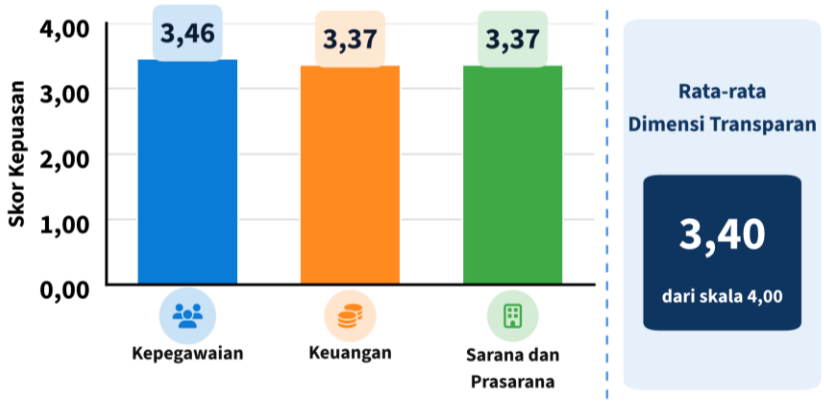
Secara umum, kategori Baik menjadi kategori penilaian yang dominan pada sebagian besar dimensi dan jenis layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan kepegawaian/pengembangan SDM, Keuangan, serta Sarana dan Prasarana telah memperoleh penilaian yang baik. Namun, dimensi yang masih memiliki proporsi Kurang Baik relatif lebih tinggi, khususnya pada aspek *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*, perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.



Gambar 3. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Dimensi Layanan dan Kategori Kepuasan

Transparan (*Tangibles*)

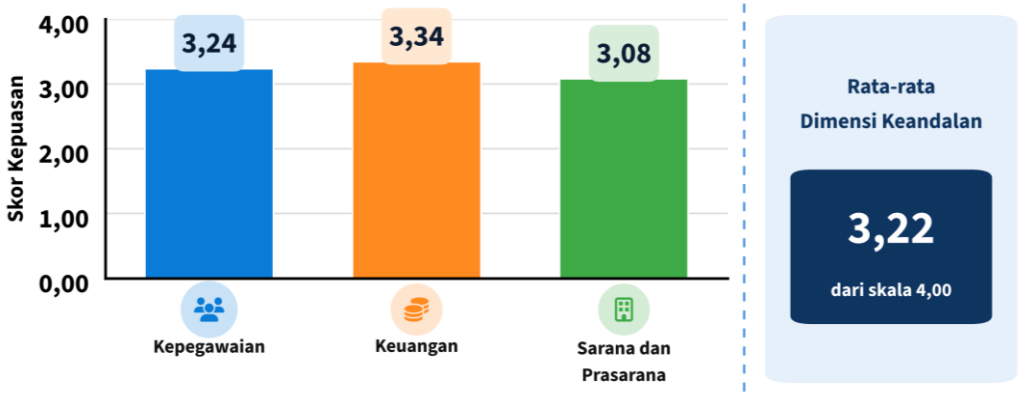
Ketersediaan informasi, panduan, serta sarana pendukung merupakan bagian penting dalam memberikan layanan yang mudah diakses oleh tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil survei, dimensi Transparan (*Tangibles*) memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,40 dari skala 4,00. Skor tersebut merupakan skor tertinggi dibandingkan dengan dimensi layanan lainnya. Berdasarkan jenis layanan, skor kepuasan pada layanan kepegawaian sebesar 3,46, layanan keuangan sebesar 3,37, dan layanan sarana dan prasarana sebesar 3,37. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan secara umum memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan informasi, panduan, dan aspek pendukung layanan pada ketiga kelompok layanan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas penyampaian informasi serta kemudahan akses terhadap informasi layanan.



Gambar 4. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Transparan (*Tangibles*)

Keandalan (*Reliability*)

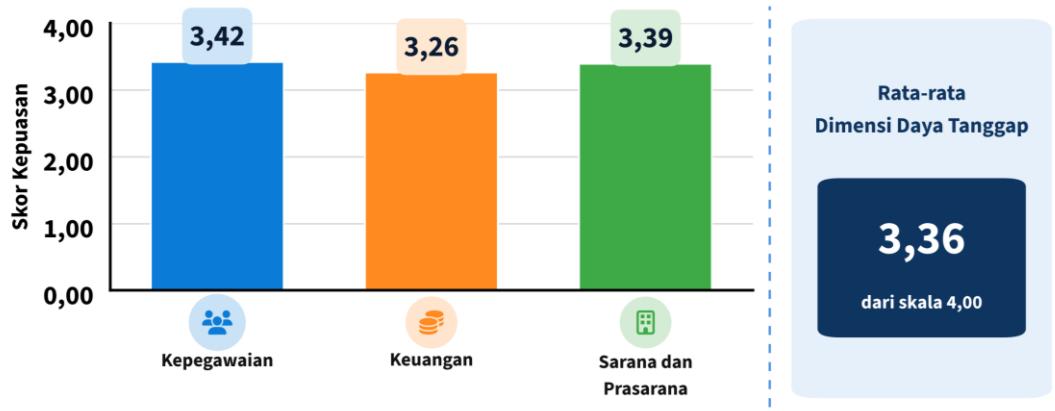
Keandalan menggambarkan kemampuan pengelola layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil survei, dimensi Keandalan (*Reliability*) memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,22. Berdasarkan jenis layanan, skor kepuasan pada layanan kepegawaian sebesar 3,24, layanan keuangan sebesar 3,34, sedangkan layanan sarana dan prasarana sebesar 3,08. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan keuangan memperoleh penilaian kepuasan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan layanan kepegawaian serta sarana dan prasarana. Sementara itu, skor pada layanan sarana dan prasarana menunjukkan bahwa aspek keandalan, khususnya terkait keterawatan, pemeliharaan fungsi, dan kebersihan sarana dan prasarana, masih perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.



Gambar 5. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

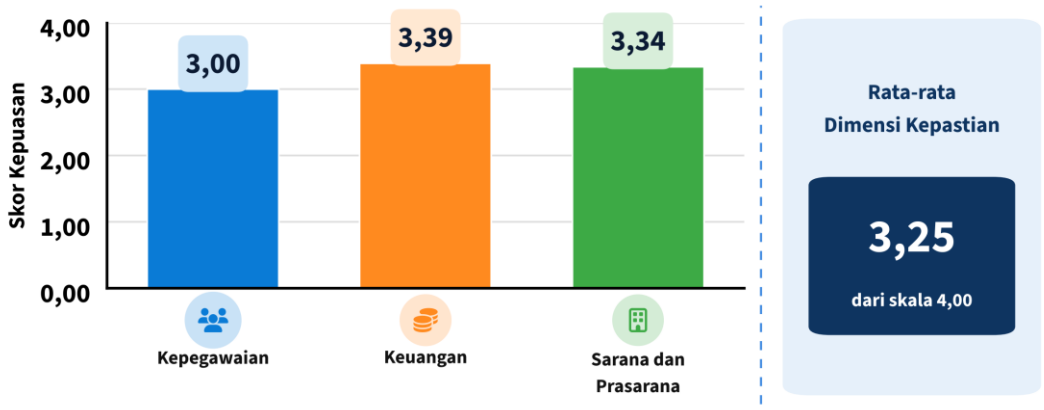
Daya tanggap menggambarkan kecepatan dan kesigapan pengelola layanan dalam memberikan respons serta menindaklanjuti kebutuhan atau pengaduan tenaga kependidikan. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,36. Berdasarkan jenis layanan, skor kepuasan pada layanan kepegawaian sebesar 3,42, layanan keuangan sebesar 3,26, dan layanan sarana dan prasarana sebesar 3,39. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan penilaian kepuasan yang baik terhadap respons pengelola layanan, terutama pada layanan kepegawaian. Namun, layanan keuangan masih memiliki skor yang relatif lebih rendah sehingga kecepatan respons dalam menindaklanjuti keluhan atau permasalahan administrasi keuangan dapat menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam peningkatan layanan.



Gambar 6. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepastian (*Assurance*)

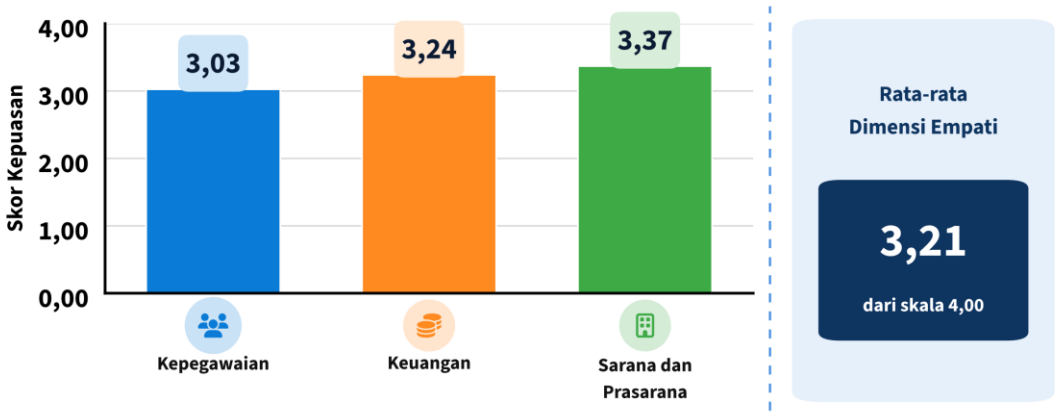
Kepastian mencerminkan kejelasan prosedur, alur layanan, objektivitas, serta kepastian dalam proses pemberian layanan kepada tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil survei, dimensi Kepastian (*Assurance*) memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,25. Skor kepuasan pada layanan kepegawaian sebesar 3,00, layanan keuangan sebesar 3,39, dan layanan sarana dan prasarana sebesar 3,34. Layanan keuangan memperoleh skor kepuasan tertinggi pada dimensi ini, sedangkan layanan kepegawaian memperoleh skor terendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek kepastian dalam layanan kepegawaian, khususnya terkait objektivitas dalam penunjukan tugas tambahan, masih dapat menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan.



Gambar 7. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Empati (*Empathy*)

Empati menggambarkan perhatian dan dukungan pengelola maupun institusi terhadap kebutuhan tenaga kependidikan dalam memperoleh layanan. Berdasarkan hasil survei, dimensi Empati (*Empathy*) memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,21. Berdasarkan jenis layanan, skor kepuasan pada layanan kepegawaian sebesar 3,03, layanan keuangan sebesar 3,24, dan layanan sarana dan prasarana sebesar 3,37. Layanan sarana dan prasarana memperoleh skor tertinggi, sedangkan layanan kepegawaian memperoleh skor terendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan institusi dalam penyediaan fasilitas penunjang kenyamanan kerja memperoleh penilaian yang baik. Sementara itu, aspek penghargaan terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan pada layanan kepegawaian masih dapat ditingkatkan untuk memberikan dukungan yang lebih baik terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.



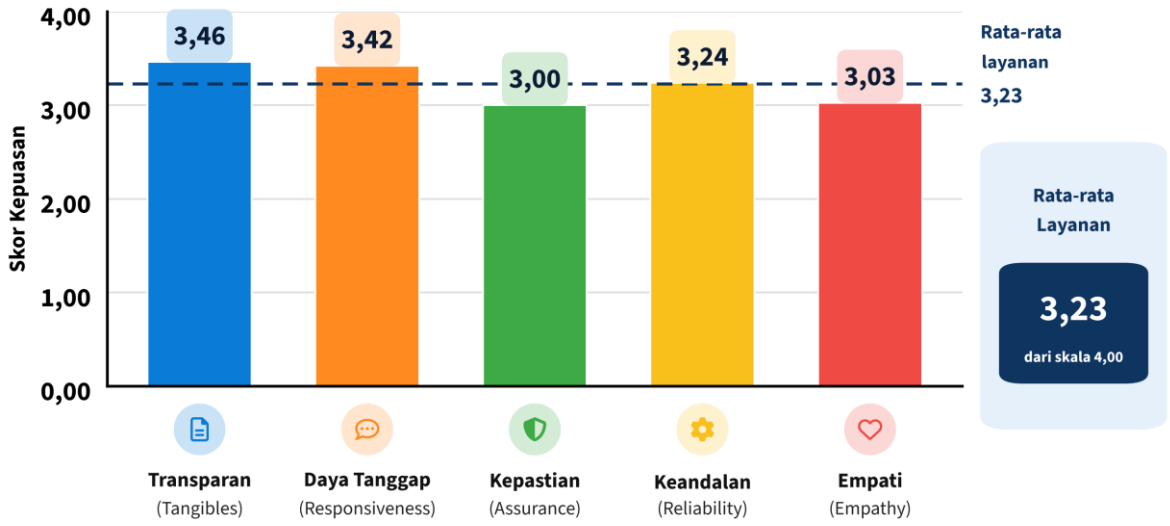
Gambar 8. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen berdasarkan Jenis Layanan pada Dimensi Empati (*Empathy*)

2.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pengukuran kepuasan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima serta mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Survei tahun 2026 mengukur kepuasan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Transparan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dimensi *Tangibles* mencakup ketersediaan dan kemudahan akses informasi kepegawaian serta pengembangan kompetensi; *Reliability* mencakup pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi; *Responsiveness* mencakup kecepatan respons dalam memproses layanan administratif; *Assurance* mencakup objektivitas dalam penunjukan tugas tambahan; dan *Empathy* mencakup penghargaan terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan.

Hasil pengukuran digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah baik serta meningkatkan aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.



Gambar 9. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Dimensi Layanan

Berdasarkan hasil survei, layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,23 dari skala 4,00. Dimensi Transparan (*Tangibles*) memperoleh skor tertinggi sebesar 3,46, diikuti oleh Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 3,42, Keandalan (*Reliability*) sebesar 3,24, Empati (*Empathy*) sebesar 3,03, dan Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek ketersediaan dan kemudahan akses informasi kepegawaian serta informasi terkait pengembangan kompetensi memperoleh penilaian kepuasan yang relatif tinggi. Daya tanggap Tim Kepegawaian dalam memproses pengajuan layanan administratif juga memperoleh skor yang tinggi.

Sementara itu, dimensi Kepastian (*Assurance*) memperoleh skor terendah sebesar 3,00, diikuti oleh dimensi Empati (*Empathy*) sebesar 3,03. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek objektivitas pimpinan atau institusi dalam penunjukan tugas tambahan serta penghargaan terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan masih dapat menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia memperoleh skor kepuasan 3,23. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi Politeknik Statistika STIS untuk mempertahankan kualitas layanan pada aspek Transparan dan Daya Tanggap, serta memberikan perhatian lebih lanjut terhadap aspek Kepastian dan Empati untuk meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

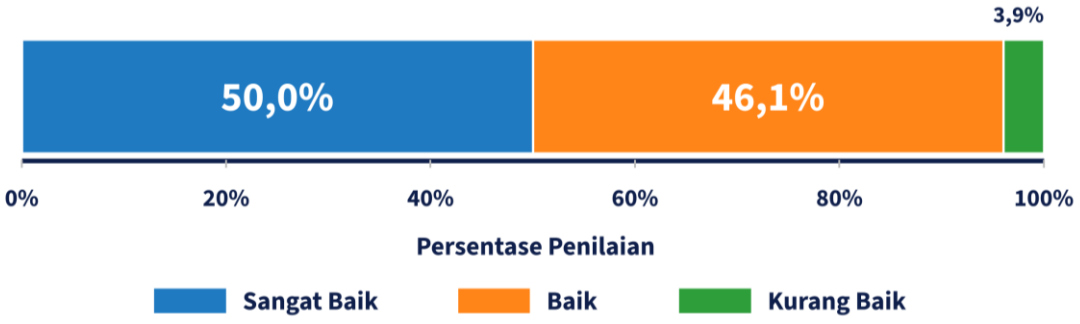
Transparan (*Tangibles*)

Transparansi dalam layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan ketersediaan serta kemudahan akses informasi yang dibutuhkan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan mengembangkan kompetensi. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini meliputi ketersediaan media penyampaian informasi terkait persyaratan dan proses kenaikan pangkat atau jabatan serta administrasi kepegawaian lainnya, dan kemudahan akses informasi terkait peluang studi lanjut dan pengembangan kompetensi, seperti pelatihan, seminar, dan lokakarya.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Transparan (*Tangibles*) menunjukkan bahwa dari 76 penilaian (38 responden × 2 indikator), 50,0% berada pada kategori Sangat Baik, 46,1% pada kategori Baik, dan 3,9% pada kategori Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 96,1% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik terhadap aspek transparansi layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan dan kemudahan akses informasi kepegawaian serta informasi mengenai pengembangan kompetensi telah memperoleh penilaian yang positif dari sebagian besar tenaga kependidikan. Meskipun demikian, masih terdapat 3,9% penilaian Kurang Baik, sehingga aspek penyampaian informasi dan kemudahan akses terhadap layanan kepegawaian tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dimensi Transparan (*Tangibles*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,46 dari skala 4,00, yang merupakan skor tertinggi di antara lima dimensi pada layanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek transparansi merupakan salah satu kekuatan dalam layanan kepegawaian, sekaligus perlu dipertahankan kualitasnya agar informasi tetap mudah diakses, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.



Gambar 10. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Tangibles*

Keandalan (*Reliability*)

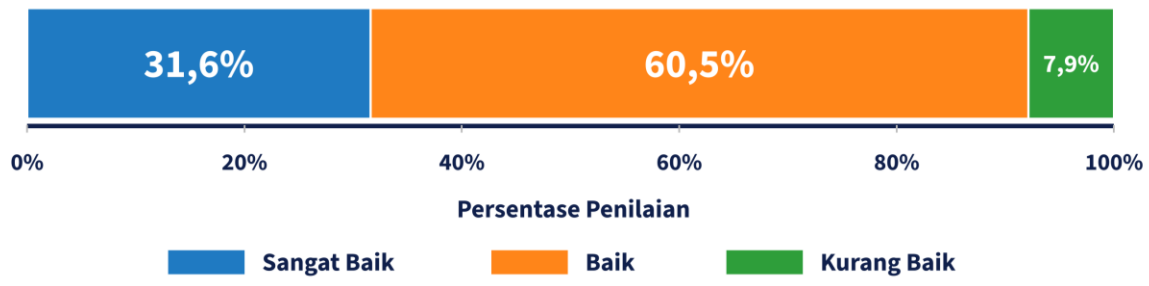
Keandalan dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM berkaitan dengan kemampuan pengelola layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, sesuai prosedur, dan memenuhi kebutuhan tenaga kependidikan. Pada survei tahun 2026, aspek yang dinilai pada dimensi *Reliability* adalah pemerataan pemberian kesempatan pengembangan kompetensi bagi tenaga kependidikan.

Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* pada layanan kepegawaian dan pengembangan SDM memperoleh nilai kepuasan sebesar 3,24 dari skala 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap keandalan layanan dalam memberikan kesempatan pengembangan kompetensi.

Berdasarkan distribusi penilaian, sebanyak 31,6% responden memberikan penilaian Sangat Baik, 60,5% memberikan penilaian Baik, dan 7,9% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebagian besar responden (92,1%) memberikan penilaian Baik atau Sangat Baik terhadap dimensi keandalan layanan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi telah dinilai baik oleh sebagian besar tenaga kependidikan. Namun, masih terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Baik. Oleh karena itu, aspek pemerataan kesempatan dan transparansi dalam pemberian peluang pengembangan kompetensi perlu terus diperhatikan agar kesempatan pengembangan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, nilai *Reliability* sebesar 3,24 menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan kepegawaian dan pengembangan SDM telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat ruang untuk meningkatkan pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi.



Gambar 11. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Reliability*

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

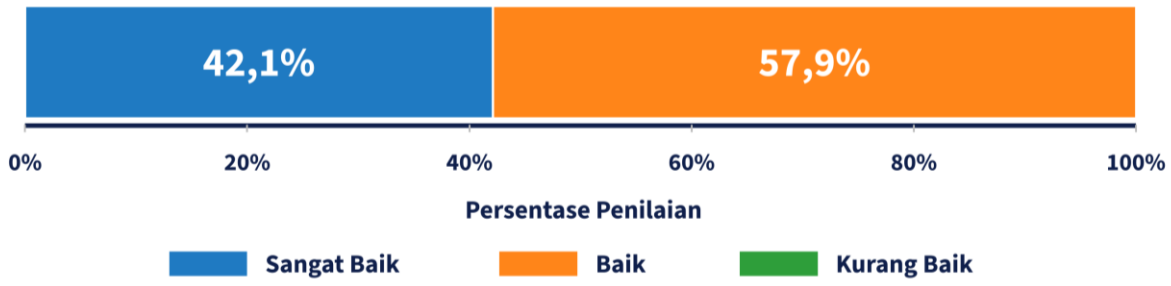
Daya tanggap dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM berkaitan dengan kemampuan pengelola layanan dalam memberikan respons secara cepat terhadap kebutuhan dan pengajuan tenaga kependidikan. Kecepatan respons menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi kepegawaian, sehingga pengajuan layanan dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu.

Pada survei tahun 2026, aspek yang dinilai pada dimensi *Responsiveness* adalah kecepatan respons Tim Kepegawaian dalam memproses pengajuan layanan administratif. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai kepuasan sebesar 3,42 dari skala 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap daya tanggap layanan kepegawaian.

Berdasarkan distribusi penilaian, sebanyak 42,1% responden memberikan penilaian Sangat Baik, sedangkan 57,9% memberikan penilaian Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, 100% responden memberikan penilaian Baik atau Sangat Baik terhadap aspek daya tanggap layanan kepegawaian.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons Tim Kepegawaian dalam memproses pengajuan layanan administratif telah dinilai positif oleh seluruh responden. Kondisi ini perlu dipertahankan melalui respons yang konsisten, kejelasan tindak lanjut, serta pemantauan terhadap proses pengajuan layanan agar pelayanan administrasi kepegawaian tetap berjalan secara cepat dan efektif.

Secara keseluruhan, nilai *Responsiveness* sebesar 3,42 menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu aspek yang telah dinilai baik dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM.



Gambar 12. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Responsiveness*

Kepastian (*Assurance*)

Kepastian dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM berkaitan dengan kejelasan dan objektivitas proses layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan. Kepastian tersebut diperlukan agar tenaga kependidikan memperoleh layanan yang dapat dipahami dan dilaksanakan secara konsisten, khususnya dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tambahan di lingkungan institusi.

Pada survei tahun 2026, aspek yang dinilai pada dimensi *Assurance* adalah objektivitas pimpinan/institusi dalam penunjukan tugas tambahan. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* memperoleh nilai kepuasan sebesar 3,00 dari skala 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum penilaian tenaga kependidikan terhadap kepastian layanan berada pada tingkat yang baik.

Berdasarkan distribusi penilaian, sebanyak 18,4% responden memberikan penilaian Sangat Baik, 63,2% memberikan penilaian Baik, dan 18,4% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 81,6% responden memberikan penilaian Baik atau Sangat Baik, sedangkan 18,4% masih memberikan penilaian Kurang Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa objektivitas dalam penunjukan tugas tambahan secara umum telah dinilai baik oleh sebagian besar tenaga kependidikan. Namun, masih adanya penilaian Kurang Baik menunjukkan perlunya perhatian terhadap kejelasan kriteria, mekanisme, dan komunikasi dalam proses penunjukan tugas tambahan. Transparansi mengenai dasar pertimbangan penunjukan dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kepastian bagi tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, nilai *Assurance* sebesar 3,00 menunjukkan bahwa aspek kepastian layanan telah dinilai baik, tetapi masih memiliki ruang peningkatan dibandingkan dengan dimensi lain pada layanan kepegawaian dan pengembangan SDM. Penguatan kejelasan mekanisme dan komunikasi dalam penunjukan tugas tambahan dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan.



Gambar 13. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Assurance*

Empati (*Empathy*)

Empati dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM berkaitan dengan perhatian dan penghargaan institusi terhadap tenaga kependidikan sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan layanan. Perhatian tersebut dapat diwujudkan melalui penghargaan terhadap kontribusi dan prestasi kerja tenaga kependidikan, sehingga dapat mendukung motivasi dan produktivitas dalam melaksanakan tugas.

Pada survei tahun 2026, aspek yang dinilai pada dimensi *Empathy* adalah penghargaan atas prestasi kerja tenaga kependidikan. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* memperoleh nilai kepuasan sebesar 3,03 dari skala 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap aspek empati dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM.

Berdasarkan distribusi penilaian, sebanyak 21,1% responden memberikan penilaian Sangat Baik, 60,5% memberikan penilaian Baik, dan 18,4% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 81,6% responden memberikan penilaian Baik atau Sangat Baik, sedangkan 18,4% memberikan penilaian Kurang Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penghargaan terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan telah dinilai baik oleh sebagian besar responden. Namun, masih terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Baik, sehingga aspek penghargaan dan apresiasi terhadap prestasi kerja perlu terus diperhatikan. Penguatan mekanisme apresiasi yang objektif, transparan, dan dapat dirasakan secara lebih merata dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, nilai *Empathy* sebesar 3,03 menunjukkan bahwa aspek empati dalam layanan kepegawaian dan pengembangan SDM telah dinilai baik, tetapi masih terdapat ruang untuk meningkatkan perhatian dan apresiasi institusi terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan.



Gambar 14. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan SDM pada Dimensi *Empathy*

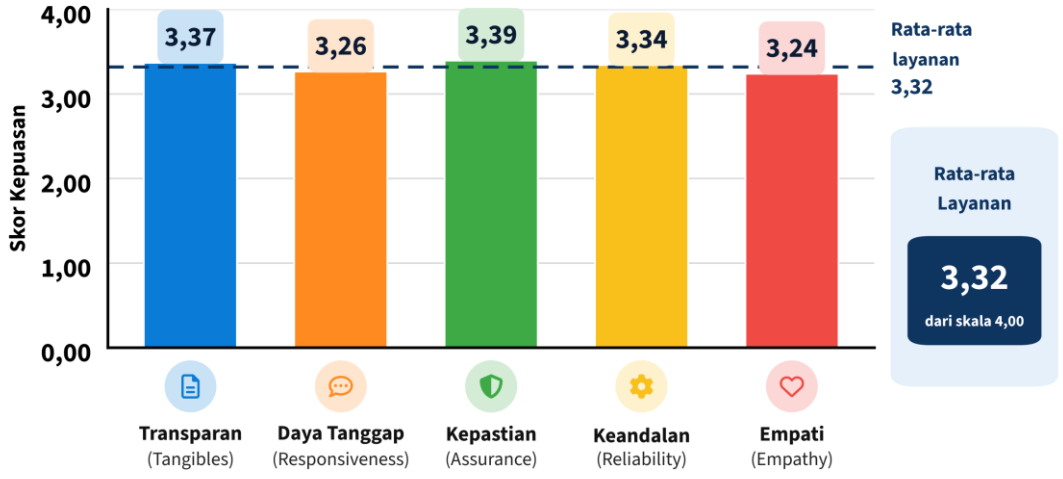
2.3 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan

Kepuasan terhadap pengelolaan keuangan merupakan bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pengelolaan keuangan perlu dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta operasional institusi.

Pada survei tahun 2026, kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan diukur melalui lima dimensi, yaitu Transparan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Aspek yang dinilai meliputi ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan keuangan, akurasi perhitungan dalam pengajuan pencairan anggaran, kecepatan respons terhadap keluhan administrasi, kepastian waktu pemrosesan layanan, serta dukungan dalam penyelesaian kendala pengajuan anggaran kegiatan.

Berdasarkan hasil survei, layanan keuangan memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,32 dari skala 4,00. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,39, diikuti Transparan (*Tangibles*) sebesar 3,37 dan Keandalan (*Reliability*) sebesar 3,34. Sementara itu, Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh skor 3,26 dan Empati (*Empathy*) sebesar 3,24.

Secara umum, seluruh dimensi memperoleh skor di atas 3,00. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan keuangan telah memperoleh tingkat kepuasan yang baik dari tenaga kependidikan. Aspek kepastian, transparan, dan keandalan perlu dipertahankan, sedangkan daya tanggap dan empati dapat menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.



Gambar 15. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan menurut Dimensi Kualitas Pelayanan

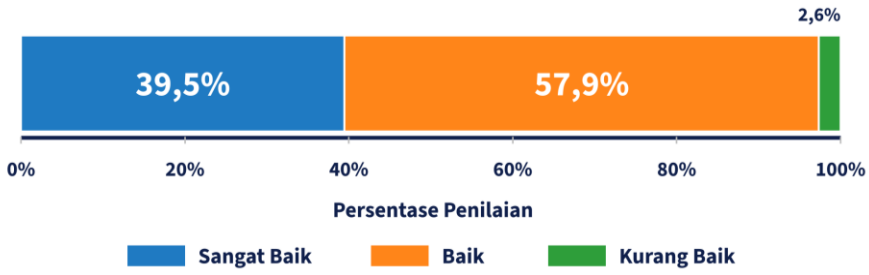
Transparan (*Tangibles*)

Transparansi dalam layanan keuangan berkaitan dengan ketersediaan dan kemudahan akses informasi yang dibutuhkan tenaga kependidikan dalam memperoleh layanan keuangan. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan keuangan, termasuk gaji, tunjangan kinerja, uang makan, dan honorarium.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Transparan (*Tangibles*) menunjukkan bahwa 39,5% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 57,9% memberikan penilaian Baik, dan 2,6% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 97,4% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik terhadap transparansi layanan keuangan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan keuangan telah memperoleh penilaian yang baik. Meskipun demikian, masih terdapat 2,6% penilaian Kurang Baik, sehingga penyampaian informasi mengenai prosedur layanan keuangan perlu tetap diperhatikan agar informasi mudah diakses, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, dimensi Transparan (*Tangibles*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,37 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa transparansi merupakan salah satu aspek yang telah dinilai baik dalam layanan keuangan dan perlu dipertahankan kualitasnya.



Gambar 16. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi *Tangibles*

Keandalan (*Reliability*)

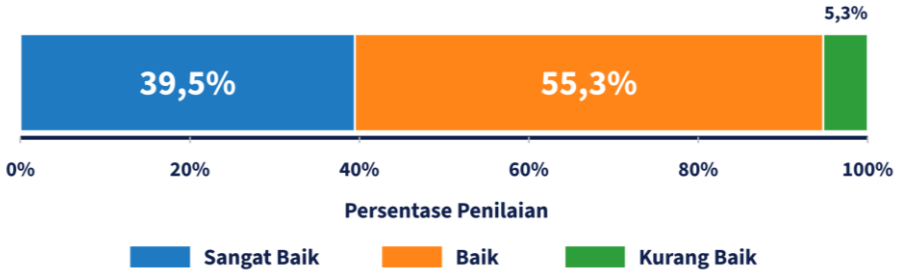
Keandalan dalam layanan keuangan berkaitan dengan kemampuan pengelola layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah akurasi perhitungan oleh tim pengelola layanan keuangan dalam memproses pengajuan pencairan anggaran.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa 39,5% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 55,3%

memberikan penilaian Baik, dan 5,3% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 94,7% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa akurasi pengelolaan dan perhitungan dalam proses pengajuan pencairan anggaran telah memperoleh penilaian yang baik. Namun, masih terdapat 5,3% penilaian Kurang Baik, sehingga ketelitian dalam proses perhitungan, pemeriksaan dokumen, dan pemrosesan pengajuan perlu terus diperhatikan untuk menjaga keandalan layanan.

Secara keseluruhan, dimensi Keandalan (*Reliability*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,34 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan layanan keuangan telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan melalui proses pengelolaan yang akurat dan konsisten.



Gambar 17. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

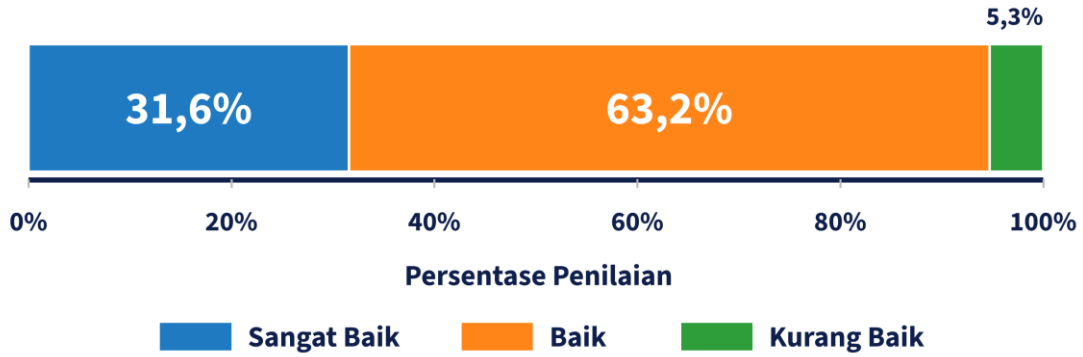
Daya tanggap dalam layanan keuangan berkaitan dengan kecepatan pengelola layanan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan dan permasalahan administrasi tenaga kependidikan. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah kecepatan respons tim pengelola layanan keuangan dalam menindaklanjuti keluhan administrasi.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa 31,6% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 63,2% memberikan penilaian Baik, dan 5,3% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 94,7% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa respons tim pengelola layanan keuangan dalam menindaklanjuti keluhan administrasi telah dinilai baik. Meskipun demikian, masih terdapat 5,3% penilaian Kurang Baik, sehingga kecepatan tindak lanjut dan konsistensi respons terhadap keluhan perlu terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh skor

kepuasan sebesar 3,26 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap layanan telah dinilai baik, dengan peluang peningkatan terutama pada kecepatan dan konsistensi tindak lanjut keluhan administrasi.



Gambar 18. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

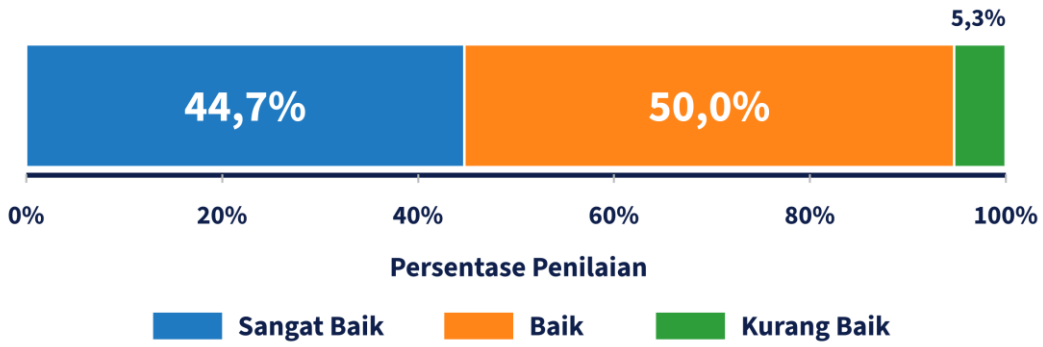
Kepastian (*Assurance*)

Kepastian dalam layanan keuangan berkaitan dengan kejelasan dan kepastian proses pelayanan yang diterima oleh tenaga kependidikan. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah kepastian waktu pemrosesan layanan keuangan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Kepastian (*Assurance*) menunjukkan bahwa 44,7% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 50,0% memberikan penilaian Baik, dan 5,3% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 94,7% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu pemrosesan layanan keuangan telah memperoleh penilaian yang baik. Namun, masih terdapat 5,3% penilaian Kurang Baik, sehingga kepastian waktu penyelesaian layanan dan kesesuaian proses dengan standar pelayanan perlu terus diperhatikan.

Secara keseluruhan, dimensi Kepastian (*Assurance*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,39 dari skala 4,00, yang merupakan skor tertinggi pada layanan keuangan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepastian waktu pemrosesan merupakan salah satu aspek yang telah dinilai baik dan perlu dipertahankan.



Gambar 19. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Kepastian (*Assurance*)

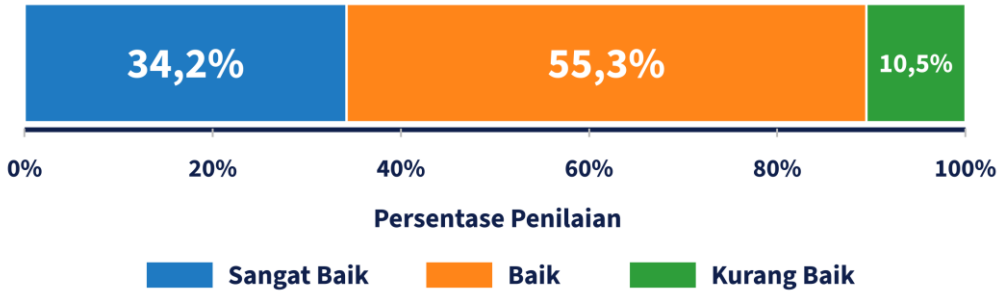
Empati (*Empathy*)

Empati dalam layanan keuangan berkaitan dengan perhatian dan dukungan pengelola layanan dalam membantu tenaga kependidikan menyelesaikan kendala yang dihadapi. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah dukungan tim pengelola layanan keuangan dalam membantu penyelesaian kendala pengajuan anggaran kegiatan.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa 34,2% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 55,3% memberikan penilaian Baik, dan 10,5% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 89,5% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan tim pengelola layanan keuangan dalam membantu penyelesaian kendala pengajuan anggaran kegiatan telah memperoleh penilaian yang baik. Namun, 10,5% penilaian Kurang Baik merupakan proporsi tertinggi dibandingkan dimensi lainnya pada layanan keuangan. Oleh karena itu, aspek pendampingan dan dukungan dalam penyelesaian kendala pengajuan anggaran perlu menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, dimensi Empati (*Empathy*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,24 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek empati telah dinilai baik, tetapi masih memiliki ruang peningkatan, khususnya dalam memberikan dukungan dan pendampingan terhadap kendala yang dihadapi tenaga kependidikan.



Gambar 20. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan pada Dimensi Empati (*Empathy*)

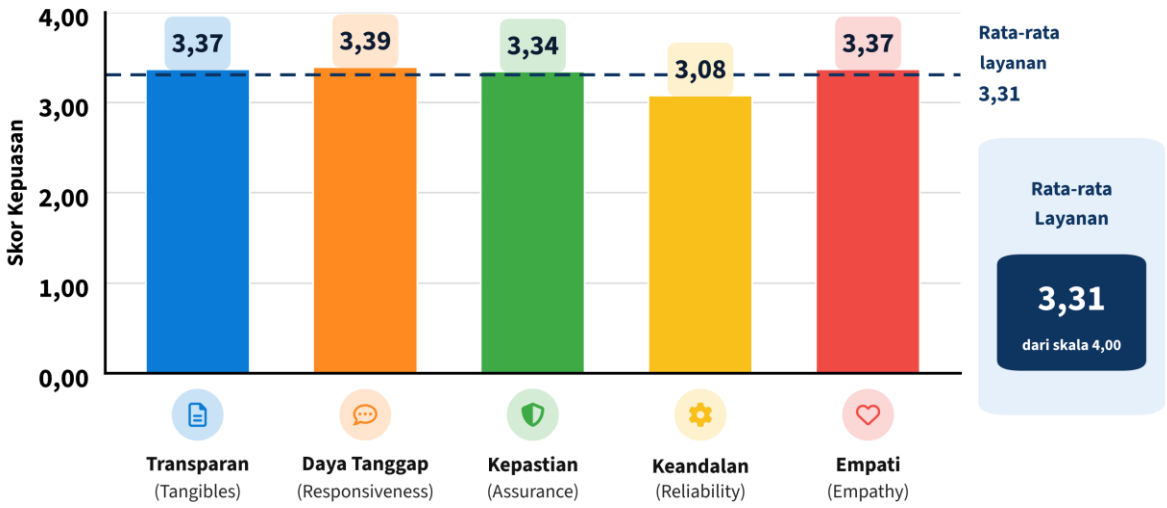
2.4 Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Kepuasan terhadap layanan sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas tenaga kependidikan dan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Ketersediaan, keterawatan, kemudahan akses, serta kenyamanan penggunaan sarana dan prasarana diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional dan pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

Pada survei tahun 2026, kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana diukur melalui lima dimensi, yaitu Transparan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Aspek yang dinilai meliputi ketersediaan panduan prosedur peminjaman sarana dan prasarana, keterawatan fungsi dan kebersihan fasilitas, kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan kerusakan, kepastian alur birokrasi pengajuan layanan, serta dukungan fasilitas untuk kenyamanan kerja sehari-hari.

Berdasarkan hasil survei tahun 2026, layanan sarana dan prasarana memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 3,31 dari skala 4,00. Dari lima dimensi yang diukur, Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh skor tertinggi sebesar 3,39, diikuti oleh Transparan (*Tangibles*) dan Empati (*Empathy*) yang masing-masing memperoleh skor 3,37, kemudian Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,34. Sementara itu, Keandalan (*Reliability*) memperoleh skor 3,08, yang merupakan skor terendah di antara kelima dimensi.

Secara umum, seluruh dimensi memperoleh skor di atas 3,00 dan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Daya tanggap, kepastian, transparan, dan empati perlu dipertahankan, sedangkan aspek keandalan, khususnya terkait keterawatan fungsi dan kebersihan sarana dan prasarana, dapat menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.



Gambar 21. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana menurut Dimensi Kualitas Pelayanan

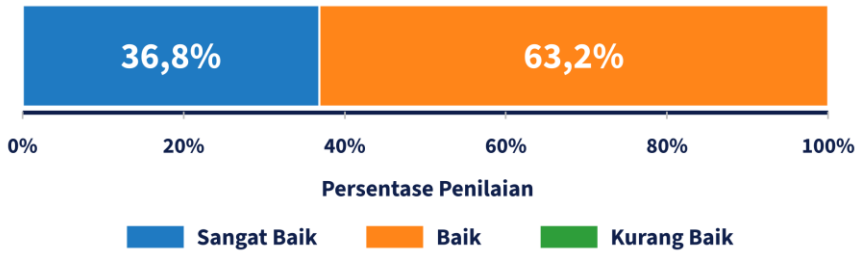
Transparan (*Tangibles*)

Transparansi dalam layanan sarana dan prasarana berkaitan dengan ketersediaan dan kemudahan akses informasi yang dibutuhkan tenaga kependidikan dalam memperoleh layanan sarana dan prasarana. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah ketersediaan panduan prosedur peminjaman sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Transparan (*Tangibles*) menunjukkan bahwa 36,8% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 63,2% memberikan penilaian Baik, dan tidak terdapat penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 100% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik terhadap transparansi layanan sarana dan prasarana.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan panduan prosedur peminjaman sarana dan prasarana telah memperoleh penilaian yang baik. Tidak adanya penilaian Kurang Baik menunjukkan bahwa aspek penyediaan informasi dan panduan layanan telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, ketersediaan dan keterbaruan panduan tetap perlu dipertahankan agar informasi mudah dipahami dan digunakan oleh tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, dimensi Transparan (*Tangibles*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,37 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa transparansi merupakan salah satu aspek yang telah dinilai baik dalam layanan sarana dan prasarana dan perlu dipertahankan kualitasnya.



Gambar 22. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi *Tangibles*

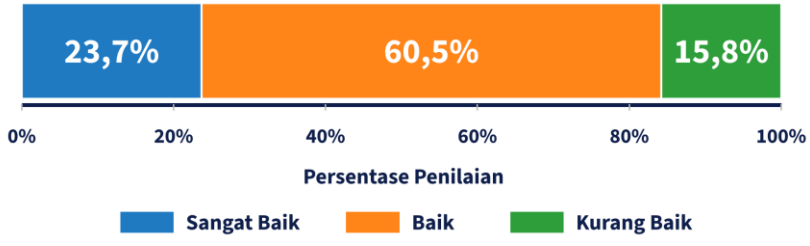
Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam layanan sarana dan prasarana berkaitan dengan kemampuan pengelola dalam menyediakan dan memelihara fasilitas secara konsisten sehingga dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah keterawatan fungsi dan kebersihan sarana dan prasarana kampus.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa 23,7% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 60,5% memberikan penilaian Baik, dan 15,8% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 84,2% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik terhadap keandalan layanan sarana dan prasarana.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keterawatan fungsi dan kebersihan sarana dan prasarana telah memperoleh penilaian yang baik dari sebagian besar tenaga kependidikan. Namun, proporsi penilaian Kurang Baik sebesar 15,8% merupakan yang tertinggi pada dimensi layanan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, pemeliharaan fungsi, kebersihan, dan kondisi fasilitas perlu menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, dimensi Keandalan (*Reliability*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,08 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan layanan telah dinilai baik, tetapi masih memiliki ruang peningkatan, khususnya dalam aspek pemeliharaan dan kebersihan sarana dan prasarana.



Gambar 23. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

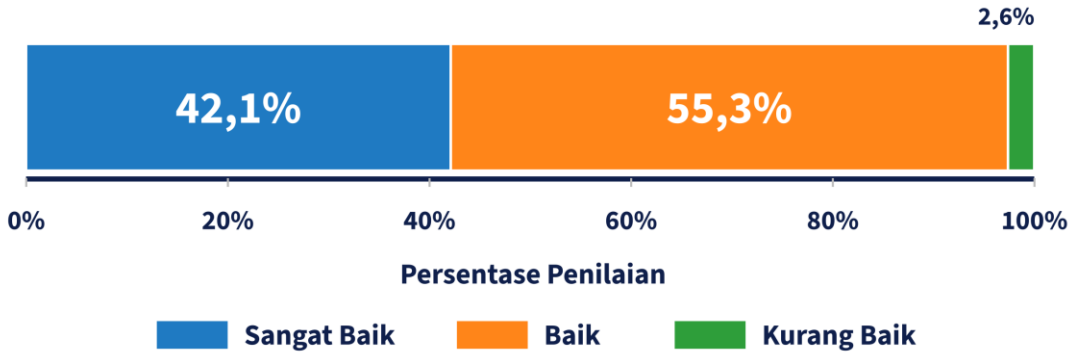
Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam layanan sarana dan prasarana berkaitan dengan kecepatan pengelola dalam merespons dan menindaklanjuti kebutuhan tenaga kependidikan terkait fasilitas kampus. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah kecepatan tindak lanjut tim penanggung jawab sarana dan prasarana terhadap pengaduan kerusakan fasilitas.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa 42,1% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 55,3% memberikan penilaian Baik, dan 2,6% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 97,4% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tindak lanjut terhadap pengaduan kerusakan fasilitas telah memperoleh penilaian yang baik. Sebagian besar penilaian berada pada kategori Baik dan Sangat Baik, sementara penilaian Kurang Baik relatif kecil. Kecepatan respons dan tindak lanjut pengaduan perlu tetap dipertahankan agar kerusakan fasilitas dapat ditangani secara tepat waktu.

Secara keseluruhan, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,39 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan aspek dengan skor tertinggi pada layanan sarana dan prasarana dan perlu dipertahankan kualitasnya.



Gambar 24. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepastian (*Assurance*)

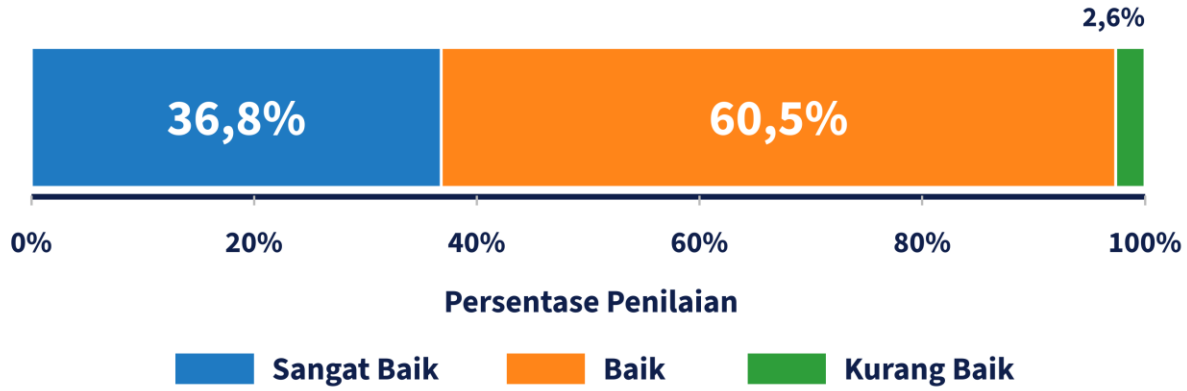
Kepastian dalam layanan sarana dan prasarana berkaitan dengan kejelasan proses dan mekanisme yang harus ditempuh dalam memperoleh layanan. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah kepastian alur birokrasi dalam pengajuan layanan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Kepastian (*Assurance*) menunjukkan bahwa 36,8% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 60,5%

memberikan penilaian Baik, dan 2,6% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 97,4% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik terhadap kepastian layanan sarana dan prasarana.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa alur birokrasi dalam pengajuan layanan sarana dan prasarana telah memperoleh penilaian yang baik. Namun, masih terdapat 2,6% penilaian Kurang Baik, sehingga kejelasan alur, prosedur, dan informasi mengenai tahapan pengajuan layanan perlu terus diperhatikan.

Secara keseluruhan, dimensi Kepastian (*Assurance*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,34 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa kepastian layanan telah dinilai baik dan perlu dipertahankan melalui alur pengajuan yang jelas dan mudah dipahami.



Gambar 25. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Kepastian (*Assurance*)

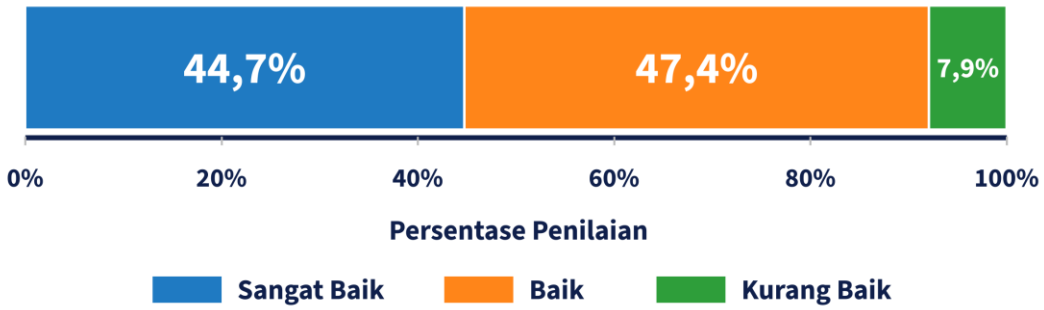
Empati (*Empathy*)

Empati dalam layanan sarana dan prasarana berkaitan dengan perhatian dan dukungan institusi terhadap kebutuhan tenaga kependidikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah dukungan institusi dalam menyediakan fasilitas penunjang kenyamanan kerja sehari-hari.

Berdasarkan hasil survei, penilaian terhadap dimensi Empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa 44,7% tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik, 47,4% memberikan penilaian Baik, dan 7,9% memberikan penilaian Kurang Baik. Dengan demikian, sebanyak 92,1% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan institusi dalam menyediakan fasilitas penunjang kenyamanan kerja telah memperoleh penilaian yang baik. Namun, masih terdapat 7,9% penilaian Kurang Baik, sehingga kebutuhan fasilitas penunjang kenyamanan kerja perlu terus diperhatikan dan disesuaikan dengan kebutuhan tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, dimensi Empati (*Empathy*) memperoleh skor kepuasan sebesar 3,37 dari skala 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek empati telah dinilai baik dan perlu dipertahankan melalui penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas.



Gambar 26. Persentase Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana pada Dimensi Empati (*Empathy*)

2.5 Masukan Tenaga Kependidikan terhadap Manajemen

Tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, masukan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen menjadi salah satu bahan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di Politeknik Statistika STIS.

Berdasarkan hasil survei tahun 2026, tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen secara keseluruhan memperoleh skor 3,29 dari skala 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan manajemen telah memperoleh penilaian yang baik, tetapi masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

Selain menilai indikator layanan, tenaga kependidikan juga diminta menuliskan saran dan masukan melalui pertanyaan terbuka. Sebanyak 31,6% responden mengisi bagian tersebut dengan masukan atau harapan, sedangkan sisanya tidak memberikan tanggapan. Masukan tersebut dikelompokkan ke dalam empat tema berikut.

Pemerataan beban tugas dan kesetaraan kesejahteraan. Tenaga kependidikan meminta agar beban tugas dibagi secara lebih adil dan merata, termasuk dengan mempertimbangkan tingkat risiko pekerjaan, serta agar kesejahteraan antarpegawai lebih setara. Masukan ini sejalan dengan hasil pengukuran pada layanan kepegawaian dan pengembangan SDM. Dimensi Kepastian (Assurance), yang mengukur objektivitas pimpinan/institusi dalam penunjukan tugas tambahan, memperoleh skor 3,00, yaitu skor terendah di antara seluruh indikator yang diukur.

Pemeliharaan dan kebersihan sarana dan prasarana. Responden berharap area basement dapat segera kembali bersih dan rapi. Responden lain menyampaikan bahwa laporan pemeliharaan kadang belum direalisasikan, misalnya laporan mengenai tidak adanya kaca di toilet pria Gedung 3. Masukan ini menguatkan temuan pada dimensi Keandalan (Reliability) layanan sarana dan prasarana yang memperoleh skor 3,08, terendah di antara dimensi layanan tersebut. Di sisi lain, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pada layanan yang sama memperoleh skor 3,39. Kedua hasil ini dapat mengindikasikan bahwa pengaduan umumnya cepat direspons, tetapi penyelesaiannya di lapangan belum selalu tuntas.

Tindak lanjut hasil evaluasi. Responden meminta agar setiap hasil evaluasi ditanggapi dan ditindaklanjuti, serta perkembangannya dilaporkan kembali kepada tenaga kependidikan. Masukan ini relevan dengan pelaksanaan survei kepuasan itu sendiri. Tanpa informasi mengenai tindak lanjut, tenaga kependidikan sulit melihat manfaat partisipasi mereka dalam survei.

Apresiasi dan harapan peningkatan layanan secara umum. Sebagian besar masukan berisi apresiasi bahwa layanan sudah baik, disertai harapan agar kualitas layanan terus ditingkatkan dan Politeknik Statistika STIS semakin sigap melayani. Masukan ini sejalan dengan skor kepuasan keseluruhan sebesar 3,29 dari skala 4,00.

Masukan dan hasil pengukuran kepuasan menunjukkan perlunya perhatian terhadap beberapa aspek layanan. Pada layanan kepegawaian dan pengembangan SDM, perhatian dapat diarahkan pada pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi, objektivitas dalam penunjukan tugas tambahan, serta penghargaan terhadap prestasi kerja. Pada layanan keuangan, peningkatan dapat difokuskan pada kecepatan respons terhadap keluhan administrasi dan dukungan dalam penyelesaian kendala pengajuan anggaran. Sementara itu, pada layanan sarana dan prasarana, aspek keterawatan fungsi dan kebersihan sarana prasarana menjadi perhatian, terutama karena dimensi Keandalan memperoleh skor 3,08.

Selain aspek yang perlu ditingkatkan, layanan yang telah memperoleh penilaian baik juga perlu dipertahankan. Skor tertinggi diperoleh dimensi Transparan (3,46) dan Daya Tanggap (3,42) pada layanan kepegawaian dan pengembangan SDM, diikuti Daya Tanggap pada layanan sarana dan prasarana serta Kepastian pada layanan keuangan yang masing-masing memperoleh skor 3,39. Hasil tersebut dapat menjadi dasar untuk mempertahankan praktik layanan yang telah berjalan dengan baik sekaligus mendorong peningkatan pada aspek yang masih memerlukan perhatian.

Berdasarkan masukan tersebut, manajemen dapat mempertimbangkan tindak lanjut berikut: (1) menyusun dan menyosialisasikan kriteria pembagian tugas tambahan yang

memperhatikan beban kerja dan tingkat risiko pekerjaan; (2) mencatat setiap laporan pemeliharaan hingga tuntas dan menginformasikan status penanganannya kepada pelapor, dengan prioritas pada kebersihan area basement dan kelengkapan fasilitas toilet; serta (3) menyampaikan rencana dan perkembangan tindak lanjut hasil survei ini kepada seluruh tenaga kependidikan.

Dengan demikian, masukan tenaga kependidikan dan hasil pengukuran kepuasan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun tindak lanjut peningkatan kualitas layanan manajemen secara berkelanjutan, baik pada aspek kepegawaian dan pengembangan SDM, keuangan, maupun sarana dan prasarana.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Politeknik Statistika STIS tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan secara keseluruhan memperoleh skor 3,29 dari skala 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan manajemen secara umum telah memperoleh penilaian yang baik.

Penilaian dilakukan terhadap tiga kelompok layanan, yaitu layanan kepegawaian/pengembangan SDM, layanan keuangan, serta layanan sarana dan prasarana, melalui lima dimensi layanan, yaitu Transparan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berdasarkan hasil pengukuran, layanan keuangan memperoleh skor rata-rata 3,32, layanan sarana dan prasarana 3,31, dan layanan kepegawaian/pengembangan SDM 3,23.

Ditinjau dari dimensi layanan, Transparan (*Tangibles*) memperoleh skor tertinggi secara keseluruhan sebesar 3,40, diikuti Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 3,36, Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,25, Keandalan (*Reliability*) sebesar 3,22, dan Empati (*Empathy*) sebesar 3,21. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan informasi dan aspek layanan yang berkaitan dengan daya tanggap telah memperoleh penilaian yang relatif baik, sementara aspek keandalan dan empati masih dapat menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas layanan.

Beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian untuk peningkatan layanan meliputi pemerataan kesempatan pengembangan kompetensi, objektivitas dalam penunjukan tugas tambahan, dan penghargaan terhadap prestasi kerja pada layanan kepegawaian/pengembangan SDM; kecepatan respons terhadap keluhan administrasi serta dukungan dalam penyelesaian kendala pengajuan anggaran pada layanan keuangan; serta keterawatan fungsi dan kebersihan sarana dan prasarana pada layanan sarana dan prasarana.

Dengan demikian, hasil survei tahun 2026 dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Politeknik Statistika STIS untuk mempertahankan aspek layanan yang telah memperoleh penilaian baik serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada aspek yang masih memerlukan perhatian. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan manajemen yang lebih responsif, andal, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan tenaga kependidikan.

LAMPIRAN

Tabel 1a. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Manajemen Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase Penilaian (%)				Total	Skor
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Transparan (*Tangibles*): Ketersediaan dan kemudahan akses informasi serta panduan layanan.	0,00	2,19	55,70	42,11	100,00	3,40
2	Keandalan (*Reliability*): Kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan merata.	0,00	9,65	58,77	31,58	100,00	3,22
3	Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan dan ketepatan dalam merespons serta menindaklanjuti kebutuhan atau keluhan.	0,00	2,63	58,77	38,60	100,00	3,36
4	Kepastian (*Assurance*): Kejelasan, objektivitas, dan kepastian dalam prosedur, proses, dan pelaksanaan layanan.	0,00	8,77	57,89	33,33	100,00	3,25
5	Empati (*Empathy*): Perhatian dan dukungan institusi terhadap kebutuhan serta kesejahteraan	0,00	12,28	54,39	33,33	100,00	3,21
Rata-Rata		0,00	7,11	57,11	35,79	100,00	3,29

Tabel 1b. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase Penilaian (%)				Total	Skor
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Transparan (*Tangibles*): Ketersediaan dan kemudahan akses informasi serta panduan layanan.	0,00	3,95	46,05	50,00	100,00	3,46
2	Keandalan (*Reliability*): Kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan merata.	0,00	7,89	60,53	31,58	100,00	3,24
3	Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan dan ketepatan dalam merespons serta menindaklanjuti kebutuhan atau keluhan.	0,00	0,00	57,89	42,11	100,00	3,42
4	Kepastian (*Assurance*): Kejelasan, objektivitas, dan kepastian dalam prosedur, proses, dan pelaksanaan layanan.	0,00	18,42	63,16	18,42	100,00	3,00
5	Empati (*Empathy*): Perhatian dan dukungan institusi terhadap kebutuhan serta kesejahteraan	0,00	18,42	60,53	21,05	100,00	3,03
Rata-Rata		0,00	9,74	57,63	32,63	100,00	3,23

Tabel 1c. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Keuangan Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase Penilaian (%)				Total	Skor
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Transparan (*Tangibles*): Ketersediaan dan kemudahan akses informasi serta panduan layanan.	0,00	2,63	57,89	39,47	100,00	3,37
2	Keandalan (*Reliability*): Kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan merata.	0,00	5,26	55,26	39,47	100,00	3,34
3	Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan dan ketepatan dalam merespons serta menindaklanjuti kebutuhan atau keluhan.	0,00	5,26	63,16	31,58	100,00	3,26
4	Kepastian (*Assurance*): Kejelasan, objektivitas, dan kepastian dalam prosedur, proses, dan pelaksanaan layanan.	0,00	5,26	50,00	44,74	100,00	3,39
5	Empati (*Empathy*): Perhatian dan dukungan institusi terhadap kebutuhan serta kesejahteraan	0,00	10,53	55,26	34,21	100,00	3,24
Rata-Rata		0,00	5,79	56,32	37,89	100,00	3,32

Tabel 1d. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Politeknik Statistika STIS terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan, 2026

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase Penilaian (%)				Total	Skor
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Transparan (*Tangibles*): Ketersediaan dan kemudahan akses informasi serta panduan layanan.	0,00	0,00	63,16	36,84	100,00	3,37
2	Keandalan (*Reliability*): Kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan merata.	0,00	15,79	60,53	23,68	100,00	3,08
3	Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan dan ketepatan dalam merespons serta menindaklanjuti kebutuhan atau keluhan.	0,00	2,63	55,26	42,11	100,00	3,39
4	Kepastian (*Assurance*): Kejelasan, objektivitas, dan kepastian dalam prosedur, proses, dan pelaksanaan layanan.	0,00	2,63	60,53	36,84	100,00	3,34
5	Empati (*Empathy*): Perhatian dan dukungan institusi terhadap kebutuhan serta kesejahteraan	0,00	7,89	47,37	44,74	100,00	3,37
Rata-Rata		0,00	5,79	57,37	36,84	100,00	3,31

Surat Pengantar Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

POLITEKNIK STATISTIKA STIS
Jalan Otto Iskandardinata No. 64C, Jakarta 13330
Telp. (021) 8508812, 8191437
Website: www.stis.ac.id, email: info@stis.ac.id

Nomor : B-330/02700/HM.310/2026 Jakarta, 7 Agustus 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pengisian Survei Kepuasan Layanan Manajemen

Yth. Bapak/Ibu Dosen dan Tenaga Kependidikan
Politeknik Statistika STIS
di
Tempat

Dalam rangka melakukan evaluasi terhadap layanan manajemen di Politeknik Statistika STIS, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) akan melakukan Survei Kepuasan Layanan Manajemen. Survei ini ditujukan kepada seluruh dosen aktif dan tenaga kependidikan, serta akan dilaksanakan pada tanggal **18 s.d. 21 Agustus 2026**.

Mengingat pentingnya hasil survei ini bagi pengembangan institusi, kami mengimbau seluruh dosen dan tenaga kependidikan untuk berpartisipasi aktif. Tautan survei akan dikirimkan secara langsung ke email Bapak/Ibu masing-masing.

Demikian pemberitahuan ini disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Statistika STIS,

Yunarso Anang Sulistiadi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun 2026

Ykh. {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)}
{TOKEN:ATTRIBUTE_2}
di tempat,

Dalam rangka melakukan evaluasi terhadap layanan manajemen di Politeknik Statistika STIS, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) melakukan pengumpulan data kepuasan layanan manajemen Politeknik Statistika STIS.

Kami meminta kesediaan {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} untuk mengisi formulir ini sesuai dengan persepsi yang dirasakan masing-masing individu. Data yang {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} berikan akan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan lebih lanjut.

Demikian disampaikan dan atas partisipasi {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} kami ucapkan terima kasih.

Ada 6 pertanyaan dalam survei ini.

Informasi Responden

Nama Lengkap *

Harap masukkan jawaban di sini:

Email *

Harap masukkan jawaban di sini:

Kepegawaian/Pengembangan SDM

Mohon {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} memberikan penilaian terhadap layanan bidang Kepegawaian/Pengembangan SDM berdasarkan masing-masing pernyataan berikut: *

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Ketersediaan media penyampaian informasi terkait persyaratan serta proses kenaikan pangkat/jabatan dan administrasi kepegawaian lainnya.	○	○	○	○
Kemudahan akses informasi terkait peluang studi lanjut dan pengembangan kompetensi (pelatihan, seminar/workshop, dll).	○	○	○	○
Pemerataan pemberian kesempatan pengembangan kompetensi bagi tenaga kependidikan (tendik).	○	○	○	○
Kecepatan respons Tim Kepegawaian dalam memproses pengajuan layanan administratif.	○	○	○	○
Objektivitas pimpinan/institusi dalam penunjukan tugas tambahan.	○	○	○	○
Penghargaan atas prestasi kerja tenaga kependidikan.	○	○	○	○

Sarana dan Prasarana

Mohon {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} memberikan penilaian terhadap layanan bidang Sarana dan Prasarana berdasarkan masing-masing pernyataan berikut: *

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Ketersediaan panduan prosedur peminjaman sarana dan prasarana.	○	○	○	○
Keterawatan (pemeliharaan fungsi dan kebersihan) sarana dan prasarana kampus.	○	○	○	○
Kecepatan tindak lanjut tim penanggung jawab Sarana dan Prasarana terhadap pengaduan kerusakan fasilitas.	○	○	○	○
Kepastian alur birokrasi dalam pengajuan layanan sarana dan prasarana.	○	○	○	○
Dukungan institusi dalam menyediakan fasilitas penunjang kenyamanan kerja sehari-hari.	○	○	○	○

Keuangan

Mohon {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} memberikan penilaian terhadap layanan bidang Keuangan berdasarkan masing-masing pernyataan berikut: *

Harap pilih tanggapan yang tepat untuk setiap butir:

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan keuangan (gaji, tunjangan kinerja, uang makan, dan honorarium).	○	○	○	○
Akurasi perhitungan oleh tim pengelola layanan keuangan dalam memproses pengajuan pencairan anggaran.	○	○	○	○
Kecepatan respons tim pengelola layanan keuangan dalam menindaklanjuti keluhan administrasi.	○	○	○	○
Kepastian waktu pemrosesan layanan keuangan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	○	○	○	○
Dukungan tim pengelola keuangan dalam membantu penyelesaian kendala pengajuan anggaran kegiatan.	○	○	○	○

Kritik dan Saran

Kritik dan saran {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} terhadap layanan manajemen Politeknik Statistika STIS: *

Harap masukkan jawaban di sini:

Apabila tidak ada dapat isikan "-"

Terima kasih atas kesediaan {if(is_empty(TOKEN:ATTRIBUTE_1), "Bapak/Ibu", TOKEN:ATTRIBUTE_1)} dalam mengisi kuesioner ini.

Kirim survei Anda.
Terima kasih telah menyelesaikan survei ini.