LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

DISUSUN OLEH:

Prof. dr. Hamidie Ronald Daniel Ray, M.Pd., Ph.D.

Dr. dr. Nur Faizah Romadona, M.Kes.

Eka Triana Yulian, S.ST., M.M.

Yuni Permatasari, S.M.

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan
Fakultas Kedokteran Universitas Penddikan Indonesia

Mengetahui,



Eka Triana Yulian, S.ST., M.M.
Kepala Seksi Administrasi Umum
dan Sumber Daya

Mengetahui,



Dr. dr. Lucky Angkawidjaja Roring, M.Pd.
Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan
Umum

Telah disetujui dan di sahkan oleh:

Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. dr. Hamidie Ronald Daniel Ray, M.Pd., Ph.D.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dapat menyelesaikan laporan survei kepuasan Tenaga Kependidikan ini dengan baik.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Fakultas Kedokteran UPI dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan serta pelayanan kepada Tenaga Kependidikan. Kami menyadari bahwa Tenaga Kependidikan adalah pemangku kepentingan utama dalam institusi pendidikan tinggi, oleh karena itu, memahami dan meningkatkan kepuasan Tenaga Kependidikan merupakan prioritas utama kami.

Survei kepuasan Tenaga Kependidikan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh fakultas, termasuk pengelola fakultas, sarana dan prasarana dan hak Tenaga Kependidikan yang tersedia. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi kami dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh Tenaga Kependidikan yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah bekerja keras dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Tenaga Kependidikan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas pendidikan lndonesia.

Bandung, Desember 2025
Dekan Fakultas Kedokteran



Prof. dr. Hamidie Ronald Daniel Ray, M.Pd., Ph.D.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan …… i
Kata Pengantar …… ii
Daftar Isi …….. iii

BAB 1 PENDAHULUAN……. 1
A. Latar Belakang …….. 1
B. Tujuan …… 2
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan ……. 3

BAB II OBJEK dan METODE SURVEI …….. 5
A. Objek …….. 5
B. Metode Survei …… 6

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN …… 8
A. Hasil …… 8
1. Kepuasan terhadap Pengelola Fakultas ……... 8
2. Kepuasan terhadap Hak Tenaga Kependidikan ……..…... 9
3. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana …… 10

B. Pembahasan …….. 11
1. Kepuasan terhadap Pengelola Fakultas ……... 12
2. Kepuasan terhadap Hak Tenaga Kependidikan ……..…... 14
3. Kepuasan terhadap Sarana dan Pra Sarana ……... 15

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI …… 18
A. Kesimpulan …… 18
B. Rekomendasi …….. 19

LAMPIRAN-LAMPIRAN …….. 20

Daftar Gambar

Gambar 3.1	Grafik Kepuasan Terhadap Pengelola Fakultas ……	9
Gambar 3.1	Grafik Kepuasan Terhadap Hak Tenaga Kependidikan…	10
Gambar 3.1	Grafik Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana…….	11

Daftar Tabel

Tabel 3.1	Kepuasan Tendik terhadap Pengelola Fakultas berdasarkan dimensi SERVQUAL ……	12
Tabel 3.2	Skor Rata-Rata per Dimensi kepuasan Tendik terhadap pengelola fakultas……..	13
Tabel 3.3	Total Skor Keseluruhan kepuasan Tendik terhadap pengelola fakultas ……..	13
Tabel 3.4	Kepuasan Tendik terhadap hak tenaga kependidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL ……..	14
Tabel 3.5	Skor Rata-Rata per Dimensi kepuasan Tendik terhadap hak tenaga kependidikan	14
Tabel 3.6	Total Skor Keseluruhan kepuasan Tendik terhadap Sarana dan Prasarana…….	15
Tabel 3.7	Kepuasan Tendik terhadap Sarana dan Prasarana dimensi SERVQUAL ……	15
Tabel 3.8	Skor Rata-Rata per Dimensi kepuasan Tendik terhadap Sarana dan Prasarana …….	16
Tabel 3.9	Total Skor Keseluruhan kepuasan Tendik terhadap Sarana dan Prasarana …….	17

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat, pendidikan tinggi menghadapi tantangan besar dalam menjaga serta meningkatkan kualitas layanan administrasi dan operasional. Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia dituntut untuk terus beradaptasi dan memperkuat standar pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan tenaga kependidikan yang semakin kompleks dan beragam. Tenaga kependidikan merupakan unsur penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan tinggi, karena mereka berperan dalam memastikan pelaksanaan layanan administratif, akademik, dan operasional berjalan secara efektif, efisien, serta sesuai ketentuan. Kualitas layanan dan kinerja institusi sangat bergantung pada profesionalitas, kompetensi, serta dedikasi tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas-tugasnya, terutama dalam menghadapi dinamika perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tata kelola perguruan tinggi.

Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia berkomitmen untuk menyediakan layanan yang unggul, didukung oleh dosen berkompeten, tenaga kependidikan profesional, serta fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Komitmen ini sejalan dengan Visi Fakultas Kedokteran UPI untuk menjadi institusi yang terdepan dan unggul dalam penyelenggaraan pendidikan kedokteran dan kesehatan, dengan keunggulan pada pencegahan penyakit degeneratif melalui aktivitas fisik. Untuk menilai dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan, dilakukan survei kepuasan tendik yang difokuskan pada tenaga kependidikan Tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 17 orang. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam berbagai aspek layanan yang diberikan oleh pengelola (pimpinan fakultas), pemenuhan hak tenaga kependidikan, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung kerja.

Pelaksanaan survei ini penting untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai persepsi dan pengalaman tenaga kependidikan terhadap layanan yang mereka terima. Informasi ini menjadi dasar bagi fakultas dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hasil survei diharapkan dapat menjadi acuan dalam penyusunan program pengembangan SDM, perbaikan proses

administrasi, serta peningkatan kualitas layanan fakultas secara keseluruhan. Instrumen survei yang digunakan mencakup lima dimensi utama pelayanan, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati), yang diadaptasi dari model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang telah terbukti efektif untuk mengukur kualitas layanan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan.

Dengan memahami tingkat kepuasan tenaga kependidikan melalui survei ini, Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan mutu layanan. Upaya ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan dan motivasi kerja tenaga kependidikan, tetapi juga memperkuat reputasi fakultas sebagai institusi yang profesional, adaptif, dan berkomitmen terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi.

B. Tujuan

Tujuan utama dari pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan tendik terhadap berbagai aspek pelayanan dan dukungan kerja yang diberikan oleh fakultas. Dalam konteks tata kelola pendidikan tinggi, memahami kepuasan tenaga kependidikan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan administratif, operasional, dan manajerial. Survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi tendik serta menjadi dasar yang kuat bagi fakultas dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan pada masa mendatang.

Pertama, survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola atau pimpinan fakultas. Pimpinan memegang peran penting dalam perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, serta pengelolaan sumber daya manusia yang berdampak langsung pada kelancaran tugas-tugas administrasi dan operasional. Persepsi tendik terhadap efektivitas kepemimpinan dan manajemen fakultas akan memberikan wawasan mengenai area yang berjalan baik maupun aspek yang memerlukan peningkatan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan profesional.

Kedua, survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pemenuhan hak tenaga kependidikan, termasuk hak-hak terkait pengembangan kompetensi, akses terhadap informasi dan fasilitas kerja, kepastian karier, serta dukungan administratif lainnya yang menunjang pelaksanaan tugas. Informasi dari survei ini akan membantu mengidentifikasi kondisi yang telah sesuai harapan maupun aspek yang perlu ditingkatkan, sehingga fakultas dapat menyusun langkah strategis untuk memperkuat pemenuhan hak dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kependidikan.

Ketiga, survei ini bertujuan untuk menilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana yang disediakan fakultas. Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, nyaman, dan fungsional merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan administrasi dan kelancaran proses operasional. Melalui evaluasi ini, fakultas dapat mengidentifikasi kebutuhan perbaikan, peremajaan, atau pengadaan sarana baru untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kondusif.

Selain itu, survei ini juga dirancang untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan berdasarkan lima dimensi pelayanan utama model SERVQUAL, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati). Analisis berdasarkan dimensi ini memungkinkan fakultas memperoleh wawasan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman kerja tendik dan kualitas layanan yang diterima.

Tujuan akhir dari survei ini adalah menyusun rekomendasi berbasis data sebagai dasar bagi fakultas dalam merancang kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat berkontribusi signifikan pada peningkatan mutu layanan administratif dan operasional di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia, serta memperkuat motivasi, kepuasan, dan kinerja tenaga kependidikan sebagai bagian penting dalam mendukung keberhasilan institusi.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei kepuasan dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dilaksanakan pada periode Juli 2025 hinggaDesember 2025. Lokasi pelaksanaan survei terpusat di Fakultas Kedokteran UPI.

Pilihan waktu yang jatuh pada akhir semester menjelang libur semester genap memungkinkan partisipasi maksimal dari dosen. Lokasi yang terpusat di fakultas memudahkan dosen untuk mengisi kuesioner tanpa mengganggu jadwal akademik mereka.

Kombinasi antara waktu yang strategis dan lokasi yang mudah diakses ini diharapkan dapat mendukung pengumpulan data yang representatif dan akurat mengenai persepsi dosen terhadap kualitas layanan di Fakultas Kedokteran UPI.

BAB II
OBJEK DAN METODE SURVEI

A. OBJEK

Objek survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2025 mencakup berbagai aspek pelayanan internal yang secara langsung berkaitan dengan kinerja, kenyamanan kerja, serta efektivitas pelaksanaan tugas tenaga kependidikan di lingkungan fakultas. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap sistem pengelolaan, pemenuhan hak, serta dukungan sarana dan prasarana yang tersedia.

1. Pengelola (Pimpinan Fakultas)

Pengelola atau pimpinan fakultas memiliki peran strategis dalam menetapkan kebijakan, pengambilan keputusan, serta pengelolaan operasional fakultas. Aspek yang disurvei mencakup transparansi kebijakan, kejelasan informasi, pola komunikasi, kepastian dalam pengambilan keputusan, serta dukungan pimpinan terhadap pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Penilaian terhadap aspek ini penting untuk memastikan terciptanya tata kelola fakultas yang efektif, akuntabel, dan partisipatif.

2. Hak Tenaga Kependidikan

Hak tenaga kependidikan mencakup pemenuhan kesejahteraan, pengakuan atas kinerja, kesempatan pengembangan kompetensi, serta keadilan dalam sistem manajemen. Survei ini mengukur persepsi tenaga kependidikan terhadap:

- Kesesuaian beban kerja
- Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri
- Transparansi sistem penilaian kinerja
- Lingkungan kerja yang aman dan kondusif
- Dukungan terhadap jenjang karier

Pemenuhan hak-hak tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi, produktivitas, serta kualitas pelayanan administrasi dan akademik di fakultas.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung utama dalam pelaksanaan tugas administratif dan layanan operasional. Aspek yang dinilai dalam survei ini meliputi:

- Ketersediaan dan kondisi ruang kerja
- Fasilitas komputer dan perangkat pendukung
- Kualitas jaringan internet
- Fasilitas perkantoran
- Kenyamanan lingkungan kerja

Evaluasi terhadap sarana dan prasarana bertujuan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia telah memenuhi kebutuhan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas secara optimal.

Dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap ketiga objek utama tersebut, fakultas dapat menentukan area yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan peningkatan kualitas layanan.

B. METODE SURVEI

1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah metode kuantitatif dengan instrumen utama berupa kuesioner. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif, terukur, dan dapat dianalisis secara statistik untuk menggambarkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan secara sistematis.

Survei dilaksanakan pada tahun 2025 dan berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner, jumlah responden yang berpartisipasi adalah 14 tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Skala Pengukuran

Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan Skala Likert dengan empat kategori penilaian sebagai berikut:

No	Skala	Nilai
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Cukup	2
4	Kurang	1

Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner. Dengan menggunakan skala empat tingkat, responden dapat memberikan penilaian yang lebih tegas terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Adapun tahapan pelaksanaan survei sebagai berikut:

a. Persiapan Instrumen

Tim penyusun menyusun kisi-kisi survei berdasarkan dimensi pelayanan yang telah ditetapkan. Pernyataan dalam kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi tenaga kependidikan terhadap aspek pengelolaan, hak, serta sarana dan prasarana.

b. Uji Coba Instrumen

Instrumen yang telah disusun dilakukan uji coba terbatas untuk memastikan validitas dan reliabilitas pertanyaan. Hasil uji coba digunakan untuk menyempurnakan redaksi pertanyaan agar mudah dipahami dan relevan dengan kondisi tenaga kependidikan.

c. Pelaksanaan Survei

Kuesioner didistribusikan kepada seluruh tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran UPI secara daring.

d. Pengolahan dan Analisis Data

Data hasil survei diolah menggunakan teknik statistik deskriptif. Analisis dilakukan dengan menghitung skor rata-rata pada setiap indikator dan dimensi pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara umum maupun per aspek.

e. **Penyusunan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi sebagai bahan pertimbangan pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan internal secara berkelanjutan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2025 dilakukan terhadap 16 responden. Hasil survei memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap tiga aspek utama, yaitu:

1. Pengelola Fakultas
2. Hak Tenaga Kependidikan
3. Sarana dan Prasarana

Data menunjukkan skor rata-rata masing-masing indikator yang kemudian dikelompokkan berdasarkan dimensi SERVQUAL.

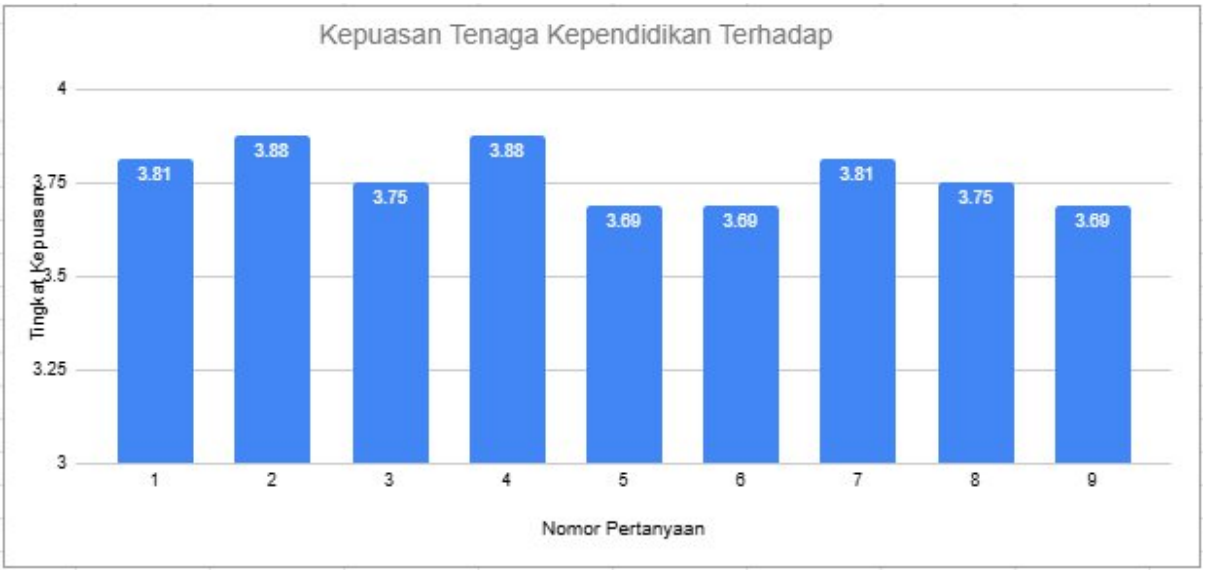
1. Kepuasan terhadap Pengelola Fakultas

Berdasarkan data grafik, skor rata-rata kepuasan terhadap pengelola fakultas berada pada rentang **3,69 – 3,88**, yang menunjukkan kategori **Baik hingga Sangat Baik**.
Skor tertinggi (3,88) terdapat pada aspek

- Efektivitas komunikasi pimpinan
- Konsistensi penegakan aturan
- Penilaian terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM

Skor terendah (3,69) terdapat pada aspek:

- Keteladanan kepemimpinan
- Konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan
- Sinkronisasi kebijakan pimpinan



Gambar 3.1 Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelola Fakultas

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan menilai pengelolaan fakultas sudah berjalan dengan baik. Namun, dimensi **Empathy dan Responsiveness** masih memerlukan penguatan terutama dalam konsistensi dan keteladanan kepemimpinan.

2. Kepuasan terhadap Hak Tenaga Kependidikan

Berdasarkan grafik, skor rata-rata kepuasan terhadap hak tenaga kependidikan berada pada rentang **3,63 – 3,81**, yang termasuk kategori **Baik**.
Skor tertinggi (3,81) terdapat pada aspek:

- Keterbukaan informasi
- Kemudahan komunikasi

Skor terendah (3,63 – 3,69) terdapat pada aspek:

- Pengembangan karir
- Beban kerja
- Kesesuaian tugas pokok dan fungsi



Gambar 3.2 Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Hak Tenaga Kependidikan

Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi informasi sudah berjalan dengan baik, namun aspek pengembangan karir dan distribusi beban kerja masih menjadi perhatian utama untuk peningkatan kebijakan SDM.

3. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

Data grafik menunjukkan bahwa skor kepuasan terhadap sarana dan prasarana berada pada rentang **3,75 – 3,88**, yang termasuk kategori **Baik hingga Sangat Baik**.

Skor tertinggi (3,88) terdapat pada:

- Suasana kerja
- Keselamatan dan kesehatan kerja
- Penilaian terhadap lingkungan kerja secara umum

Skor terendah (3,75) terdapat pada:

- Keamanan tempat kerja
- Penanganan keselamatan kerja



Gambar 3.3 Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Sarana Prasarana

Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan merasa nyaman dengan lingkungan kerja, namun peningkatan sistem keamanan dan prosedur keselamatan tetap diperlukan.

B. PEMBAHASAN

Hasil survei menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran UPI berada pada kategori **Baik**, dengan skor rata-rata keseluruhan di atas 3,6 dari skala maksimum 4.

Jika dianalisis berdasarkan dimensi SERVQUAL:

- **Tangibles** menunjukkan hasil baik pada aspek sarana dan suasana kerja.
- **Reliability** relatif stabil, terutama dalam konsistensi aturan dan informasi.
- **Responsiveness** cukup baik namun masih dapat ditingkatkan pada aspek kepemimpinan dan beban kerja.
- **Assurance** menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terutama pada keselamatan kerja.
- **Empathy** menjadi dimensi dengan skor relatif lebih rendah dibanding dimensi lain, terutama terkait pengembangan karir dan penghargaan prestasi.

Secara komparatif:

- Aspek dengan skor tertinggi secara umum adalah **Sarana dan Prasarana**.

- Aspek yang paling memerlukan perhatian adalah **Hak Tenaga Kependidikan**, khususnya pengembangan karir dan keseimbangan beban kerja.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem pendukung fisik dan lingkungan kerja sudah berjalan optimal, namun penguatan pada kebijakan pengembangan SDM akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan secara menyeluruh.

Dengan melakukan evaluasi berbasis data ini, Fakultas Kedokteran UPI dapat merumuskan langkah strategis yang lebih terarah, antara lain:

1. Penyusunan roadmap pengembangan karir tenaga kependidikan
2. Evaluasi distribusi beban kerja
3. Penguatan sistem penghargaan dan apresiasi
4. Optimalisasi komunikasi kebijakan secara berkelanjutan

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan kondisi yang positif dan menjadi dasar yang kuat untuk peningkatan mutu tata kelola fakultas secara berkelanjutan.

1. Kepuasan Terhadap Pengelola Fakultas

a. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas berdasarkan dimensi SERVQUAL

Tabel 3.1 menunjukkan skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas bersarakan dimensi SERVQUAL.

Tabel 3.1 Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Pertanyaan	Skor Rata-Rata
Tangibles	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.38
	Bagaimana penilaian saudara terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.38
Reliability	Bagaimana sinkronisasi kebijakan pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.31
	Bagaimanakah konsistensi penegakan aturan oleh pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.31
Responsiveness	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Fakultas Kedokteran Universitas	3.38

	Pendidikan Indonesia.	
	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.31
	Bagaimana keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.31
Assurance	Bagaimana penghargaan terhadap prestasi SDM oleh pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.38
Empathy	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.31

b. Skor rata-rata per dimensi kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas

Tabel 3.2 menunjukkan skor rata-rata per dimensi dari kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas.

Tabel 3.2 Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangibles	(3.31+3.38) / 2 = 3.34
Reliability	(3.75+3.88) / 2 = 3.82
Responsiveness	(3.69+3.69+3.81) / 3 = 3.73
Assurance	3.75
Empathy	3.69

c. Total skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas

Skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas di FK UPI ditunjukkan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Total skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelola fakultas

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangibles	3.85

Reliability	3.82
Responsiveness	3.73
Assurance	3.75
Empathy	3.69

d. Interpretasi:
Dimensi dengan skor tertinggi adalah **Tangibles (3,85)**, sedangkan skor terendah terdapat pada **Empathy (3,69)**. Secara umum, tingkat kepuasan berada pada kategori *Baik*.

2. Kepuasan Terhadap Hak Tenaga Kependidikan

a. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL

Tabel 3.4 menunjukkan skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan bersarakan dimensi SERVQUAL.

Tabel 3.4 Kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Pertanyaan	Skor
Tangibles	Kepuasan terhadap suasana kerja di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25
Reliability	Bagaimanakah suasana kerja di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25
Responsiveness	Bagaimanakah kondisi keamanan tempat kerja Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25
Assurance	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.19
	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.38
Empathy	Bagaimanakah penanganan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25

b. Skor rata-rata per dimensi kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan

Tabel 3.5 menunjukkan skor rata-rata per dimensi dari kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan.

Tabel 3.5 Kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangibles	3.25
Reliability	3.25
Responsiveness	3.25
Assurance	(3.19 + 3.38) / 2 = 3.28
Empathy	3.25

c. Total skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan

Skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan ditunjukkan pada tabel 3.6.

Tabel 3.6 Total skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangibles	3.25
Reliability	3.25
Responsiveness	3.25
Assurance	3.28
Empathy	3.25

d. Dimensi dengan skor tertinggi adalah **Assurance (3,28)**, sedangkan skor terdapat nilai skor yang sama pada **Tangibles, Reliability, Responsiveness dan Empathy (3,25)**.

3. Kepuasan Terhadapa Sarana Prasarana

a. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL

Tabel 3.7 menunjukkan skor kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana berdasarkan dimensi SERVQUAL.

Tabel 3.7 Kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Pertanyaan	Skor
Tangibles	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.13
	Kepuasan terhadap beban kerja Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.13
	Apakah saudara bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25
Reliability	Kepuasan terhadap pengembangan karir Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.13
	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25
	Bagaimanakah beban kerja Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.38
Responsiveness	Bagaimanakah iklim keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25
Assurance	Kepuasan terhadap jaminan sosial Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.19
	Bagaimanakah jaminan sosial Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.13
Empathy	Kepuasan terhadap penghasilan Dosen saat ini di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.19
	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.13
	Bagaimana pengembangan karir Dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.31
	Bagaimana penghasilan Dosen saat ini di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.	3.25

b. Skor rata-rata per dimensi kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana

Tabel 3.8 menunjukkan skor rata-rata per dimensi dari kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasaran.

Tabel 3.8 Kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana berdasarkan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangibles	(3.13+3.13+3.25) / 3 = 3.17
Reliability	(3.13+3.25+3.38) / 3 = 3.25
Responsiveness	3.25
Assurance	(3.19+3.13) /2 = 3.16

Empathy	(3.19+3.13+3.31+3.25) / 4 = 3.17

c. Total skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap hak tenaga kependidikan

Skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana ditunjukkan pada tabel 3.9.

Tabel 3.9 Total skor keseluruhan kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana prasarana

Dimensi	Skor Rata-Rata
Tangibles	3.17
Reliability	3.25
Responsiveness	3.25
Assurance	3.16
Empathy	3.17

d. Interpretasi:

Dimensi dengan skor tertinggi adalah Reliability dan Responsiveness (3,25), sedangkan skor terendah terdapat pada Assurance (3,65). Hal ini menunjukkan bahwa sistem respons dan dukungan cukup baik, namun aspek kesejahteraan dan beban kerja masih dapat ditingkatkan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2024, dapat disimpulkan beberapa poin penting terkait tingkat kepuasan tendik terhadap pengelola fakultas, sarana dan prasarana, serta pemenuhan hak tenaga kependidikan.

1. Kepuasan terhadap Pengelola Fakultas

Tenaga kependidikan menilai pengelola fakultas telah memberikan pelayanan dengan baik. Meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, secara umum tendik merasa puas terhadap kepemimpinan, keteladanan, serta kebijakan yang diterapkan oleh pimpinan fakultas dalam mendukung pelaksanaan tugas administratif dan operasional

2. Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

Tendik merasa cukup puas dengan fasilitas kerja yang tersedia di fakultas. Suasana kerja memperoleh penilaian paling tinggi, menunjukkan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung produktivitas. Namun demikian, aspek keamanan dan beberapa fasilitas pendukung lainnya masih memerlukan perhatian dan peningkatan.

3. Kepuasan terhadap Hak Dosen

Pemenuhan hak tenaga kependidikan, termasuk dukungan terhadap pengembangan kompetensi, akses fasilitas kerja, serta kesempatan peningkatan kapasitas, memperoleh penilaian yang baik. Fasilitas dan dukungan yang tersedia dinilai mampu mendorong tendik untuk terus meningkatkan kemampuan profesionalnya dan memberikan kontribusi optimal bagi fakultas.

B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan secara keseluruhan, beberapa rekomendasi berikut dapat dijadikan acuan:

1. Peningkatan Kinerja Pengelola Fakultas

Pengelola fakultas perlu terus meningkatkan kualitas manajemen dengan mengedepankan kolaborasi antara tenaga kependidikan, dosen, dan mahasiswa. Komunikasi yang terbuka, transparansi dalam pengambilan keputusan, serta penguatan budaya kerja sama menjadi pilar utama untuk membangun lingkungan kerja yang lebih produktif, profesional, dan kondusif.

2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

Perbaikan terhadap aspek keamanan di lingkungan fakultas perlu mendapatkan prioritas. Selain itu, penting bagi fakultas untuk memastikan seluruh sarana dan prasarana selalu dalam kondisi optimal, lengkap, dan siap mendukung kebutuhan kerja tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas administrasi dan layanan akademik.

3. Pengembangan Hak Dosen

Fakultas perlu terus memperkuat pemenuhan hak tendik, termasuk meningkatkan kesejahteraan, memberikan penghargaan atas kinerja, serta menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang kerja yang nyaman, akses teknologi yang memadai, dan peluang pengembangan kompetensi. Dukungan ini penting untuk meningkatkan motivasi dan profesionalitas tenaga kependidikan.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia dapat terus meningkat, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif, produktif, dan mendukung keberhasilan institusi dalam menyelenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas.

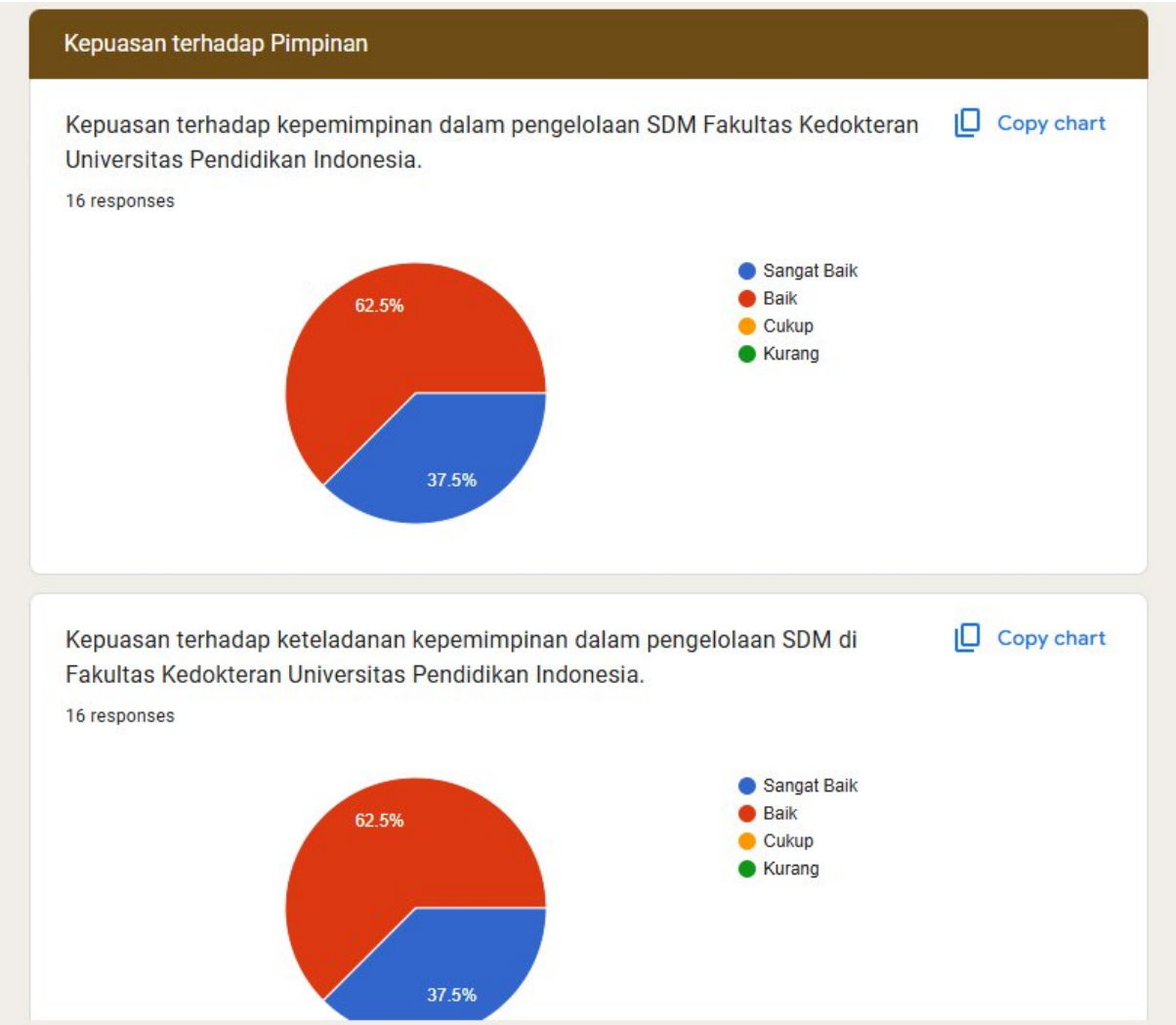
LAMPIRAN

Link Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

https://forms.gle/fLUFmPS5m8RDsrQW9



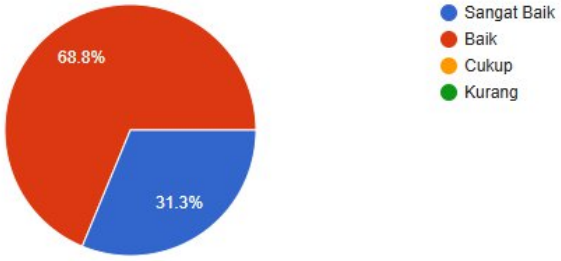
Sampel Hasil Responden



Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.

Copy chart

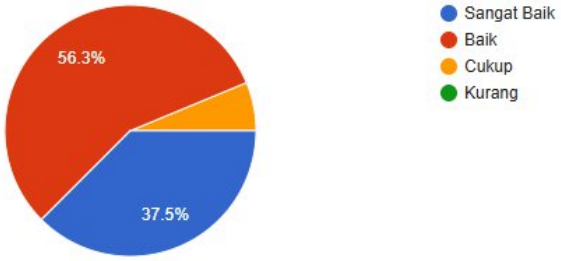
16 responses



Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.

Copy chart

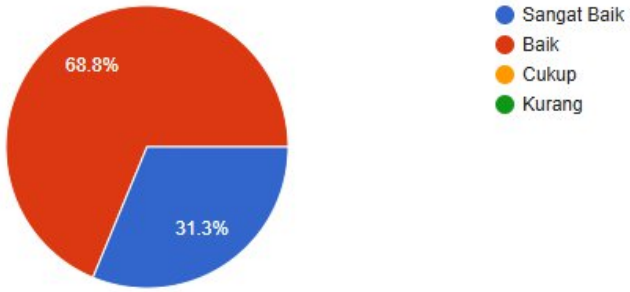
16 responses



Bagaimana sinkronisasi kebijakan pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.

Copy chart

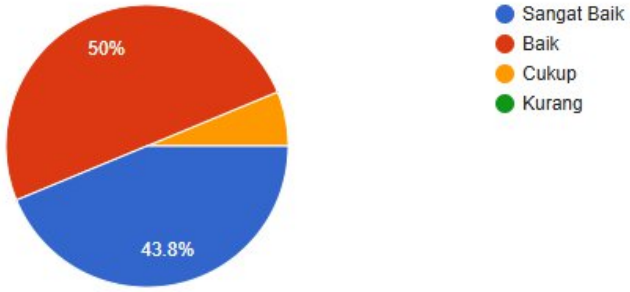
16 responses



Bagaimanakah konsistensi penegakan aturan oleh pimpinan di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia.

Copy chart

16 responses



Timestamp	Email	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM Fakultas	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Fakultas	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Fakultas	Bagaimana penilaian saudara terhadap kepemimpin dalam	Bagaimana keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Faku	Bagaimana sinkronisasi kebijakan pimpinan di Fakultas Kedokteran	Bagaimanakah konsistensi penegakan aturan oleh pimpinan di Fakultas	Bagaimana penghargaan terhadap prestasi SDM oleh pimpina di Fakultas	Kepuasan terhadap suasana kerja di Fakultas Kedokteran Universitas	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja Tenaga Kependidika	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja Tenaga Kependidika	Bagaimanakah suasana kerja di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan	Bagaimanakah penanganan terhadap keselamatan dan kesehat kerja Tenaga	Bagaimanakah kondisi keamanan tempat kerja Tenaga Kependidika	Kepuasa terhadap pengemb karir Ten Kependi Fakultas
2/11/2025 9:49:42	hanifnurp@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/11/2025 10:08:16	aliyarahmawati012@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/11/2025 11:27:02	subekti.evi1744@gmail.com	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/11/2025 14:33:06	gemilangapp@upi.edu	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat B
2/11/2025 19:23:01	tantihardiyanti29@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 8:04:07	yunipermatasari@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
2/12/2025 8:05:16	andzarfauzanh@gmail.com	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat B
2/12/2025 8:05:37	ryanaeka@upi.edu	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat B
2/12/2025 8:10:57	ramdhannugraha@upi.edu	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 8:18:35	annisasyafigha@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 8:25:03	bellashafiera@gmail.com	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 8:41:50	azfarnasrullah@upi.edu	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat B
2/12/2025 8:53:59	aldi.maulana@upi.edu	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 8:54:08	burhanu@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 9:22:47	febiindriyani@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2/12/2025 9:24:28	mhdsyamsudinnn544@upi.edu	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Kurang

Dokumentasi Pengisian Survey

