

**LAPORAN SURVEI TENAGA KEPENDIDIKAN
PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
TAHUN 2022—2024**



**PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
JUNI 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu merupakan komitmen utama setiap perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik, profesional, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan kebutuhan masyarakat. Mutu penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas kurikulum dan sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan nonakademik yang diterima oleh seluruh pemangku kepentingan, termasuk tenaga kependidikan yang memiliki peran sentral dalam mendukung kelancaran proses pendidikan. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk membangun sistem penjaminan mutu yang mampu memastikan seluruh proses penyelenggaraan pendidikan berjalan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan para pemangku kepentingan.

Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara berkomitmen untuk mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas melalui implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara konsisten dan berkelanjutan. Implementasi SPMI tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar yang telah ditetapkan, tetapi juga diarahkan untuk membangun budaya mutu (*quality culture*) yang menempatkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sebagai bagian dari tata kelola program studi. Salah satu bentuk implementasi budaya mutu tersebut adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan yang dilakukan secara berkala untuk memperoleh umpan balik terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan.

Tenaga kependidikan merupakan pemangku kepentingan internal yang secara langsung terlibat dalam pengelolaan administrasi akademik, pengelolaan dokumen, layanan kemahasiswaan, tata usaha, keuangan, serta berbagai proses operasional di tingkat program studi maupun fakultas. Mereka sehari-hari berhadapan dengan berbagai dinamika pelayanan administratif yang menuntut kecepatan, ketepatan, profesionalisme, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan serta prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diterimanya menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas tata kelola program studi. Informasi yang diperoleh melalui survei kepuasan tenaga kependidikan memberikan gambaran mengenai tingkat ketercapaian mutu pelaksanaan kerja dan layanan, aspek-aspek yang telah memenuhi harapan tenaga kependidikan, serta aspek yang masih memerlukan peningkatan sebagai dasar penyusunan program perbaikan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan merupakan bagian dari implementasi siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Sumatera Utara. Setelah standar mutu dilaksanakan,

program studi melakukan evaluasi terhadap hasil pengukuran kepuasan tenaga kependidikan untuk mengidentifikasi capaian layanan, menemukan akar permasalahan, menetapkan prioritas perbaikan, serta menyusun rencana tindak lanjut yang terukur. Dengan demikian, hasil survei tidak berhenti sebagai data statistik, tetapi dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan dan penguatan tata kelola di lingkungan program studi.

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan memberikan informasi mengenai aspek-aspek pelaksanaan kerja dan layanan yang telah berjalan baik, serta area yang masih memerlukan peningkatan. Informasi tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut dan perbaikan berkelanjutan sehingga Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dapat memastikan bahwa tenaga kependidikan memperoleh dukungan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang kondusif, serta sistem layanan yang menunjang produktivitas dan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan untuk periode tahun 2022 hingga 2024 dilakukan secara berkala dengan menggunakan instrumen yang mengukur persepsi terhadap pelaksanaan kerja dan layanan program studi. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan, kecenderungan penilaian dari tahun ke tahun, serta implikasinya bagi penguatan tata kelola dan pelayanan di lingkungan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Selain mendukung implementasi SPMI, pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan juga merupakan salah satu bentuk akuntabilitas Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam menjaga kualitas pelaksanaan kerja dan layanan kepada tenaga kependidikan. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas sistem kerja, koordinasi internal, pengelolaan administrasi, pengembangan kompetensi tenaga kependidikan, penyempurnaan tata kelola program studi, serta penyusunan berbagai program peningkatan mutu lainnya. Seluruh proses tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan sehingga membentuk budaya evaluasi yang mendukung tercapainya visi, misi, tujuan, dan sasaran Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan ini disusun sebagai dokumen resmi yang memuat hasil pelaksanaan survei, analisis terhadap tingkat kepuasan tenaga kependidikan, identifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan, serta rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Laporan ini tidak hanya menjadi media pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan survei, tetapi juga menjadi dokumen pendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal, bahan evaluasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen, Audit Mutu Internal, serta bukti sah yang mendukung proses akreditasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara berlandaskan pada berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional, serta dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Sumatera Utara yang mengamanatkan pentingnya evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang menegaskan bahwa perguruan tinggi wajib menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu melalui sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan.

Selain itu, pelaksanaan survei ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 41 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang menekankan pentingnya evaluasi mutu sebagai bagian dari siklus peningkatan kualitas penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi. Pada tingkat institusi, pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan mengacu pada Statuta Universitas Sumatera Utara, Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Standar Pendidikan Universitas Sumatera Utara, Manual SPMI, Kebijakan Akademik, serta pedoman penyelenggaraan pendidikan di lingkungan Universitas Sumatera Utara. Dokumen-dokumen tersebut mengamanatkan pelaksanaan evaluasi berkala terhadap mutu layanan dan penyelenggaraan pendidikan sebagai wujud akuntabilitas institusi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Dengan berpedoman pada regulasi dan kebijakan tersebut, Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai bagian dari mekanisme pengendalian mutu yang menyediakan informasi objektif untuk penyusunan kebijakan, evaluasi penyelenggaraan pendidikan, peningkatan kualitas layanan, serta pengembangan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia secara berkelanjutan. Seluruh proses pelaksanaan survei dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi aktif seluruh tenaga kependidikan dalam proses evaluasi mutu internal.

C. Tujuan

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan diselenggarakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi internal Program Studi Sarjana Sastra Indonesia untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan. Melalui survei ini, program studi memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap koordinasi kerja, sistem pelayanan, dukungan pelaksanaan tugas, komunikasi organisasi, serta kualitas tata kelola yang mereka alami selama menjalankan tugas di lingkungan program studi dan fakultas.

Hasil survei diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai aspek pelaksanaan kerja dan layanan yang telah memenuhi harapan tenaga kependidikan sekaligus mengungkap aspek-aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Informasi tersebut selanjutnya dianalisis sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu, penguatan koordinasi internal, penyempurnaan layanan administrasi, peningkatan efektivitas komunikasi, serta pengembangan lingkungan kerja yang lebih mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.

Selain sebagai instrumen evaluasi, pelaksanaan survei ini juga bertujuan mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal melalui penyediaan data yang valid, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam proses evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu. Dengan demikian, hasil survei menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan di tingkat program studi maupun fakultas serta menjadi dokumen pendukung dalam Audit Mutu Internal, Rapat Tinjauan Manajemen, penyusunan Laporan Evaluasi Diri, dan proses akreditasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Melalui pelaksanaan survei yang konsisten dan berkelanjutan, program studi memperkuat komitmennya dalam membangun budaya mutu yang partisipatif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan secara berkala untuk periode tahun akademik 2022/2023, 2023/2024, dan 2024/2025. Pelaksanaan survei dilakukan menggunakan instrumen kuesioner melalui Google Form yang disebarkan kepada tenaga kependidikan yang bertugas di lingkungan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dan Fakultas Ilmu Budaya. Penggunaan Google Form dipilih karena mendukung efisiensi pengumpulan data, memudahkan akses responden dalam mengisi kuesioner, serta memungkinkan rekapitulasi data secara otomatis untuk keperluan analisis.

Survei dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan program studi, meliputi berbagai aspek penting seperti komunikasi, koordinasi, dukungan administrasi, kejelasan tugas, beban kerja, keterbukaan informasi, dan fasilitas kerja. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh tenaga kependidikan sehingga responden dapat menyampaikan penilaian secara jujur dan objektif berdasarkan pengalaman aktual mereka selama menjalankan tugas di lingkungan program studi dan fakultas.

Pelaksanaan survei dikoordinasikan oleh program studi dengan dukungan unit terkait di fakultas. Seluruh proses pelaksanaan survei, mulai dari penyebaran instrumen, pengisian kuesioner oleh responden, hingga pengumpulan data, dilakukan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Data hasil pengisian kuesioner selanjutnya direkapitulasi dan dianalisis oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia sebagai bahan evaluasi terhadap mutu pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan. Dengan mekanisme pelaksanaan yang terstruktur dan dilaksanakan secara berkala, Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menjadi salah satu instrumen utama dalam membangun budaya mutu di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Responden Survei

Responden dalam Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan adalah tenaga kependidikan yang berada dalam lingkup layanan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara dan memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan administrasi, pelayanan akademik, dukungan operasional, serta koordinasi kerja di lingkungan program studi. Responden mencakup tenaga administrasi akademik, tata usaha, keuangan, dan staf pendukung lainnya yang berinteraksi langsung dengan proses pelayanan akademik dan nonakademik. Mereka merupakan pihak yang sehari-hari terlibat dalam pengelolaan administrasi akademik, pengelolaan dokumen, layanan kemahasiswaan, serta berbagai proses operasional yang menunjang kelancaran penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Pada tahun akademik 2022/2023, jumlah responden keseluruhan yang seharusnya mengisi survei adalah 46 orang, dengan responden terwakili sebanyak 36 orang. Tingkat keterwakilan responden pada periode ini mencapai 78,26%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan telah berpartisipasi dalam proses evaluasi mutu pelaksanaan kerja dan layanan program studi. Pada tahun akademik 2023/2024, jumlah responden keseluruhan meningkat menjadi 56 orang, dengan responden terwakili sebanyak 47 orang. Tingkat keterwakilan responden pada periode ini mencapai 83,93%, yang mencerminkan peningkatan partisipasi tenaga kependidikan dalam survei dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, pada tahun akademik 2024/2025, jumlah responden keseluruhan adalah 55 orang, dengan responden terwakili sebanyak 52 orang. Tingkat keterwakilan responden pada periode ini mencapai 94,55%, yang menunjukkan partisipasi yang sangat tinggi dari tenaga kependidikan dalam proses evaluasi.

Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterwakilan responden mengalami peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022/2023, tingkat keterwakilan berada pada angka 78,26%, kemudian meningkat menjadi 83,93% pada tahun 2023/2024, dan meningkat lagi menjadi 94,55% pada tahun 2024/2025. Peningkatan tingkat partisipasi ini memberikan indikasi bahwa survei semakin mampu menjangkau responden secara lebih luas, sehingga hasil yang diperoleh semakin representatif dalam menggambarkan persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan program studi. Hal ini juga mencerminkan adanya kesadaran yang lebih tinggi dari tenaga kependidikan mengenai pentingnya proses evaluasi mutu dan kontribusi mereka terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan program studi.

Secara keseluruhan, jumlah responden keseluruhan yang menjadi sasaran Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan pada periode 2022/2024 adalah 157 orang, yang terdiri atas 46 orang pada tahun 2022/2023, 56 orang pada tahun 2023/2024, dan 55 orang pada tahun 2024/2025. Dari jumlah tersebut, responden yang berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner adalah 135 orang, dengan rincian 36 responden pada tahun 2022/2023, 47 responden pada tahun 2023/2024, dan 52 responden pada tahun 2024/2025. Kecenderungan peningkatan tingkat keterwakilan dari 78,26% menjadi 94,55% menunjukkan bahwa tenaga kependidikan semakin aktif berpartisipasi dalam survei dari tahun ke tahun. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran yang lebih tinggi mengenai pentingnya proses evaluasi mutu dan kontribusi tenaga kependidikan terhadap peningkatan kualitas layanan program studi.

C. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam bentuk kuesioner dengan skala penilaian Likert, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelaksanaan kerja dan layanan menggunakan kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Penggunaan skala Likert dipilih karena memungkinkan responden memberikan penilaian secara terstruktur dan terukur, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan secara objektif.

Instrumen memuat sejumlah butir pernyataan yang merefleksikan aspek-aspek kunci dalam pelaksanaan kerja dan layanan program studi, antara lain kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab yang menjadi dasar bagi tenaga kependidikan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Aspek koordinasi antara program studi, fakultas, dan unit terkait juga menjadi fokus pengukuran untuk menilai efektivitas komunikasi dan kerja sama antarunit dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik diukur untuk mengetahui sejauh mana tenaga kependidikan merasakan dukungan sistem administrasi dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Ketersediaan informasi dan komunikasi terkait kebijakan akademik dan administrasi menjadi indikator penting untuk menilai transparansi dan aksesibilitas informasi yang dibutuhkan tenaga kependidikan. Dukungan fasilitas kerja dan sarana pendukung juga dievaluasi untuk mengetahui apakah tenaga kependidikan memiliki sumber daya yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, aspek penghargaan dan apresiasi terhadap kinerja tenaga kependidikan juga diukur untuk menilai sejauh mana program studi memberikan pengakuan terhadap kontribusi tenaga kependidikan dalam penyelenggaraan pendidikan.

Selain bagian skala penilaian, instrumen juga menyediakan ruang bagi responden untuk menyampaikan saran, kritik, atau masukan terhadap pelaksanaan kerja dan layanan program studi. Dengan demikian, data yang diperoleh mencakup informasi kuantitatif dalam bentuk skor dan persentase kepuasan, serta data kualitatif berupa masukan langsung dari tenaga kependidikan. Kombinasi antara data kuantitatif dan kualitatif tersebut memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelaksanaan kerja dan layanan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan, sehingga program studi dapat menyusun program peningkatan mutu yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilakukan melalui penyebaran instrumen berbasis Google Form kepada tenaga kependidikan yang menjadi responden pada masing-masing tahun akademik. Seluruh responden mengisi instrumen secara mandiri berdasarkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem kerja dan layanan program studi. Penggunaan Google Form mendukung efisiensi pengumpulan data karena jawaban responden tercatat secara otomatis dan dapat langsung direkapitulasi untuk keperluan analisis. Mekanisme ini juga memastikan bahwa proses pengumpulan data berlangsung secara sistematis, terdokumentasi, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan survei dilakukan pada periode yang telah ditentukan setiap tahun akademik, dengan memberikan kesempatan yang cukup kepada tenaga kependidikan untuk mengisi kuesioner secara lengkap dan menyeluruh. Tenaga kependidikan dapat mengakses instrumen survei melalui tautan yang disebarkan oleh program studi, kemudian mengisi penilaian berdasarkan pengalaman aktual mereka selama menjalankan tugas di lingkungan program studi dan fakultas. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan verifikasi terhadap hasil pengisian untuk

memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis merupakan data yang lengkap, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses verifikasi ini penting untuk menjaga validitas hasil survei sehingga laporan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi aktual mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan program studi.

Setelah periode pengisian survei berakhir, data yang terkumpul direkapitulasi dan diverifikasi sebelum dilakukan proses analisis. Tahap verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penyusunan laporan merupakan data yang lengkap, konsisten, dan layak dianalisis. Selanjutnya, hasil rekapitulasi menjadi dasar dalam penyusunan laporan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan serta digunakan sebagai salah satu sumber informasi dalam proses penjaminan mutu di tingkat program studi. Dengan mekanisme pengumpulan data yang terstruktur dan terdokumentasi, Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menjadi salah satu instrumen utama dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menghitung distribusi persentase penilaian pada setiap kategori kepuasan, yaitu Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang, untuk setiap periode survei. Tahap pertama analisis dilakukan dengan merekapitulasi seluruh hasil penilaian responden pada setiap butir instrumen. Selanjutnya dilakukan penghitungan distribusi persentase untuk mengetahui proporsi penilaian pada setiap kategori kepuasan, sehingga dapat diketahui kecenderungan penilaian responden secara keseluruhan.

Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2022/2023 persentase penilaian terdiri atas 92,86% Sangat Baik dan 7,14% Baik. Pada tahun 2023/2024 persentase penilaian terdiri atas 98,63% Sangat Baik dan 1,37% Baik. Pada tahun 2024/2025 persentase penilaian terdiri atas 95,60% Sangat Baik dan 4,40% Baik. Secara kumulatif untuk keseluruhan tahun 2022 sampai 2024, distribusi penilaian mencapai 95,69% Sangat Baik dan 4,31% Baik, tanpa adanya penilaian Cukup maupun Kurang. Distribusi penilaian yang didominasi oleh kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa tenaga kependidikan secara umum memberikan apresiasi yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan kerja dan layanan program studi.

Selain dalam bentuk persentase, tingkat kepuasan juga dikonversi ke dalam skala maksimum 4,00 dengan asumsi kategori Sangat Baik bernilai 4, Baik bernilai 3, Cukup bernilai 2, dan Kurang bernilai 1. Konversi ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan dalam bentuk skor numerik yang mudah dipahami dan dibandingkan. Berdasarkan perhitungan tersebut, rata-rata kepuasan pada tahun 2022/2023 adalah 3,93, pada tahun 2023/2024 adalah 3,99, dan pada tahun 2024/2025 adalah 3,96. Secara kumulatif, rata-rata kepuasan tenaga kependidikan untuk keseluruhan periode berada pada angka 3,96 dari skala maksimum 4,00, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

tenaga kependidikan berada pada kategori sangat tinggi. Nilai rata-rata yang mendekati nilai maksimum ini konsisten dengan dominasi kategori Sangat Baik dalam distribusi penilaian pada seluruh periode survei.

BAB III

HASIL SURVEI

A. Gambaran Umum Hasil Survei

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi mutu internal untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan selama menjalankan tugas di lingkungan program studi. Seluruh data yang diperoleh melalui instrumen kuesioner berbasis Google Form dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek pelaksanaan kerja dan layanan yang secara langsung memengaruhi efektivitas dan kenyamanan mereka dalam menjalankan tugas administratif dan operasional di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan program studi telah memperoleh penilaian yang sangat baik dari tenaga kependidikan selama periode 2022 sampai 2024. Hal tersebut tercermin dari capaian pada seluruh indikator yang berada pada kategori sangat baik hingga baik, dengan dominasi yang sangat kuat pada kategori sangat baik. Penilaian positif tersebut menunjukkan bahwa berbagai aspek pelaksanaan kerja dan layanan yang diselenggarakan oleh program studi telah mampu memenuhi harapan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya sehingga memerlukan perhatian khusus sebagai prioritas peningkatan mutu pada periode berikutnya.

Hasil survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap masing-masing indikator pelaksanaan kerja dan layanan, tetapi juga memberikan informasi mengenai konsistensi kualitas penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan program studi pada berbagai aspek yang dievaluasi. Oleh karena itu, analisis hasil survei dilakukan tidak hanya terhadap nilai rata-rata setiap indikator, tetapi juga terhadap kecenderungan capaian pada setiap aspek penilaian sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang menjadi kekuatan program studi maupun aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Pendekatan analisis yang komprehensif ini memungkinkan program studi memperoleh pemahaman yang utuh mengenai kondisi aktual pelaksanaan kerja dan layanan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan.

Untuk mempermudah proses evaluasi, hasil survei dianalisis berdasarkan berbagai aspek utama yang menjadi fokus penilaian, yaitu koordinasi dan komunikasi antara program studi, fakultas, dan tenaga kependidikan; kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab; kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik; ketersediaan informasi dan komunikasi terkait kebijakan akademik dan administrasi; dukungan fasilitas kerja dan sarana pendukung; serta penghargaan dan apresiasi terhadap kinerja tenaga kependidikan. Pengelompokan tersebut dilakukan agar analisis yang dihasilkan lebih sistematis dan memudahkan program studi dalam

menentukan prioritas program peningkatan mutu sesuai dengan ruang lingkup kewenangan masing-masing unit pengelola.

Selain data kuantitatif berupa skor penilaian pada setiap indikator, survei juga menghasilkan data kualitatif berupa kritik, saran, dan masukan dari tenaga kependidikan. Informasi tersebut menjadi pelengkap dalam proses analisis karena mampu menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tenaga kependidikan. Dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan kualitatif, program studi memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang telah diberikan sekaligus memperoleh masukan yang lebih spesifik sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu. Masukan-masukan yang disampaikan tenaga kependidikan melalui ruang terbuka pada instrumen survei menjadi sumber informasi yang berharga untuk mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang memerlukan perbaikan dan penguatan.

Seluruh hasil analisis yang disajikan dalam laporan ini selanjutnya menjadi bahan pembahasan dalam forum evaluasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia yang melibatkan pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan, Gugus Kendali Mutu, serta unit terkait di lingkungan fakultas dan universitas. Hasil pembahasan tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut yang mencakup peningkatan kualitas koordinasi internal, penguatan layanan administrasi, pengembangan fasilitas kerja, penyempurnaan tata kelola program studi, pengembangan kompetensi tenaga kependidikan, serta berbagai program peningkatan mutu lainnya. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran kepuasan tenaga kependidikan, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme pengendalian dan peningkatan mutu yang dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai dengan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Sumatera Utara.

B. Hasil Survei Berdasarkan Aspek Layanan

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi mutu internal untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan selama menjalankan tugas di lingkungan program studi. Seluruh data yang diperoleh melalui instrumen kuesioner dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek pelaksanaan kerja dan layanan yang secara langsung memengaruhi efektivitas dan kenyamanan mereka dalam menjalankan tugas administratif dan operasional di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan program studi memperoleh penilaian yang sangat baik dari responden selama periode 2022 sampai 2024. Analisis terhadap hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan berada pada kategori sangat tinggi

jika dikaji baik dari distribusi persentase maupun dari skor rata-rata pada skala maksimum 4,00. Nilai rata-rata 3,93 pada tahun 2022/2023 menggambarkan bahwa sebagian besar responden menempatkan penilaiannya sangat dekat dengan skor maksimum. Nilai ini meningkat menjadi 3,99 pada tahun 2023/2024, yang menunjukkan perbaikan atau penguatan persepsi positif terhadap pelaksanaan kerja dan layanan pada tahun tersebut. Pada tahun 2024/2025 nilai rata-rata berada pada angka 3,96, yang tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi meskipun sedikit di bawah capaian tahun sebelumnya.

Peningkatan tingkat keterwakilan responden dari tahun ke tahun juga memperkuat validitas gambaran umum hasil survei. Semakin tingginya partisipasi responden mengindikasikan bahwa semakin banyak tenaga kependidikan yang terlibat dalam proses evaluasi, sehingga informasi yang diperoleh semakin mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, hasil survei ini dapat dijadikan dasar yang cukup kuat bagi program studi dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja dan layanan internal. Partisipasi yang meningkat ini juga mencerminkan bahwa tenaga kependidikan melihat survei sebagai sarana yang relevan untuk menyampaikan penilaian dan masukan, sehingga program studi perlu menjaga kontinuitas pelaksanaan survei sebagai bagian dari budaya mutu.

Jika ditelaah berdasarkan kecenderungan penilaian keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan dan pelaksanaan kerja yang diberikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dipersepsikan sangat positif oleh tenaga kependidikan. Pada tahun 2022/2023, hampir seluruh responden memberikan penilaian Sangat Baik, sedangkan sebagian kecil lainnya memberikan penilaian Baik. Pada tahun 2023/2024 terjadi peningkatan yang semakin menegaskan kualitas layanan, karena persentase penilaian Sangat Baik mencapai 98,63% dan hanya 1,37% yang memberikan penilaian Baik. Meskipun pada tahun 2024/2025 persentase Sangat Baik sedikit lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya, nilainya tetap sangat tinggi, yaitu 95,60%, sementara 4,40% responden tetap memberikan penilaian Baik. Tidak adanya penilaian pada kategori Cukup dan Kurang pada seluruh periode menunjukkan bahwa secara umum tidak terdapat indikasi ketidakpuasan yang signifikan terhadap layanan dan pelaksanaan kerja program studi. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelaksanaan kerja dan layanan internal telah berjalan secara konsisten pada tingkat yang sangat baik, serta mampu memenuhi ekspektasi tenaga kependidikan sebagai bagian dari pemangku kepentingan internal program studi.

Hasil survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap masing-masing indikator layanan, tetapi juga memberikan informasi mengenai konsistensi kualitas pelaksanaan kerja dan layanan pada berbagai aspek yang dievaluasi. Oleh karena itu, analisis hasil survei dilakukan tidak hanya terhadap nilai rata-rata setiap indikator, tetapi juga terhadap kecenderungan capaian pada setiap aspek penilaian sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang menjadi kekuatan program studi maupun aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Seluruh hasil analisis yang disajikan dalam laporan ini selanjutnya menjadi bahan pembahasan dalam forum evaluasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia untuk

menentukan prioritas program peningkatan mutu sesuai dengan ruang lingkup kewenangan masing-masing unit pengelola.

C. Analisis Hasil Survei Berdasarkan Aspek Penilaian

1. Koordinasi dan Komunikasi

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa aspek koordinasi dan komunikasi memperoleh nilai rata-rata yang sangat tinggi dari skala maksimum 4,00 dengan kategori Sangat Baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kualitas koordinasi dan komunikasi yang terjalin antara program studi, fakultas, dan unit terkait dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas administratif dan operasional. Nilai tersebut sekaligus mencerminkan bahwa program studi telah mampu membangun sistem koordinasi dan komunikasi yang efektif sesuai dengan standar tata kelola Universitas Sumatera Utara serta memenuhi harapan tenaga kependidikan sebagai mitra kerja dalam penyelenggaraan pendidikan.

Apabila ditinjau lebih lanjut pada setiap indikator, terlihat bahwa beberapa aspek memperoleh nilai yang sangat tinggi bahkan mencapai skor maksimum, yaitu kejelasan informasi yang disampaikan terkait kebijakan dan prosedur administrasi, kecepatan respons terhadap pertanyaan dan kebutuhan tenaga kependidikan, serta efektivitas mekanisme koordinasi antarunit dalam mendukung pelaksanaan tugas. Capaian tersebut menunjukkan bahwa program studi tidak hanya memiliki sistem komunikasi yang baik, tetapi juga mampu menyampaikan informasi secara tepat waktu dan akurat sehingga tenaga kependidikan dapat menjalankan tugasnya dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, indikator yang berkaitan dengan keterbukaan informasi, keterlibatan tenaga kependidikan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas mereka, serta ketersediaan saluran komunikasi yang memadai juga memperoleh nilai yang sangat tinggi. Kondisi ini menggambarkan bahwa tata kelola komunikasi dan koordinasi telah berlangsung secara transparan, partisipatif, dan berorientasi pada efektivitas pelaksanaan kerja, sebagaimana diamanatkan dalam prinsip-prinsip tata kelola yang baik di lingkungan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun seluruhnya masih berada pada kategori Sangat Baik. Indikator tersebut antara lain berkaitan dengan kecepatan penyampaian informasi mengenai perubahan kebijakan atau prosedur administrasi, intensitas komunikasi dua arah antara pimpinan program studi dan tenaga kependidikan, serta ketersediaan forum diskusi rutin untuk membahas permasalahan kerja. Perbedaan capaian tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas komunikasi dan koordinasi yang tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada keterlibatan aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah kerja.

Berdasarkan hasil tersebut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia menilai bahwa kualitas koordinasi dan komunikasi telah menjadi salah satu kekuatan utama dalam mendukung efektivitas pelaksanaan kerja tenaga kependidikan. Namun demikian, program studi tetap berkomitmen melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui penguatan mekanisme komunikasi internal, pengembangan forum diskusi rutin antara pimpinan dan tenaga kependidikan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung komunikasi kerja, serta peningkatan keterlibatan tenaga kependidikan dalam perencanaan dan evaluasi program kerja. Hasil survei ini juga menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rapat program studi untuk menentukan prioritas program peningkatan mutu pada periode berikutnya.

Secara keseluruhan, capaian aspek koordinasi dan komunikasi menunjukkan bahwa sistem kerja di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia telah berlangsung secara efektif dan memenuhi harapan tenaga kependidikan. Tingginya tingkat kepuasan tenaga kependidikan menjadi indikator bahwa program studi telah menjalankan perannya secara profesional dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas administratif dan operasional. Program studi akan terus mempertahankan capaian tersebut melalui monitoring komunikasi secara berkala, evaluasi hasil survei setiap tahun, serta implementasi berbagai program peningkatan mutu yang berorientasi pada kebutuhan tenaga kependidikan dan perkembangan tata kelola pendidikan tinggi.

2. Kejelasan Tugas dan Beban Kerja

Kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab serta pengelolaan beban kerja merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas dan produktivitas tenaga kependidikan. Ketidakjelasan dalam pembagian tugas dapat menimbulkan kebingungan, tumpang tindih pekerjaan, serta penurunan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan tenaga kependidikan terhadap kejelasan tugas dan pengelolaan beban kerja menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelaksanaan kerja di lingkungan program studi.

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa aspek kejelasan tugas dan beban kerja memperoleh penilaian yang berada pada kategori Sangat Baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan menilai pembagian tugas dan tanggung jawab yang diberikan telah berlangsung secara jelas, terstruktur, serta mampu memenuhi kebutuhan pelaksanaan kerja. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan komitmen program studi dalam mengelola sumber daya manusia secara profesional dan berorientasi pada efektivitas pelaksanaan tugas.

Berdasarkan hasil pengukuran pada setiap indikator, tenaga kependidikan memberikan penilaian positif terhadap kejelasan uraian tugas dan tanggung jawab, kesesuaian beban kerja dengan kapasitas dan kompetensi, ketersediaan pedoman dan prosedur kerja yang jelas, serta dukungan dari pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan kerja. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sistem pengelolaan sumber daya manusia telah berjalan secara efektif

sehingga mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan administrasi di lingkungan program studi.

Meskipun demikian, hasil survei tetap menunjukkan adanya beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, walaupun masih berada pada kategori baik. Temuan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia, terutama pada aspek distribusi beban kerja yang lebih merata, peningkatan fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas, serta penguatan mekanisme supervisi dan pendampingan kerja.

Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa kejelasan tugas dan pengelolaan beban kerja merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelaksanaan kerja. Oleh karena itu, hasil survei ini dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap sistem pembagian tugas, penyempurnaan uraian tugas dan tanggung jawab, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan melalui berbagai pelatihan dan pengembangan, serta penguatan budaya kerja yang profesional, produktif, dan berorientasi pada hasil.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek kejelasan tugas dan beban kerja telah memberikan dukungan yang optimal terhadap pelaksanaan kerja tenaga kependidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Program studi berkomitmen untuk mempertahankan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dicapai sekaligus terus melakukan penyempurnaan agar sistem pembagian tugas dan pengelolaan beban kerja semakin efektif, adaptif terhadap perubahan, serta mampu memenuhi harapan tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

3. Dukungan Fasilitas dan Sarana Kerja

Dukungan fasilitas kerja dan sarana pendukung merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas dan kenyamanan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya menunjang produktivitas kerja, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan aman. Oleh karena itu, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia secara berkala melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai fasilitas yang digunakan selama pelaksanaan tugas.

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa aspek dukungan fasilitas dan sarana kerja memperoleh penilaian pada kategori Sangat Baik. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa secara umum tenaga kependidikan merasa puas terhadap kualitas fasilitas yang disediakan dalam mendukung pelaksanaan tugas administratif dan operasional. Penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan dasar tenaga kependidikan selama menjalankan tugas di lingkungan program studi.

Tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap ketersediaan peralatan administrasi, kelengkapan sarana dan prasarana kantor, kenyamanan ruang kerja, akses terhadap teknologi informasi, serta berbagai sarana pendukung lain yang digunakan selama pelaksanaan tugas berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas

dan sarana kerja telah dilakukan secara memadai sehingga mampu menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung pelaksanaan tugas secara efektif.

Di samping capaian tersebut, hasil survei juga memberikan masukan mengenai beberapa aspek yang masih dapat terus ditingkatkan, seperti modernisasi peralatan administrasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas jaringan internet, serta pemeliharaan fasilitas yang digunakan secara rutin oleh tenaga kependidikan. Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan sarana kerja merupakan proses yang berkelanjutan seiring dengan perkembangan kebutuhan pelaksanaan tugas dan kemajuan teknologi.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia akan terus berkoordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya dan Universitas Sumatera Utara dalam melakukan pemeliharaan fasilitas, pengembangan sarana kerja berbasis teknologi, serta penyediaan lingkungan kerja yang semakin nyaman dan produktif. Berbagai masukan yang disampaikan tenaga kependidikan juga menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan pengajuan kebutuhan sarana dan prasarana pada periode berikutnya.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan sarana kerja telah memberikan dukungan yang baik terhadap pelaksanaan tugas tenaga kependidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Program studi berkomitmen untuk mempertahankan kualitas fasilitas yang telah tersedia sekaligus melakukan berbagai upaya penyempurnaan agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pelaksanaan tugas dan memberikan pengalaman kerja yang semakin berkualitas bagi tenaga kependidikan.

4. Penghargaan dan Pengembangan Kompetensi

Penghargaan terhadap kinerja tenaga kependidikan dan dukungan pengembangan kompetensi merupakan aspek penting dalam menjaga motivasi, loyalitas, dan profesionalisme tenaga kependidikan. Pengakuan terhadap kontribusi yang diberikan serta kesempatan untuk mengembangkan kompetensi menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan komitmen tenaga kependidikan terhadap program studi. Oleh karena itu, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia secara berkala melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek penghargaan dan pengembangan kompetensi.

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa aspek penghargaan dan pengembangan kompetensi memperoleh penilaian pada kategori Sangat Baik. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa secara umum tenaga kependidikan merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan kompetensinya. Penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa program studi telah memberikan perhatian yang memadai terhadap pengakuan kinerja dan pengembangan kapasitas tenaga kependidikan.

Tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap pengakuan atas kinerja dan kontribusi mereka, kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan

kompetensi, dukungan dari pimpinan dalam mengembangkan karier, serta keterlibatan dalam berbagai kegiatan program studi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa program studi telah melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada pengakuan dan pengembangan, sehingga tenaga kependidikan merasa dihargai dan memiliki motivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya.

Di samping capaian tersebut, hasil survei juga memberikan masukan mengenai beberapa aspek yang masih dapat terus ditingkatkan, seperti peningkatan frekuensi dan kualitas program pengembangan kompetensi, penyediaan kesempatan yang lebih luas untuk mengikuti pelatihan dan workshop, serta penguatan mekanisme penghargaan yang lebih terstruktur dan transparan. Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa peningkatan kualitas penghargaan dan pengembangan kompetensi merupakan investasi jangka panjang yang berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan produktivitas tenaga kependidikan.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia akan terus mengembangkan program pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui berbagai pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan profesional lainnya. Program studi juga akan memperkuat mekanisme penghargaan terhadap kinerja tenaga kependidikan melalui sistem penilaian kinerja yang objektif dan transparan, serta memberikan apresiasi yang lebih terstruktur terhadap kontribusi tenaga kependidikan dalam penyelenggaraan pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek penghargaan dan pengembangan kompetensi telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan dan motivasi tenaga kependidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Program studi berkomitmen untuk mempertahankan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dicapai sekaligus melakukan berbagai upaya penyempurnaan agar sistem penghargaan dan pengembangan kompetensi semakin efektif, adil, dan mampu memenuhi harapan tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

D. Simpulan Hasil Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia untuk periode tahun 2022 sampai dengan 2024 menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diselenggarakan oleh program studi. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa secara kumulatif, 95,69% responden memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik, sedangkan 4,31% lainnya memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang pada seluruh periode survei.

Tingginya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan program studi telah berjalan sesuai dengan harapan tenaga kependidikan. Aspek koordinasi dan komunikasi, kejelasan tugas dan beban kerja, dukungan fasilitas dan sarana kerja,

serta penghargaan dan pengembangan kompetensi secara umum memperoleh apresiasi yang tinggi. Hasil ini mencerminkan komitmen Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam menjaga kualitas pelaksanaan kerja dan layanan bagi tenaga kependidikan melalui penerapan tata kelola yang efektif, pelayanan yang profesional, serta penyediaan lingkungan kerja yang kondusif.

Meskipun seluruh aspek telah memperoleh kategori sangat baik, hasil survei juga menunjukkan adanya beberapa indikator yang masih memiliki peluang untuk terus ditingkatkan. Program studi memandang bahwa temuan tersebut merupakan bagian dari proses evaluasi yang konstruktif dan menjadi dasar dalam menyusun berbagai program peningkatan mutu. Seluruh hasil survei dianalisis secara komprehensif dan dibahas dalam forum evaluasi program studi untuk menentukan prioritas perbaikan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan dan perkembangan penyelenggaraan pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menjadi salah satu bukti implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Informasi yang diperoleh melalui survei dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan rencana tindak lanjut, serta peningkatan kualitas pelaksanaan kerja dan layanan secara berkelanjutan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Dengan demikian, survei kepuasan tenaga kependidikan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya mewujudkan budaya mutu (*quality culture*) dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengelolaan sumber daya manusia di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

E. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan menjadi dasar bagi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam menyusun berbagai program peningkatan mutu secara berkelanjutan. Tindak lanjut diarahkan pada upaya mempertahankan indikator-indikator yang telah memperoleh capaian sangat baik serta meningkatkan indikator yang masih memiliki ruang untuk dikembangkan, khususnya pada aspek-aspek yang menunjukkan penurunan kecil pada tahun 2024/2025.

Program studi akan terus meningkatkan kualitas koordinasi dan komunikasi internal melalui penguatan mekanisme komunikasi antara pimpinan program studi, fakultas, dan tenaga kependidikan. Pengembangan forum diskusi rutin akan dilaksanakan untuk membahas permasalahan kerja dan perubahan kebijakan, sehingga tenaga kependidikan memperoleh kepastian dan kejelasan informasi secara tepat waktu. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi juga akan terus dilakukan untuk mendukung efektivitas komunikasi kerja dan penyampaian informasi kebijakan secara lebih cepat dan terstruktur.

Dalam aspek kejelasan tugas dan pengelolaan beban kerja, program studi akan melakukan evaluasi terhadap sistem pembagian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan distribusi

beban kerja yang lebih merata dan proporsional. Penyempurnaan uraian tugas dan tanggung jawab akan dilaksanakan secara berkala, disertai dengan penguatan mekanisme supervisi dan pendampingan kerja agar tenaga kependidikan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Peningkatan fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas juga akan menjadi perhatian untuk mengakomodasi dinamika pekerjaan yang terus berkembang.

Di bidang dukungan fasilitas dan sarana kerja, program studi akan terus berkoordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya dan Universitas Sumatera Utara untuk melakukan pemeliharaan fasilitas secara rutin, modernisasi peralatan administrasi, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan sarana kerja berbasis teknologi akan terus dilakukan untuk mendukung produktivitas dan kenyamanan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas. Berbagai masukan terkait fasilitas kerja akan menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan pengajuan kebutuhan sarana dan prasarana pada periode berikutnya.

Program studi juga akan memperkuat aspek penghargaan dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui penyediaan kesempatan yang lebih luas untuk mengikuti pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan profesional lainnya. Mekanisme penghargaan terhadap kinerja tenaga kependidikan akan diperkuat melalui sistem penilaian kinerja yang objektif dan transparan, serta pemberian apresiasi yang lebih terstruktur terhadap kontribusi tenaga kependidikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Keterlibatan tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan program studi, termasuk forum evaluasi dan perencanaan, akan terus ditingkatkan untuk memberikan rasa memiliki dan pengakuan terhadap peran mereka.

Pelaksanaan seluruh rencana tindak lanjut tersebut akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala melalui mekanisme Sistem Penjaminan Mutu Internal. Hasil monitoring menjadi dasar dalam menilai efektivitas program perbaikan yang telah dilaksanakan sekaligus sebagai masukan dalam penyusunan program peningkatan mutu pada periode berikutnya. Program studi juga akan mengintegrasikan hasil survei ke dalam dokumen perencanaan program studi, seperti rencana kerja tahunan, rencana pengembangan sumber daya manusia, dan program pelatihan bagi tenaga kependidikan. Dengan demikian, proses peningkatan kualitas pelaksanaan kerja dan layanan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berlangsung secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan selama menjalankan tugas di lingkungan program studi. Pelaksanaan survei melalui instrumen kuesioner berbasis Google Form yang disebarakan secara berkala untuk periode tahun 2022/2023, 2023/2024, dan 2024/2025 memberikan kemudahan dalam proses pengumpulan data sekaligus menghasilkan informasi yang terdokumentasi, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar pelaksanaan evaluasi mutu.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan kerja dan layanan yang diberikan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Secara kumulatif, 95,69% responden memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik, sedangkan 4,31% memberikan penilaian pada kategori Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,96 dari skala maksimum 4,00 serta dominasi penilaian pada kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa berbagai aspek pelaksanaan kerja dan layanan telah mampu memenuhi harapan tenaga kependidikan. Capaian tersebut mencerminkan komitmen program studi dalam menyelenggarakan tata kelola yang efektif, pelayanan administrasi yang profesional, serta penyediaan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.

Tingkat keterwakilan responden yang meningkat dari 78,26% pada tahun 2022/2023 menjadi 94,55% pada tahun 2024/2025 menunjukkan partisipasi aktif tenaga kependidikan dalam proses evaluasi, yang mencerminkan adanya kesadaran yang lebih tinggi mengenai pentingnya proses evaluasi mutu dan kontribusi mereka terhadap peningkatan kualitas pelayanan program studi. Peningkatan partisipasi ini juga memperkuat validitas hasil survei karena informasi yang diperoleh semakin mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Meskipun demikian, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa hasil survei bukan hanya menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan kerja dan layanan, tetapi juga menjadi sumber informasi untuk mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan. Berbagai masukan yang disampaikan tenaga kependidikan menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu sehingga kualitas pelaksanaan kerja dan layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan, perkembangan tata kelola, dan tuntutan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Dengan demikian, Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang mendukung terwujudnya budaya mutu (*quality culture*) di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia menetapkan beberapa rekomendasi sebagai upaya peningkatan mutu pelaksanaan kerja dan layanan bagi tenaga kependidikan secara berkelanjutan.

Pertama, mempertahankan kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik melalui monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh aspek koordinasi, komunikasi, kejelasan tugas, dukungan fasilitas, serta penghargaan dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan. Program studi perlu memastikan bahwa praktik-praktik baik yang telah diapresiasi oleh tenaga kependidikan tetap terjaga dan ditingkatkan melalui berbagai inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

Kedua, meningkatkan kualitas koordinasi dan komunikasi internal melalui penguatan mekanisme komunikasi antara pimpinan program studi, fakultas, dan tenaga kependidikan. Pengembangan forum diskusi rutin, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kecepatan penyampaian informasi terkait perubahan kebijakan dan prosedur administrasi perlu terus dilakukan untuk memastikan tenaga kependidikan memperoleh kepastian dan kejelasan informasi secara tepat waktu.

Ketiga, meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia melalui evaluasi sistem pembagian tugas dan tanggung jawab, penyempurnaan uraian tugas, distribusi beban kerja yang lebih merata dan proporsional, serta penguatan mekanisme supervisi dan pendampingan kerja. Program studi perlu memastikan bahwa tenaga kependidikan memiliki pedoman dan prosedur kerja yang jelas serta dukungan yang memadai dalam menyelesaikan permasalahan kerja.

Keempat, memperkuat dukungan fasilitas dan sarana kerja melalui koordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya dan Universitas Sumatera Utara dalam melakukan pemeliharaan fasilitas secara rutin, modernisasi peralatan administrasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan sarana kerja berbasis teknologi. Berbagai masukan terkait fasilitas kerja perlu menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan pengajuan kebutuhan sarana dan prasarana pada periode berikutnya.

Kelima, memperkuat aspek penghargaan dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui penyediaan kesempatan yang lebih luas untuk mengikuti pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan profesional lainnya. Mekanisme penghargaan terhadap kinerja tenaga kependidikan perlu diperkuat melalui sistem penilaian kinerja yang objektif dan transparan, serta pemberian apresiasi yang lebih terstruktur terhadap kontribusi tenaga kependidikan dalam penyelenggaraan pendidikan.

Keenam, memanfaatkan seluruh hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut, penyempurnaan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia, penyusunan program kerja tahunan, pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), serta

penyusunan Laporan Evaluasi Diri (LED) Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Program studi juga perlu mengintegrasikan hasil survei ke dalam dokumen perencanaan program studi, seperti rencana kerja tahunan, rencana pengembangan sumber daya manusia, dan program pelatihan bagi tenaga kependidikan.

Melalui implementasi rekomendasi tersebut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelaksanaan kerja dan layanan bagi tenaga kependidikan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan sehingga mampu memenuhi harapan tenaga kependidikan serta mendukung pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi maupun Universitas Sumatera Utara. Dengan demikian, program studi dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan dan mendukung pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran Program Studi Sarjana Sastra Indonesia maupun Universitas Sumatera Utara secara keseluruhan.

Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

No.	Pernyataan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang Baik (1)
1	Kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab tenaga kependidikan.	☐	☐	☐	☐
2	Kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di Program Studi.	☐	☐	☐	☐
3	Konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja.	☐	☐	☐	☐
4	Kelancaran koordinasi antara tenaga kependidikan dengan pimpinan Program Studi.	☐	☐	☐	☐
5	Kelancaran koordinasi antara tenaga kependidikan dengan dosen.	☐	☐	☐	☐
6	Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.	☐	☐	☐	☐
7	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan.	☐	☐	☐	☐
8	Ketersediaan sistem informasi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan.	☐	☐	☐	☐
9	Kesempatan mengikuti pelatihan atau pengembangan kompetensi.	☐	☐	☐	☐
10	Suasana kerja yang kondusif, aman, dan saling mendukung.	☐	☐	☐	☐

11	Kepuasan terhadap pengelolaan Program Studi secara keseluruhan.	☐	☐	☐	☐
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Lampiran 2. Daftar Responden

Tahun 2022—2023

No.	Nama Responden	NIP/NIK
1	Kasnawati, S.E.	19681209 199103 2 002
2	Benny Wardhana, S.H.	19690308 200701 1 001
3	Milham Hidayat, S.Sos.	1219041205950006
4	Prima Gintar Persada	1271071309960003
5	Adry Wiyanni Ridwan, S.S.	19700525 200810 2 001
6	Edy Siswanto, S.S., M.Hum.	197112262007011000
7	Muliyadi YS, S.E.	19740313 200910 1 001
8	Kariani	19710107 201409 2 002
9	Fazlah Putri, S.H.	1207265909830013
10	Suryawan, S.Sos.	1271212606850004
11	Joko Santoso, A.Md.	1271210710870003
12	Endang Retno Widiastuti, A.Md.	1271056106860002
13	Tri Dayana S.	1271176910810004
14	Ahmad Fauzi Dalimunthe	1271050409840004
15	Sari Cahaya Wahono	1207190509860002
16	Anita Kartika Pasaribu, S.Sos.	1271216105930004
17	Ashyfa Mawaddah Hasibuan, S.E.	1271186008010005

18	Chintia Wardhani, S.S.	1208285007000008
19	Dyanika Putri, S.K.M.	1271166503940003
20	Ummi Kalsum Harahap, S.Kom.	1271117105950003
21	Wardah Isnainie P., S.E.	1207054904980002
22	Micsella Fitri Anita Purba, S.E.	1271214604920001
23	Windy Aprillya, A.Md.	1271034804990003
24	Ayu Laila Br. Hutagalung, S.Kom.	1271115502990001
25	Agit Febrianto, S.Sn.	1211030202010002
26	Hasan Ashari Tanjung, S.S.	1223030205980001
27	Muhammad Rizky Maulid Sinaga, S.H.	1271112806990001
28	Annisa Rizda Anfa, S.S., M.Si.	1207315808940001
29	Ega Sulistina, A.Md.S.I.	1271214506990004
30	M. Haqul Yakin, A.Md.S.I.	1205102505980005
31	Friska Mailis Sari Siregar	19760628 200810 2 001
32	Wan Khairiza	1271090902800010
33	Maghaga Perangin-angin, A.Md.	1206010107920079
34	Andre Wisudha, S.T.	1275041509870001
35	Muhammad Amril	1205021207810001
36	M. Fachrizal, S.Kom.	1207230107950002

Tahun 2023—2024

No.	Nama Responden	NIP/NIK
1	Kasnawati, S.E.	19681209 199103 2 002
2	Benny Wardhana, S.H.	19690308 200701 1 001
3	Milham Hidayat, S.Sos.	1219041205950006
4	Prima Gintar Persada	1271071309960003
5	Adry Wiyanni Ridwan, S.S.	19700525 200810 2 001
6	Edy Siswanto, S.S., M.Hum.	197112262007011000
7	Muliyadi YS, S.E.	19740313 200910 1 001
8	Kariani	19710107 201409 2 002
9	Fazlah Putri, S.H.	1207265909830013
10	Suryawan, S.Sos.	1271212606850004
11	Joko Santoso, A.Md.	1271210710870003
12	Endang Retno Widiastuti, A.Md.	1271056106860002
13	Tri Dayana S.	1271176910810004
14	Ahmad Fauzi Dalimunthe	1271050409840004
15	Sari Cahaya Wahono	1207190509860002
16	Anita Kartika Pasaribu, S.Sos.	1271216105930004
17	Ashyfa Mawaddah Hasibuan, S.E.	1271186008010005
18	Chintia Wardhani, S.S.	1208285007000008

19	Dyanika Putri, S.K.M.	1271166503940003
20	Ummi Kalsum Harahap, S.Kom.	1271117105950003
21	Wardah Isnainie P., S.E.	1207054904980002
22	Micsella Fitri Anita Purba, S.E.	1271214604920001
23	Windy Aprillya, A.Md.	1271034804990003
24	Ayu Laila Br. Hutagalung, S.Kom.	1271115502990001
25	Agit Febrianto, S.Sn.	1211030202010002
26	Hasan Ashari Tanjung, S.S.	1223030205980001
27	Muhammad Rizky Maulid Sinaga, S.H.	1271112806990001
28	Annisa Rizda Anfa, S.S., M.Si.	1207315808940001
29	Ega Sulistina, A.Md.S.I.	1271214506990004
30	M. Haqqul Yakin, A.Md.S.I.	1205102505980005
31	Friska Mailis Sari Siregar	19760628 200810 2 001
32	Wan Khairiza	1271090902800010
33	Maghaga Perangin-angin, A.Md.	1206010107920079
34	Andre Wisudha, S.T.	1275041509870001
35	Muhammad Amril	1205021207810001
36	M. Fachrizal, S.Kom.	1207230107950002

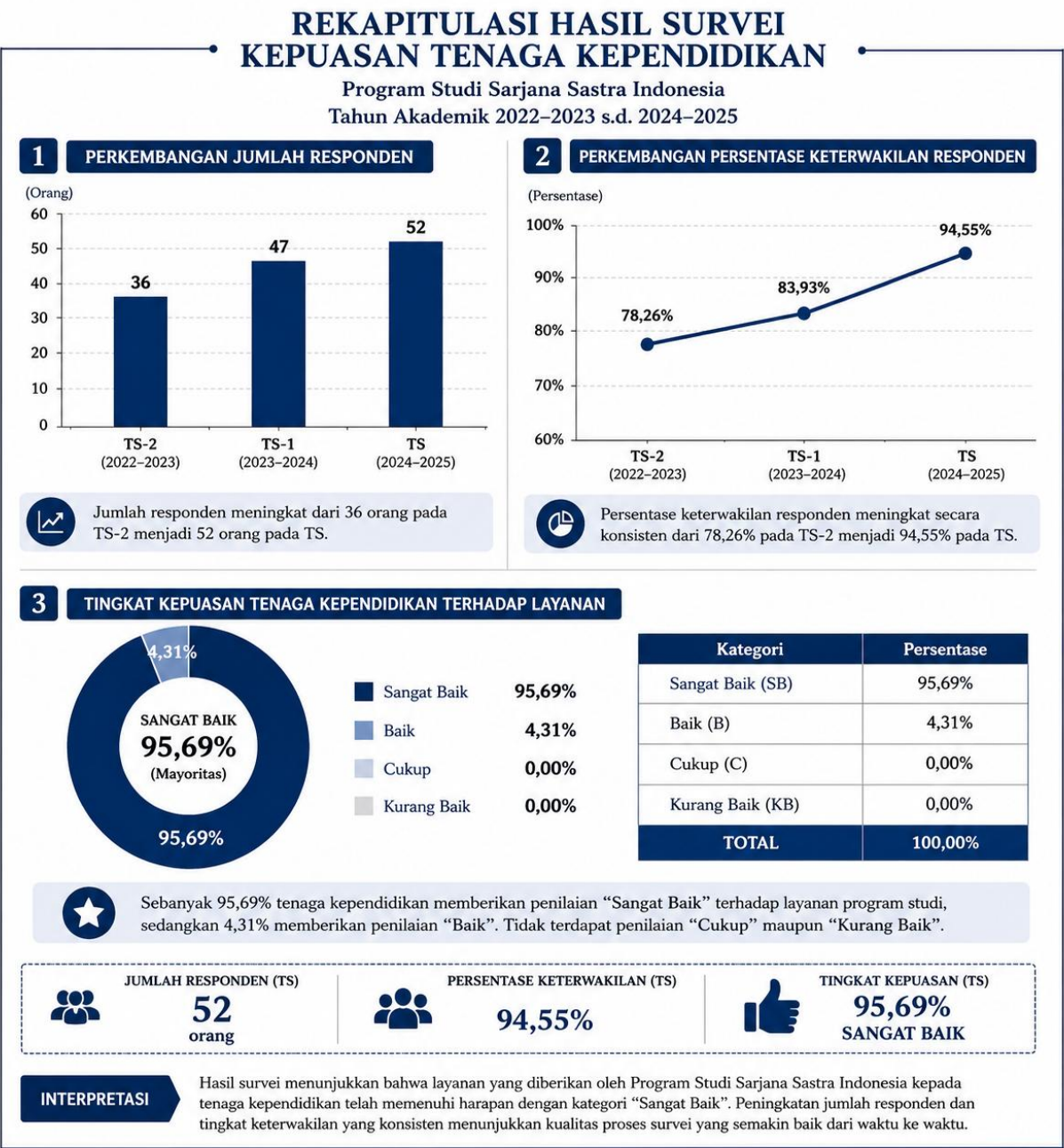
Tahun 2024—2025

No.	Nama Responden	NIP/NIK
1	Kasnawati, S.E.	19681209 199103 2 002
2	Benny Wardhana, S.H.	196903082007011001
3	Milham Hidayat, S.Sos.	1219041205950006
4	Prima Gintar Persada	1271071309960003
5	Adry Wiyanni Ridwan, S.S.	197005252008102001
6	Edy Siswanto, S.S., M.Hum.	197112262007011000
7	Muliyadi YS, S.E.	197403132009101001
8	Kariani	197101072014092002
9	Fazlah Putri, S.H.	1207265909830013
10	Suryawan, S.Sos.	1271212606850004
11	Joko Santoso, A.Md.	1271210710870003
12	Endang Retno Widiastuti, A.Md.	1271056106860002
13	Tri Dayana S.	1271176910810004
14	Ahmad Fauzi Dalimunthe	1271050409840004
15	Sari Cahaya Wahoono	1207190509860002
16	Anita Kartika Pasaribu, S.Sos.	1271216105930004
17	Ashyfa Mawaddah Hasibuan, S.E.	1271186008010005
18	Chintia Wardhani, S.S.	1208285007000008

19	Dyanika Putri, S.K.M.	1271166503940003
20	Ummi Kalsum Harahap, S.Kom.	1271117105950003
21	Wardah Isnainie P., S.E.	1207054904980002
22	Micsella Fitri Anita Purba, S.E.	1271214604920001
23	Windy Aprillya, A.Md.	1271034804990003
24	Ayu Laila Br. Hutagalung, S.Kom.	1271115502990001
25	Agit Febrianto, S.Sn.	1211030202010002
26	Hasan Ashari Tanjung, S.S.	1223030205980001
27	Muhammad Rizky Maulid Sinaga, S.H.	1271112806990001
28	Annisa Rizda Anfa, S.S., M.Si.	1207315808940001
29	Ega Sulistina, A.Md.S.I.	1271214506990004
30	M. Haqqul Yakin, A.Md.S.I.	1205102505980005
31	Friska Mailis Sari Siregar	197606282008102001
32	Wan Khairiza	1271090902800010
33	Maghaga Perangin-angin, A.Md.	1206010107920079
34	Andre Wisudha, S.T.	1275041509870001
35	Muhammad Amril	1205021207810001
36	M. Fachrizal, S.Kom.	1207230107950002
37	Kalsum Nasution, Am.KG.	19810115 2009102002
38	Pangky Moanda	197910172009101001

39	Yudi Purnomo, A.Md.	19810120 2009101001
40	Fitria Agustina, S.E.	198308152009102002
41	Yosie Indah Yuni, S.S.	1271215006800001
42	Lyli Sari Parinduri, S.E.	1271146807800002
43	Nila Sakura, S.E.	1271177006790003
44	Fifi Triyani, S.S.	1791199209940202
45	Tapi Lanniari Lubis, S.E.	1271146403400002
46	Sry Lestari Sinulingga, S.Kom.	1207230107950002
47	Kusnardi	1207240101710020
48	Ibnu Handoyono, S.Sos.	1271171109960002
49	Hafizh Azmi Miswar, S.E.	1271102408980002
50	Triko Altanzir, S.K.M.	1271171410970001
51	Anisha Enjely Prayogi, S.K.M.	1207265301960003
52	Andika Iskandar Makdunia, S.T., M.T.	1205100708870005

Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Survei



Lampiran 4. Berita Acara Rapat



Universitas Sumatera Utara
FAKULTAS ILMU BUDAYA
PROGRAM STUDI
SASTRA INDONESIA

Alamat:
Jl. Universitas No. 19 Padang Bulan
Kec. Medan Baru, Kota Medan
Sumatera Utara 20155

E-Mail:
sastra.indonesia@usu.ac.id
Telp: (061) 8215956

BERITA ACARA

RAPAT EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN PROGRAM STUDI SARJANA SASTRA INDONESIA FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Pada hari Kamis, tanggal 11 Juni 2026, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara telah melaksanakan Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan untuk periode evaluasi Tahun Akademik 2022/2023, 2023/2024, dan 2024/2025.

Rapat dipimpin oleh Ketua Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dan dihadiri oleh dosen tetap Program Studi Sarjana Sastra Indonesia serta unsur pengelola program studi.

Agenda Rapat

1. Pemaparan hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tahun Akademik 2022/2023, 2023/2024, dan 2024/2025.
2. Analisis capaian pada setiap aspek pelaksanaan kerja dan layanan.
3. Pembahasan kritik, saran, dan masukan dari tenaga kependidikan.
4. Penyusunan rencana tindak lanjut sebagai upaya peningkatan mutu pelaksanaan kerja dan layanan.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan yang dilaksanakan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia, diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Nilai rata-rata kepuasan tenaga kependidikan secara kumulatif mencapai 3,96 dari skala maksimum 4,00, yang menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan kerja dan layanan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berada pada kategori **Sangat Baik**.
2. Secara kumulatif, 95,69% tenaga kependidikan memberikan penilaian pada kategori **Sangat Baik**, sedangkan 4,31% memberikan penilaian pada kategori **Baik**. Tidak terdapat penilaian pada kategori **Cukup** maupun **Kurang**.
3. Tingkat keterwakilan responden mengalami peningkatan secara konsisten, yaitu 78,26% pada Tahun Akademik 2022/2023, 83,93% pada Tahun Akademik 2023/2024, dan 94,55% pada Tahun Akademik 2024/2025. Hal tersebut menunjukkan meningkatnya partisipasi tenaga kependidikan dalam proses evaluasi mutu.
4. Hasil survei menunjukkan bahwa aspek koordinasi dan komunikasi, kejelasan tugas dan beban kerja, dukungan fasilitas dan sarana kerja, serta penghargaan dan pengembangan kompetensi memperoleh apresiasi yang sangat baik dari tenaga kependidikan. Meskipun demikian, rapat memandang perlunya peningkatan berkelanjutan melalui penguatan komunikasi internal, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, pemerataan beban kerja, peningkatan kualitas fasilitas kerja, serta pengembangan kompetensi tenaga kependidikan.

Keputusan Rapat

Berdasarkan hasil pembahasan, rapat menyepakati hal-hal sebagai berikut.

1. Mempertahankan kualitas pelaksanaan kerja dan layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan **Sangat Baik** melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
2. Meningkatkan efektivitas koordinasi dan komunikasi internal melalui forum evaluasi rutin, optimalisasi media komunikasi, serta penyampaian informasi yang lebih cepat dan transparan.
3. Melakukan evaluasi terhadap pembagian tugas dan beban kerja guna memastikan distribusi tugas yang proporsional dan mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan.
4. Berkoordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya dan Universitas Sumatera Utara untuk meningkatkan kualitas fasilitas, sarana kerja, serta pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.
5. Meningkatkan program pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan profesional lainnya, serta memperkuat mekanisme penghargaan terhadap kinerja tenaga kependidikan.
6. Menjadikan hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai dasar penyusunan program kerja, implementasi siklus PPEPP, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), penyusunan Laporan Evaluasi Diri (LED), serta berbagai program peningkatan mutu Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Penutup

Demikian berita acara ini dibuat sebagai dokumentasi pelaksanaan Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara untuk periode evaluasi Tahun Akademik 2022/2023, 2023/2024, dan 2024/2025, serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diketahui oleh:
(Ketua Program Studi S-1 Sastra Indonesia
Fakultas Ilmu Budaya)



Prof. Dr. Dwi Widayati, M.Hum.
NIP 196505141988032001

Lampiran 5. Matriks Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Temuan Hasil Survei	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Tingkat kepuasan tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik (95,69%).	Mempertahankan kualitas pelaksanaan kerja dan layanan melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.	Ketua Program Studi	Setiap semester	Tingkat kepuasan tetap berada pada kategori Sangat Baik.
2	Tingkat keterwakilan responden meningkat, namun perlu dipertahankan agar hasil survei semakin representatif.	Meningkatkan sosialisasi pentingnya survei dan mengoptimalkan penyebaran instrumen kepada seluruh tenaga kependidikan.	Ketua Program Studi dan Gugus Kendali Mutu	Setiap pelaksanaan survei	Persentase keterwakilan responden $\geq 90\%$.
3	Perlu peningkatan efektivitas koordinasi dan komunikasi internal.	Menyelenggarakan forum koordinasi dan evaluasi rutin serta mengoptimalkan media komunikasi internal berbasis teknologi informasi.	Ketua Program Studi	Setiap bulan	Komunikasi internal lebih efektif dan tindak lanjut hasil rapat terdokumentasi.
4	Perlu penyempurnaan pembagian tugas dan pengelolaan beban kerja.	Melakukan evaluasi terhadap pembagian tugas, penyempurnaan uraian tugas, serta pemerataan beban kerja sesuai kompetensi.	Ketua Program Studi	Setiap awal tahun akademik	Distribusi tugas lebih proporsional dan efektif.
5	Masih terdapat peluang peningkatan kualitas fasilitas dan sarana kerja.	Berkoordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya untuk pemeliharaan fasilitas, modernisasi peralatan administrasi, dan peningkatan dukungan teknologi informasi.	Ketua Program Studi dan Fakultas	Sesuai rencana kerja tahunan	Fasilitas kerja semakin memadai dan mendukung pelaksanaan tugas.

6	Pengembangan kompetensi tenaga kependidikan perlu terus ditingkatkan.	Mengikutsertakan tenaga kependidikan dalam pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan profesional secara berkelanjutan.	Ketua Program Studi dan Fakultas	Minimal satu kali setiap tahun	Meningkatnya kompetensi dan partisipasi tenaga kependidikan dalam kegiatan pengembangan.
7	Mekanisme penghargaan terhadap kinerja perlu diperkuat.	Mengembangkan sistem penghargaan dan apresiasi terhadap kinerja tenaga kependidikan secara objektif dan transparan.	Ketua Program Studi	Setiap akhir tahun	Terlaksananya pemberian apresiasi kepada tenaga kependidikan berprestasi.
8	Hasil survei perlu dimanfaatkan sebagai dasar peningkatan mutu berkelanjutan.	Mengintegrasikan hasil survei ke dalam penyusunan program kerja, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), Laporan Evaluasi Diri (LED), dan implementasi siklus PPEPP.	Ketua Program Studi dan Gugus Kendali Mutu	Setiap tahun	Hasil survei terdokumentasi dan menjadi dasar penyusunan program peningkatan mutu.

Lampiran 6. Dokumentasi

