

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PROGRAM SASTRA MELAYU
TENAGA KEPENDIDIKAN PADA TAHUN 2023-2024**

OLEH

**Arie Azhari Nasution S.S., M.A.
Dedy Rahmad Sitinjak S. S., M. Si**



**PROGRAM STUDI S-1 SASTRA MELAYU
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) dapat terlaksana dengan baik.

Pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan merupakan salah satu upaya Program Studi Sastra Melayu dalam memperoleh informasi dan umpan balik mengenai kondisi, kinerja, serta peran tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Hasil survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan, kualitas layanan, serta kebutuhan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sastra Melayu. Informasi tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan dan program pengembangan tenaga kependidikan secara berkelanjutan, sehingga mampu mendukung terciptanya layanan akademik dan administrasi yang efektif, profesional, dan berkualitas.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei kepuasan serta kepada pimpinan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan fasilitasi dalam proses penyusunan laporan ini.

Akhir kata, semoga Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Melayu ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan serta pengembangan Program Studi Sastra Melayu secara berkelanjutan.

Medan, Mei 2024
Ketua Program Studi

Dra. Mardiah Mawar Kembaren M.A., Ph.D.
NIP 196502281991032001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Pendahuluan	4
B. Tujuan Survei Kepuasan.....	5
C. Manfaat Survei Kepuasan.....	5
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN.....	6
A. Populasi/Saran Survei Kepuasan	6
B. Desain Survei Kepuasan.....	6
C. Pengumpulan Data.....	6
D. Metode Analisis Data	6
BAB III HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN	7
A. Tata Kelola dan Kebijakan	7
a. Kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab Tenaga Kependidikan.....	7
b. Kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di tingkat Program Studi.....	8
c. Konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja.....	9
B. Pelaksanaan Layanan.....	10
a. Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi.	10
b. Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen.	11
c. Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan	12
d. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan.....	13
C. Sumber Daya dan Sistem Pendukung.....	14
a. Kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan.....	14
b. Ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi	15
c. Kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik.....	16
D. Pengembangan dan Kesejahteraan	17
a. Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi	17
b. Kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi	18
E. Iklim Kerja dan Kepuasan Umum	19

a. Iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung	19
b. Kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi.....	20
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Saran	21

BAB I PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Pendidikan tinggi yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keunggulan proses pembelajaran dan reputasi akademis dosen, tetapi juga bergantung secara fundamental pada efektivitas tata kelola administrasi dan layanan operasional. Dalam ekosistem perguruan tinggi, tenaga kependidikan memegang peranan strategis sebagai garda terdepan dalam pengelolaan dokumen akademik, pelayanan mahasiswa dan staf pengajar, penyediaan infrastruktur pendukung, hingga fasilitasi kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, ketersediaan tenaga kependidikan yang kompeten, profesional, serta didukung oleh tata kerja yang transparan menjadi salah satu pilar utama dalam menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan.

Pada Program Studi Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU), peran tenaga kependidikan sangat krusial dalam menjaga kelancaran dan efisiensi operasional organisasi. Dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan operasional tersebut, diperlukan sebuah instrumen evaluasi internal berkala yang mampu memberikan gambaran objektif mengenai persepsi, kualitas koordinasi, ketersediaan sarana pendukung, dan tingkat kepuasan kerja tenaga kependidikan. Melalui pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan periode 2023–2024 yang melibatkan populasi sebanyak 49 responden, Program Studi Sastra Melayu melakukan pengukuran menyeluruh terhadap kinerja sistem dan iklim kerja organisasi.

Fokus evaluasi dalam kegiatan survei kepuasan ini mencakup lima dimensi utama tata kelola institusi. Dimensi tersebut meliputi kejelasan dan konsistensi tata kelola kebijakan, kelancaran pelaksanaan layanan dan koordinasi kerja, kecukupan sumber daya manusia serta keandalan sistem teknologi informasi, ketersediaan program pengembangan kompetensi dan sistem penghargaan, hingga tingkat kepuasan umum terhadap iklim kerja dan manajemen program studi. Melalui pendekatan menyeluruh ini, program studi dapat mengidentifikasi keunggulan tata kelola yang telah berjalan sekaligus memetakan area yang memerlukan penguatan berkesinambungan.

Hasil evaluasi dari survei kepuasan ini menyajikan data empiris yang mencerminkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan di berbagai lini pelayanan. Informasi yang dihimpun tidak hanya berfungsi sebagai bentuk evaluasi kinerja internal,

tetapi juga menjadi pijakan strategis bagi pimpinan Program Studi Sastra Melayu dalam merumuskan kebijakan penjaminan mutu, penyempurnaan fasilitas operasional, penyusunan program pengembangan kapasitas SDM, serta perancangan iklim kerja yang kondusif dan berkelanjutan.

B. Tujuan Survei Kepuasan

Survei kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh informasi dari Tenaga Kependidikan mengenai Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara (USU), termasuk latar belakang pendidikan, jabatan, tugas, tanggung jawab, dan pengalaman kerja.
2. Mengetahui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik dan administrasi kepada mahasiswa, dosen, dan program studi.
3. Menilai kualitas kompetensi tenaga kependidikan, meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan.
4. Memperoleh umpan balik mengenai kualitas dan efektivitas layanan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan akademik dan administrasi Program Studi Sastra Melayu.
5. Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan sebagai dasar bagi program studi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja tenaga kependidikan di masa mendatang.

C. Manfaat Survei Kepuasan

Manfaat yang diharapkan dari hasil survei kepuasan ini adalah:

1. Mengetahui profil dan kondisi tenaga kependidikan Program Studi Sastra Melayu, khususnya terkait latar belakang pendidikan, jabatan, tugas, tanggung jawab, dan kompetensi yang dimiliki.
2. Memperoleh informasi mengenai kualitas layanan tenaga kependidikan serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan dalam mendukung kegiatan akademik dan administrasi program studi.
3. Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Sastra Melayu untuk meningkatkan kualitas layanan, kinerja, dan profesionalisme tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika.
4. Menyediakan data pendukung untuk proses penjaminan mutu dan akreditasi Program Studi Sastra Melayu maupun institusi.
5. Menjadi dasar dalam menyusun program pengembangan dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan guna mendukung peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sastra Melayu.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN

A. Populasi/Saran Survei Kepuasan

Populasi dari survei kepuasan ini adalah seluruh Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024. Sedangkan sampelnya ditetapkan seluruh Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, yaitu sebanyak 49 orang responden.

B. Desain Survei Kepuasan

Kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan terakhir analisis data serta penulisan laporan.

Pada tahap perencanaan, dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan survei kepuasan.
2. Menetapkan waktu atau menyusun jadwal.
3. Menentukan personel yang akan melaksanakan pengumpulan data.
4. Menentukan metode pengumpulan data.
5. Menyusun kuesioner.
6. Mengumpulkan data kontak responden/sampel.

C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dengan metode survei, di mana kuesioner disediakan melalui link yang dapat diakses dan diisi oleh para tenaga pendidik Fakultas Ilmu Budaya. Kuesioner tersebut dapat diakses dan diisi setiap saat selama jangka waktu pelaksanaan pengumpulan data yang telah ditetapkan. Penyebaran link kepada para lulusan dilakukan melalui WhatsApp. Peneliti secara berkala mengecek data atau isian yang telah masuk, serta mengirimkan reminder link kepada para lulusan untuk mengisi kuesioner tersebut.

D. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kegiatan survei kepuasan ini akan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh. Analisis dilakukan dengan menghitung proporsi atau persentase dari setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Perhitungan proporsi tersebut dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel.

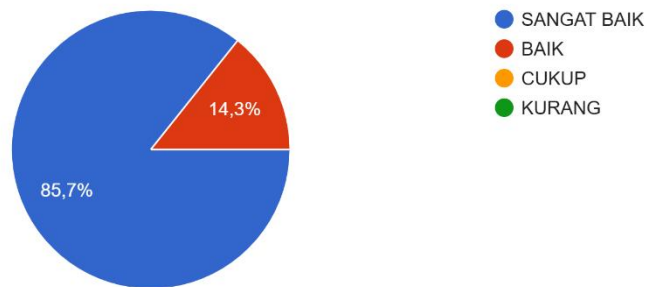
BAB III

HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN

A. Tata Kelola dan Kebijakan

a. Kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab Tenaga Kependidikan

Kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab Tenaga Kependidikan
49 jawaban

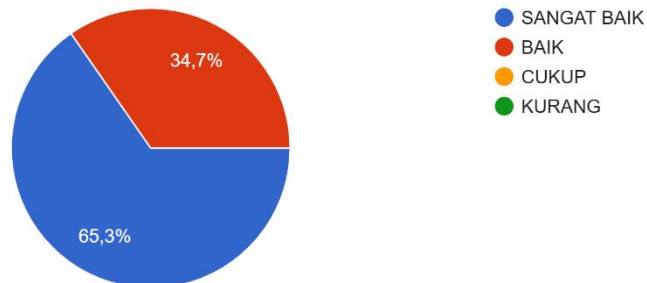


Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 42 orang (85,7%), menilai kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab mereka berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 7 orang responden lainnya (14,3%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa seluruh tenaga kependidikan di lingkungan Sastra Melayu telah memahami peran dan tugasnya dengan sangat jelas, yang mencerminkan tata kelola organisasi yang baik dan pembagian kerja yang terstruktur.

b. Kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di tingkat Program Studi.

Kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di tingkat Program Studi.

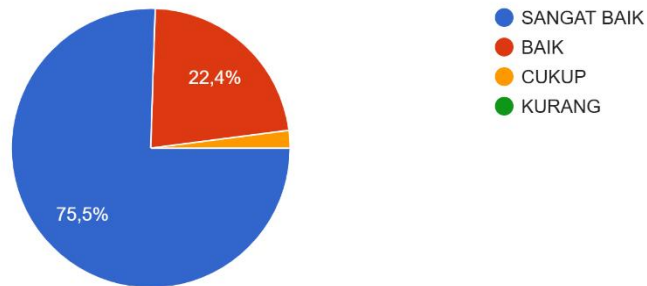
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di tingkat Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 32 orang (65,3%), menilai kejelasan kebijakan dan prosedur kerja berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 17 orang responden lainnya (34,7%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa kebijakan serta prosedur kerja di tingkat Program Studi Sastra Melayu telah tersosialisasi dan dipahami dengan sangat baik oleh seluruh pihak terkait, sehingga mendukung kelancaran operasional dan tata kelola di lingkungan program studi.

c. Konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja

Konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja
49 jawaban



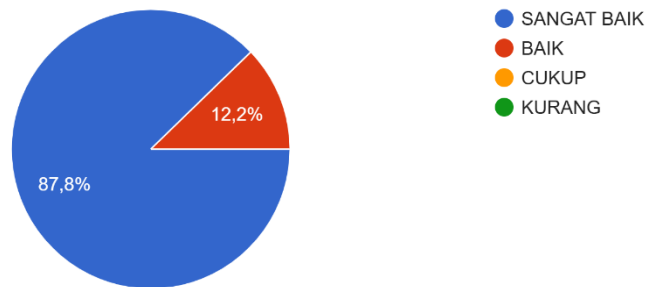
Berdasarkan hasil kuesioner mengenai konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (75,5%), menilai konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 11 orang responden (22,4%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 1 orang responden (2,1%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan kebijakan dan prosedur kerja di lingkungan Program Studi Sastra Melayu telah berjalan dengan sangat konsisten dan tertib dalam mendukung operasional harian.

B. Pelaksanaan Layanan

a. Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi.

Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi.

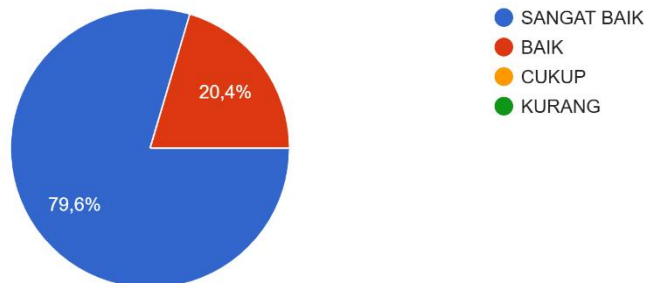
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 43 orang (87,8%), menilai kelancaran koordinasi tersebut berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 6 orang responden lainnya (12,2%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan di lingkungan Program Studi Sastra Melayu berjalan sangat efektif dan harmonis dalam mendukung ketercapaian tujuan organisasi.

b. Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen.

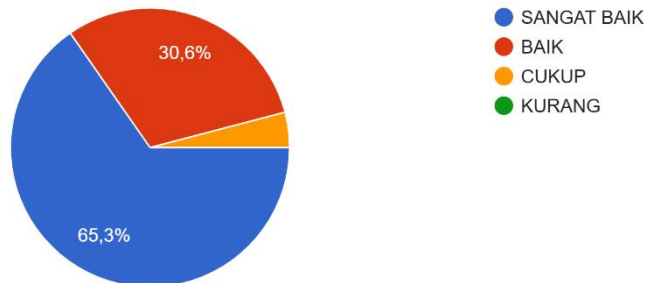
Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen.
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 39 orang (79,6%), menilai kelancaran koordinasi tersebut berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden lainnya (20,4%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa hubungan kerja dan koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen di lingkungan Program Studi Sastra Melayu terjalin sangat baik, sehingga mampu mendukung kelancaran kegiatan akademik dan administratif secara optimal.

c. Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan

Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan
49 jawaban

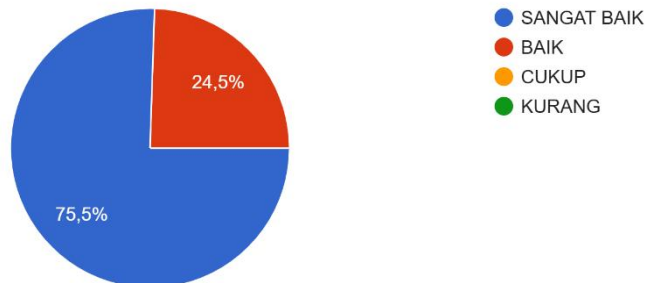


Berdasarkan hasil kuesioner mengenai dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 32 orang (65,3%), menilai dukungan Program Studi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 15 orang responden (30,6%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 2 orang responden (4,1%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa Program Studi Sastra Melayu telah memberikan dukungan yang sangat optimal dalam memfasilitasi pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan demi kelancaran operasional dan pelayanan di lingkungan program studi.

d. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan

Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan

49 jawaban

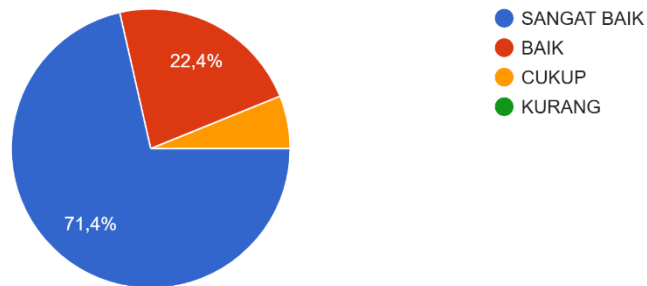


Berdasarkan hasil kuesioner mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (75,5%), menilai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden lainnya (24,5%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa fasilitas serta sarana dan prasarana pendukung layanan di lingkungan Program Studi Sastra Melayu sudah sangat memadai dalam menunjang kelancaran operasional dan aktivitas pelayanan.

C. Sumber Daya dan Sistem Pendukung

a. Kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan

Kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan
49 jawaban

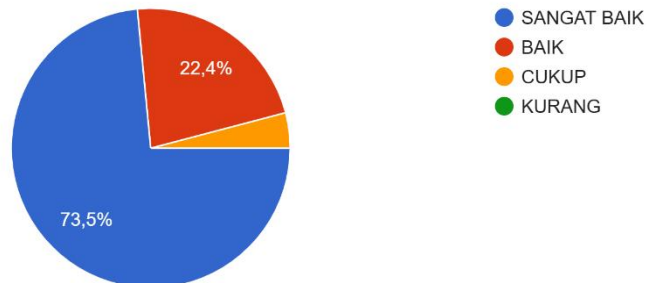


Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 35 orang (71,4%), menilai kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 11 orang responden (22,4%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 3 orang responden (6,2%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa ketersediaan jumlah Tenaga Kependidikan di lingkungan Program Studi Sastra Melayu sudah memadai dan sangat baik dalam memberikan pelayanan akademik maupun administratif.

b. Ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi

Ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi.

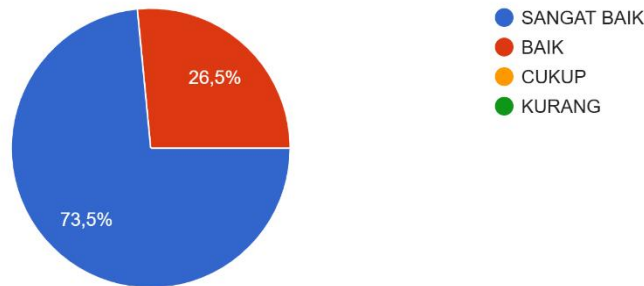
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (73,5%), menilai ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 11 orang responden (22,4%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 2 orang responden (4,1%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa fasilitas teknologi informasi di lingkungan Program Studi Sastra Melayu sudah sangat baik dan andal dalam mendukung operasional serta pelayanan akademik maupun administratif.

c. Kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik

Kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik
49 jawaban



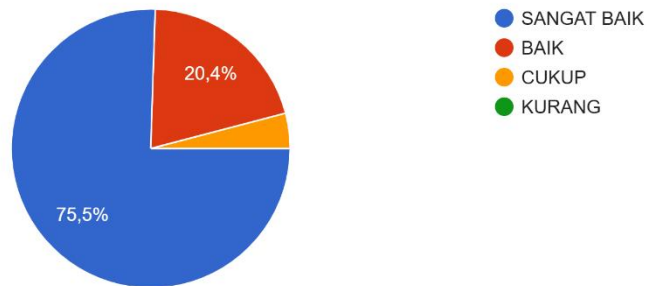
Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (73,5%), menilai kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 13 orang responden lainnya (26,5%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa prosedur serta alur pelayanan akademik dan nonakademik di lingkungan Program Studi Sastra Melayu sudah dipahami dengan sangat jelas, sehingga memudahkan mahasiswa maupun pihak terkait dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

D. Pengembangan dan Kesejahteraan

a. Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi

Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi

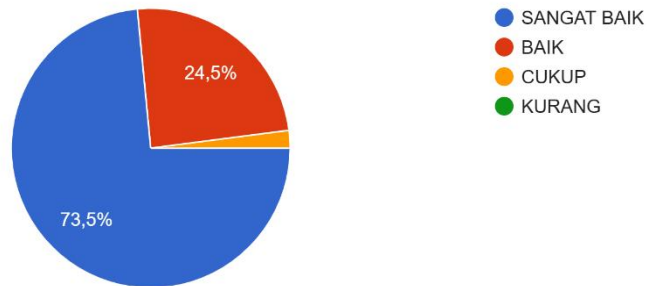
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (75,5%), menilai kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden (20,4%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 2 orang responden (4,1%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa Program Studi Sastra Melayu telah memberikan dukungan dan akses yang sangat baik bagi sumber daya manusianya untuk meningkatkan kualitas serta profesionalisme melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi.

b. Kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi

Kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi
49 jawaban

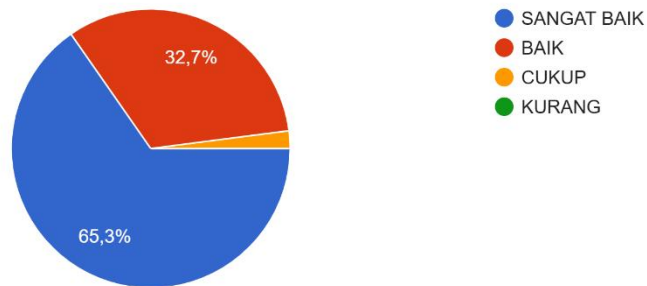


Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (73,5%), menilai kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden (24,5%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 1 orang responden (2,0%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan dan apresiasi yang diterapkan di lingkungan Program Studi Sastra Melayu telah berjalan sangat baik dan mampu memberikan motivasi serta kepuasan bagi para anggotanya.

E. Iklim Kerja dan Kepuasan Umum

a. Iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung

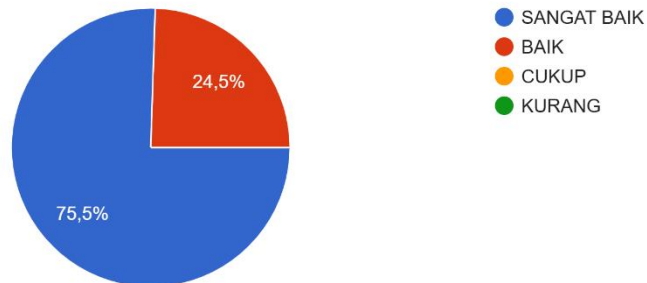
Iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 32 orang (65,3%), menilai iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 16 orang responden (32,7%) menyatakan berada pada kategori Baik, dan 1 orang responden (2,0%) memilih kategori Cukup, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Kurang. Data ini menunjukkan bahwa suasana lingkungan kerja di Program Studi Sastra Melayu telah terbangun dengan sangat harmonis, kondusif, dan saling mendukung, yang secara langsung berpotensi meningkatkan kenyamanan serta produktivitas kerja para anggotanya.

b. Kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi

Kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi.
49 jawaban



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (75,5%), menilai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden lainnya (24,5%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa tata kelola dan manajemen di lingkungan Program Studi Sastra Melayu secara keseluruhan telah berjalan sangat efektif serta mampu memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi bagi seluruh Tenaga Kependidikan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner survei kepuasan, tata kelola dan pelayanan di Program Studi Sastra Melayu secara keseluruhan berjalan sangat optimal, terstruktur, dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik dan Baik di seluruh aspek evaluasi. Kejelasan tugas dan kebijakan, konsistensi prosedur, serta kelancaran koordinasi antara pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan terbukti menciptakan sinergi kerja yang harmonis. Di sisi lain, ketersediaan sarana prasarana, keandalan sistem teknologi informasi, kecukupan SDM, kejelasan alur layanan, hingga dukungan terhadap pengembangan kompetensi dan sistem penghargaan dinilai sangat memadai. Seluruh indikator ini menegaskan bahwa iklim kerja yang kondusif di lingkungan program studi telah terbangun dengan baik dalam mendukung efisiensi operasional dan kualitas pelayanan akademik maupun nonakademik.

B. Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian tersebut, Program Studi Sastra Melayu disarankan untuk terus menjaga konsistensi penerapan kebijakan serta memperkuat koordinasi berkala antara pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan. Selain itu, program studi perlu memfasilitasi pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkesinambungan agar kapasitas tenaga kependidikan selalu relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan. Terakhir, optimalisasi dan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana serta sistem teknologi informasi hendaknya terus dilakukan guna memastikan kualitas serta efisiensi layanan tetap terjaga secara maksimal di masa mendatang.