LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PROGRAM SASTRA MELAYU

TENAGA KEPENDIDIKAN PADA TAHUN 2022-2023

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

2023

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 2023
Ketua Program Studi

Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA., 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 2022-2023 yang melibatkan populasi sebanyak 41 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 Kendidikan 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 2022-2023. Sedangkan sampelnya ditetapkan seluruh Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2022-2023, yaitu sebanyak 41 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 tenaga pendidik 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



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 28 orang (68,3%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 13 orang responden (31,7%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa Tenaga Kependidikan telah memahami tugas, fungsi, dan tanggung jawab kerjanya dengan sangat jelas, yang mencerminkan efektivitas pembagian kerja dan tata kelola organisasi yang baik.

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



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di tingkat Program Studi pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 28 orang (68,3%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 13 orang responden (31,7%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa kebijakan serta prosedur kerja di tingkat Program Studi telah tersosialisasi dan dipahami dengan sangat baik oleh Tenaga Kependidikan, yang mencerminkan standar operasional prosedur (SOP) berjalan secara efektif dan transparan.

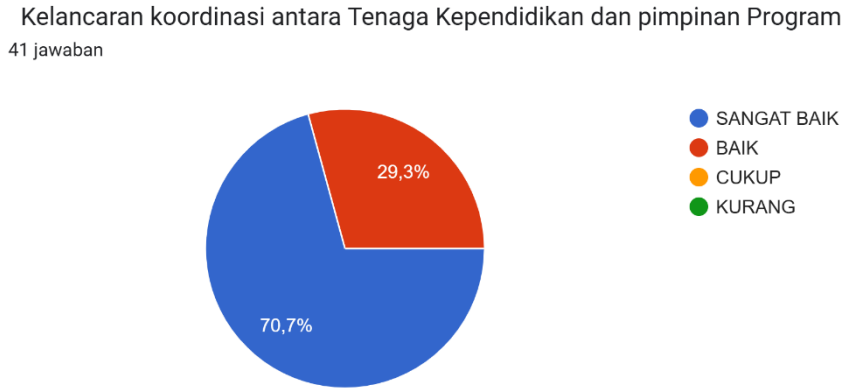
c. Konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 28 orang (68,3%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 13 orang responden (31,7%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa kebijakan dan prosedur kerja telah diterapkan secara konsisten dalam operasional sehari-hari, yang mencerminkan kedisiplinan dan komitmen tinggi dalam menjaga mutu tata kelola lingkungan kerja.

B. Pelaksanaan Layanan

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



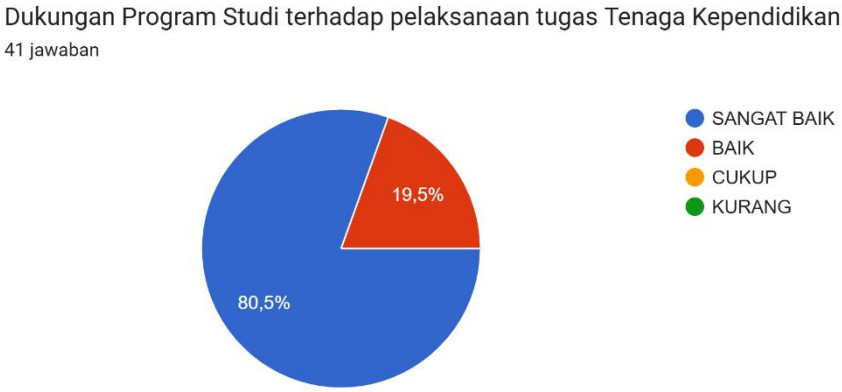
Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 29 orang (70,7%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden (29,3%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antara staf Tenaga Kependidikan dengan pimpinan Program Studi terjalin sangat lancar dan efektif, yang mendukung terciptanya alur kerja yang harmonis dan responsif.

b. Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen.



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 29 orang (70,7%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden (29,3%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa kerja sama dan koordinasi operasional antara Tenaga Kependidikan dengan staf pengajar (dosen) berjalan sangat efektif serta suportif untuk mendukung kegiatan akademik harian.

c. Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebanyak 33 orang (80,5%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 8 orang responden (19,5%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa Program Studi memberikan fasilitasi dan dukungan yang sangat optimal dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas harian Tenaga Kependidikan.

d. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan pada kuesioner tahun 2022-2023, mayoritas besar memberikan tanggapan yang sangat positif. Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 30 orang responden (73,2%) memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden (24,4%) menilai Baik, 1 orang responden (2,4%) menilai Cukup, dan tidak ada responden (0%) yang menilai Kurang. Data ini menunjukkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai dan berfungsi dengan sangat baik dalam mendukung aktivitas serta operasional pelayanan Tenaga Kependidikan.

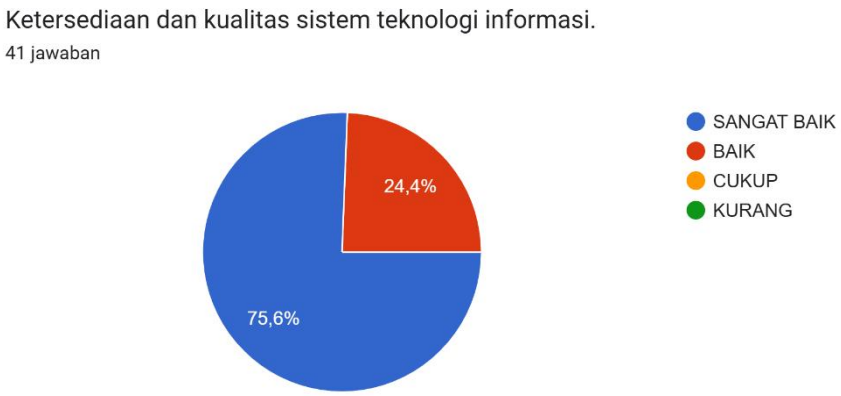
C. Sumber Daya dan Sistem Pendukung

a. Kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebanyak 32 orang (78%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 9 orang responden (22%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa kuantitas serta alokasi Tenaga Kependidikan yang ada saat ini dinilai sudah sangat memadai dalam menunjang dan menjaga kelancaran operasional layanan.

b. Ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebanyak 31 orang (75,6%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden (24,4%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa ketersediaan serta infrastruktur sistem teknologi informasi yang ada saat ini sudah sangat andal dan optimal dalam mendukung kelancaran administrasi serta operasional layanan.

c. Kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik



Dari total 40 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebanyak 30 orang (75%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden (25%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa alur pelayanan akademik dan nonakademik telah terstruktur serta dipahami dengan sangat jelas, yang mendukung efisiensi dan efektivitas proses pemberian layanan.

D. Pengembangan dan Kesejahteraan

a. Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebanyak 33 orang (80,5%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 8 orang responden (19,5%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa fasilitas dan akses pengembangan diri serta peningkatan kapasitas SDM bagi Tenaga Kependidikan telah diberikan secara sangat optimal dan merata.

b. Kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebanyak 31 orang (75,6%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden (24,4%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan dan apresiasi yang diterapkan telah berjalan dengan sangat baik dalam memberikan motivasi serta pengakuan atas kualifikasi dan kinerja Tenaga Kependidikan.

E. Iklim Kerja dan Kepuasan Umum

a. Iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 27 orang (65,9%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 14 orang responden (34,1%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di tingkat unit telah menciptakan iklim yang sangat kondusif, harmonis, serta saling mendukung dalam menjalankan aktivitas harian.

b. Kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi



Dari total 41 responden Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian mengenai kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi pada kuesioner tahun 2022-2023, seluruhnya memberikan tanggapan yang positif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 27 orang (65,9%), memberikan penilaian Sangat Baik. Sebanyak 14 orang responden (34,1%) menilai Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang menilai Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa tata kelola dan manajemen Program Studi secara keseluruhan telah berjalan dengan sangat baik serta memenuhi ekspektasi Tenaga Kependidikan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi kepuasan Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2022-2023 terhadap 41 responden, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengelolaan program studi berjalan sangat optimal dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepuasan responden di berbagai aspek utama, seperti kejelasan tugas dan fungsi, kepatuhan prosedur, kelancaran koordinasi dengan pimpinan maupun dosen, hingga iklim kerja yang kondusif yang seluruhnya dinilai pada kategori Sangat Baik dan Baik tanpa ada penilaian negatif. Meskipun ketersediaan sarana dan prasarana penunjang masih mencatatkan sedikit penilaian Cukup (2,4%), indikator lain seperti kecukupan SDM, kualitas sistem teknologi informasi, kejelasan alur layanan, kesempatan pengembangan kompetensi, hingga sistem penghargaan mencerminkan tata kelola organisasi yang transparan, harmonis, serta efisien di lingkungan Program Studi Sastra Melayu.

B. Saran

Hasil evaluasi kepuasan ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai pijakan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas tata kelola dan iklim kerja di Program Studi Sastra Melayu. Program studi perlu melakukan evaluasi berkala dan peremajaan terhadap fasilitas sarana serta prasarana penunjang kerja guna memastikan pelayanan operasional berjalan makin maksimal. Selain itu, pemeliharaan konsistensi penerapan kebijakan, penguatan sinergi komunikasi antara pimpinan, dosen, serta tenaga kependidikan, serta pemberian fasilitas pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkesinambungan hendaknya terus dijaga agar efisiensi operasional dan kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan di masa mendatang.

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 Kendidikan 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



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.



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



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.



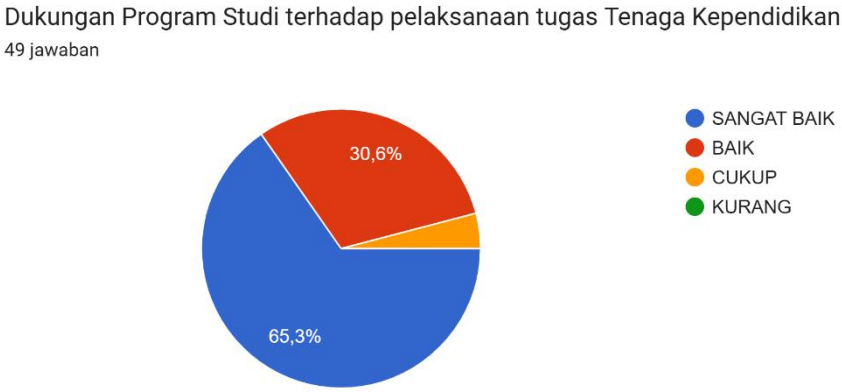
Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 43 orang (87,8%), menilai kelancaran koordinasi 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.



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



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



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.

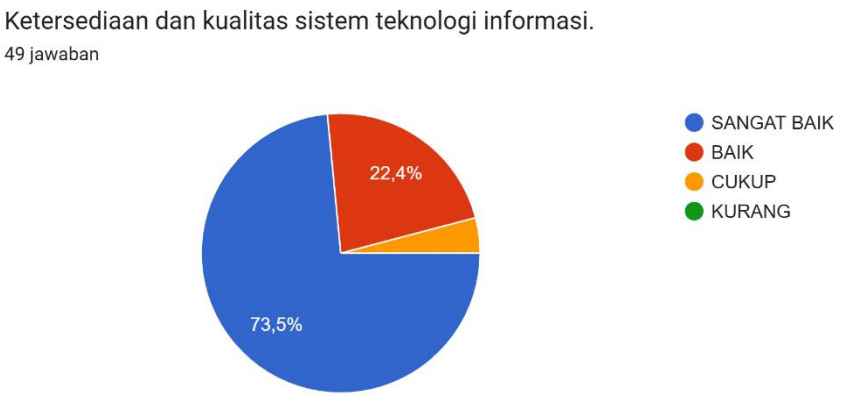
C. Sumber Daya dan Sistem Pendukung

a. Kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan



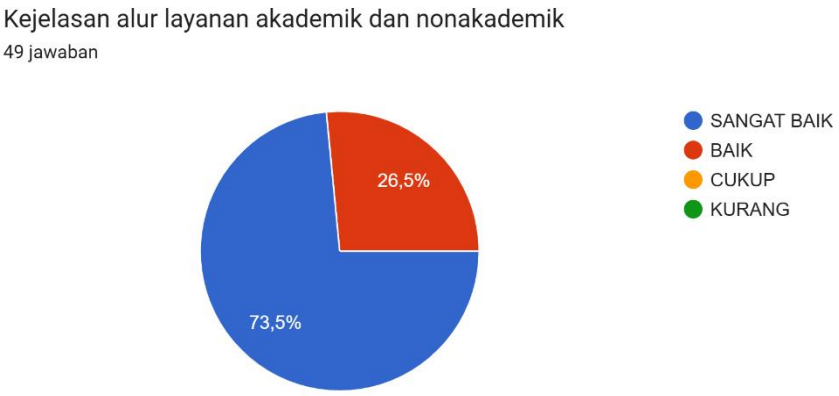
Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2023-2024, sebanyak 49 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 35 orang (71,4%), menilai kecukupan jumlah 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



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



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



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.

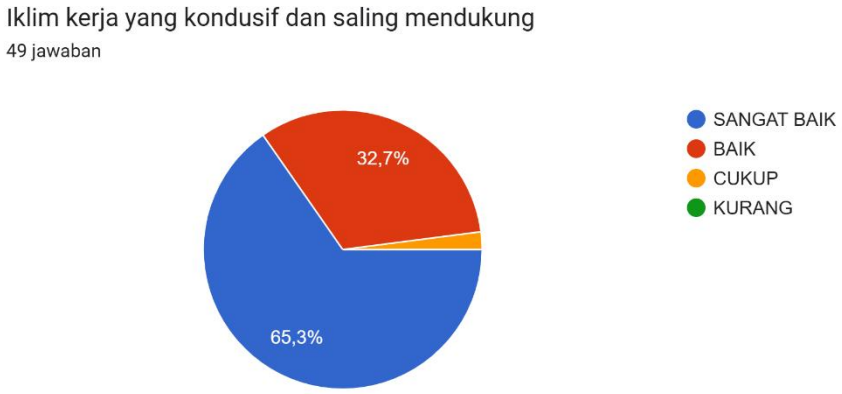
b. Kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi



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



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



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.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA PENDIDIKAN TERHADAP PROGRAM SASTRA MELAYU

TENAGA KEPENDIDIKAN PADA TAHUN 2024-2025

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
2025

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 2025
Ketua Program Studi

Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA., 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 2024–2025 yang melibatkan populasi sebanyak 48 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 Kendidikan 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 2024-2025. Sedangkan sampelnya ditetapkan seluruh Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, yaitu sebanyak 48 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



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 40 orang (83,3%), menilai kejelasan tugas, fungsi, dan tanggung jawab mereka berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 8 orang responden lainnya (16,7%) 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 peran 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.



Berdasarkan hasil survei kepuasan mengenai kejelasan kebijakan dan prosedur kerja di tingkat Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 41 orang (85,4%), menilai kejelasan kebijakan dan prosedur kerja berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 7 orang responden lainnya (14,6%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa seluruh tenaga kependidikan memahami arah kebijakan dan alur prosedur kerja di tingkat prodi dengan sangat baik, yang mencerminkan transparansi operasional serta efektivitas sistem tata kelola yang diterapkan.

c. Konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (77,1%), menilai konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur kerja berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 11 orang responden lainnya (22,9%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan dan alur kerja di lingkungan Sastra Melayu telah berjalan secara konsisten dan teratur, yang mencerminkan komitmen serta disiplin kerja yang tinggi dalam setiap kegiatan operasional.

B. Pelaksanaan Layanan

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



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan pimpinan Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 39 orang (81,3%), menilai kelancaran koordinasi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 9 orang responden lainnya (18,8%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa hubungan serta alur komunikasi kerja antara staf kependidikan dan jajaran pimpinan prodi terjalin sangat efektif, yang mencerminkan keterbukaan dan sinergi pimpinan yang kuat di lingkungan Program Studi Sastra Melayu.

b. Kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen.



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kelancaran koordinasi antara Tenaga Kependidikan dan dosen pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (75%), menilai kelancaran koordinasi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden lainnya (25%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa komunikasi dan hubungan kerja sama antara staf kependidikan dan dosen terjalin sangat harmonis, yang mendukung kelancaran pelaksanaan aktivitas akademik serta administrasi di lingkungan Program Studi Sastra Melayu.

c. Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan tugas Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (75%), menilai dukungan program studi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden lainnya (25%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa Program Studi Sastra Melayu secara optimal memberikan fasilitasi dan dukungan penuh terhadap staf kependidikan, yang berkontribusi nyata pada kelancaran pelaksanaan operasional kerja sehari-hari.

d. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 39 orang (81,3%), menilai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 9 orang responden lainnya (18,8%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik maupun nonfisik pendukung layanan di lingkungan Sastra Melayu sudah sangat memadai dan menunjang kelancaran aktivitas operasional kerja secara maksimal.

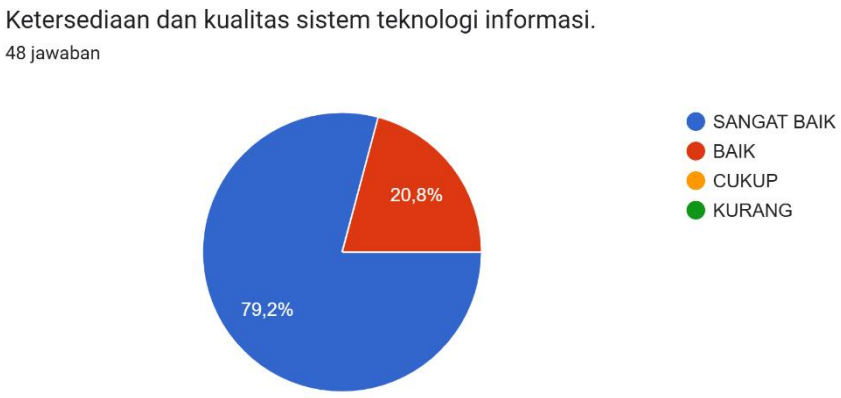
C. Sumber Daya dan Sistem Pendukung

a. Kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kecukupan jumlah Tenaga Kependidikan dalam mendukung layanan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (77,1%), menilai kecukupan jumlah tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 11 orang responden lainnya (22,9%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa kuantitas staf kependidikan di lingkungan Sastra Melayu sudah sangat memadai untuk menunjang seluruh operasional dan kebutuhan layanan akademik secara optimal.

b. Ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 38 orang (79,2%), menilai ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden lainnya (20,8%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa infrastruktur dan layanan berbasis teknologi informasi di lingkungan Sastra Melayu sudah sangat andal dan memadai dalam mendukung efisiensi operasional serta administrasi secara digital.

c. Kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 38 orang (79,2%), menilai kejelasan alur layanan akademik dan nonakademik berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 10 orang responden lainnya (20,8%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa alur prosedur pelayanan, baik di bidang akademik maupun nonakademik, telah tersosialisasi dan dipahami secara sangat jelas oleh tenaga kependidikan, sehingga memudahkan pelaksanaan tugas dan pelayanan sehari-hari.

D. Pengembangan dan Kesejahteraan

a. Kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 39 orang (81,3%), menilai kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 9 orang responden lainnya (18,8%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa Program Studi Sastra Melayu memberikan perhatian dan dukungan yang sangat tinggi terhadap peningkatkan kapasitas serta profesionalisme tenaga kependidikan secara berkesinambungan.

b. Kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (75%), menilai kepuasan terhadap sistem penghargaan dan apresiasi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden lainnya (25%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan dan bentuk apresiasi yang diterapkan di lingkungan Sastra Melayu dinilai sangat adil dan mampu memotivasi tenaga kependidikan dalam meningkatkan kinerja serta kontribusi mereka.

E. Iklim Kerja dan Kepuasan Umum

a. Iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 40 orang (83,3%), menilai iklim kerja yang kondusif dan saling mendukung berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 7 orang responden (14,6%) 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 lingkungan kerja di Sastra Melayu sangat sehat, harmonis, dan suportif, yang mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman serta produktif bagi seluruh tenaga kependidikan.

b. Kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi



Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan Tenaga Kependidikan secara umum terhadap pengelolaan Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025, sebanyak 48 orang memberikan responnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (75%), menilai kepuasan terhadap pengelolaan program studi berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 12 orang responden lainnya (25%) menyatakan berada pada kategori Baik, sementara tidak ada responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan sistem manajemen, kepemimpinan, dan tata kelola di lingkungan Sastra Melayu dinilai sangat memuaskan serta berhasil memberikan iklim kerja yang positif bagi seluruh tenaga kependidikan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi kepuasan Tenaga Kependidikan pada Program Studi Sastra Melayu untuk periode tahun 2024-2025 terhadap 48 responden, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengelolaan program studi berjalan sangat optimal dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepuasan responden di berbagai aspek utama, seperti kejelasan tugas, kebijakan, kelancaran koordinasi, hingga iklim kerja yang kondusif yang mayoritas dinilai pada kategori Sangat Baik dan Baik tanpa ada penilaian negatif. Seluruh indikator, mulai dari ketersediaan sarana prasarana, kecukupan SDM, kualitas sistem teknologi informasi, hingga kejelasan alur layanan dan kesempatan pengembangan kompetensi, mencerminkan tata kelola organisasi yang transparan, harmonis, serta efisien di lingkungan Program Studi Sastra Melayu.

B. Saran

Hasil evaluasi kepuasan ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai pijakan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas tata kelola dan iklim kerja di Program Studi Sastra Melayu. Program studi perlu terus memelihara konsistensi penerapan kebijakan, memperkuat alur komunikasi dan sinergi antara pimpinan, dosen, serta tenaga kependidikan, serta memfasilitasi kesempatan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkesinambungan. Selain itu, optimalisasi sistem teknologi informasi dan perawatan sarana prasarana pendukung layanan hendaknya terus ditingkatkan agar efisiensi operasional dan kualitas pelayanan akademik maupun nonakademik dapat terjaga secara maksimal di masa mendatang.