



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK

Terakreditasi Unggul No : 793/SK/BAN-PT/AK-ISK/PT/VIII/2021

Unggul & Islami

LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN AKADEMIK 2022/2023

ADDRESS

AR Fachruddin A Lt. 3 · Kampus Terpadu UMY
Jl Brawijaya · Tamantirto · Kasihan
Bantul · Yogyakarta 55183

CONTACT

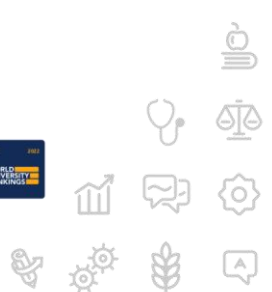
Phone : +62 274 387656 · Ext 136
Fax : +62 274 387646 158
Email : baa@umy.ac.id

biro-akademik.umy.ac.id

ACCREDITATION



ACHIEVEMENT

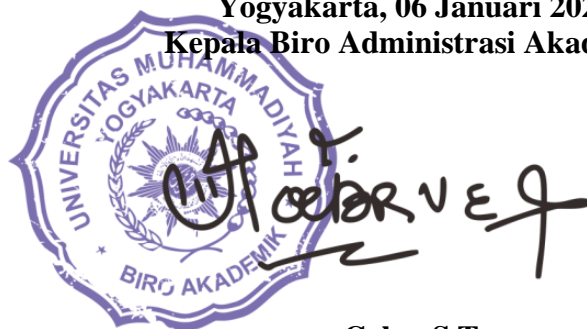


HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK T.A. 2022/2023

Tim Penyusun:

1. **Caka, S.T.**
2. **Sri Yutatik**
3. **Wasidi**
4. **Resa Ulfah Pertiwi**
5. **Hasan Basri**
6. **Muhammad Farid Naufal**
7. **Nanda Fitria Ramadhani**
8. **Bibit Ahmat Salamun**

Yogyakarta, 06 Januari 2023
Kepala Biro Administrasi Akademik



Caka, S.T.
NIK. 19741020200704 100 317

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga kependidikan merupakan *supporting system* dalam proses pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi (Pendidikan dan Pengajaran; Penelitian dan Pengembangan; Pengabdian kepada Masyarakat). Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Dengan demikian, perguruan tinggi perlu memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik kepada tenaga kependidikan dimana tenaga kependidikan merupakan salah satu komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap tenaga kependidikan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan yang diterima. Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Biro Administrasi Akademik sebagai *supporting unit* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder salah satunya yaitu tenaga kependidikan. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik kepada tenaga kependidikan antara lain yaitu pelayanan data, kemudahan dan kejelasan birokrasi BAA untuk kelancaran urusan tenaga kependidikan pada unit kerja, kerjasama antar unit, pelayanan saat pelaksanaan wisuda, serta pemberian informasi akademik. Survey tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik selanjutnya. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima.

B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

Selanjutnya, Hasil pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

C. Sasaran

Tenaga Kependidikan yang masih tercatat aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2021/2022.

BAB II

METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 29 Desember 2022 sampai dengan 04 Januari 2023. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link <https://forms.gle/yJX6rUpsjuGLNEaf9> yang dikirim melalui WhatsApp.

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan Survey Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Responden pada survey ini adalah tenaga kependidikan yang tercatat masih aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling* yaitu tenaga kependidikan yang tercatat masih aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form dengan link <https://forms.gle/yJX6rUpsjuGLNEaf9> yang dikirim melalui WhatsApp. Pernyataan yang diajukan kepada tenaga kependidikan berjumlah 5 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan pelayanan data, kemudahan dan kejelasan birokrasi BAA untuk kelancaran urusan tenaga kependidikan pada unit kerja, kerjasama antar unit, pelayanan saat pelaksanaan wisuda, serta pemberian informasi akademik. Dari 5 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas.

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui google form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 29 Desember 2022 sampai dengan 04 Januari 2023. Kuesioner tersebut diisi pada google form dengan link <https://forms.gle/yJX6rUpsjuGLNEaf9> yang dikirim melalui WhatsApp. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden yaitu sebanyak 117 responden yang merupakan sampling dari tenaga kependidikan yang tercatat masih aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023.

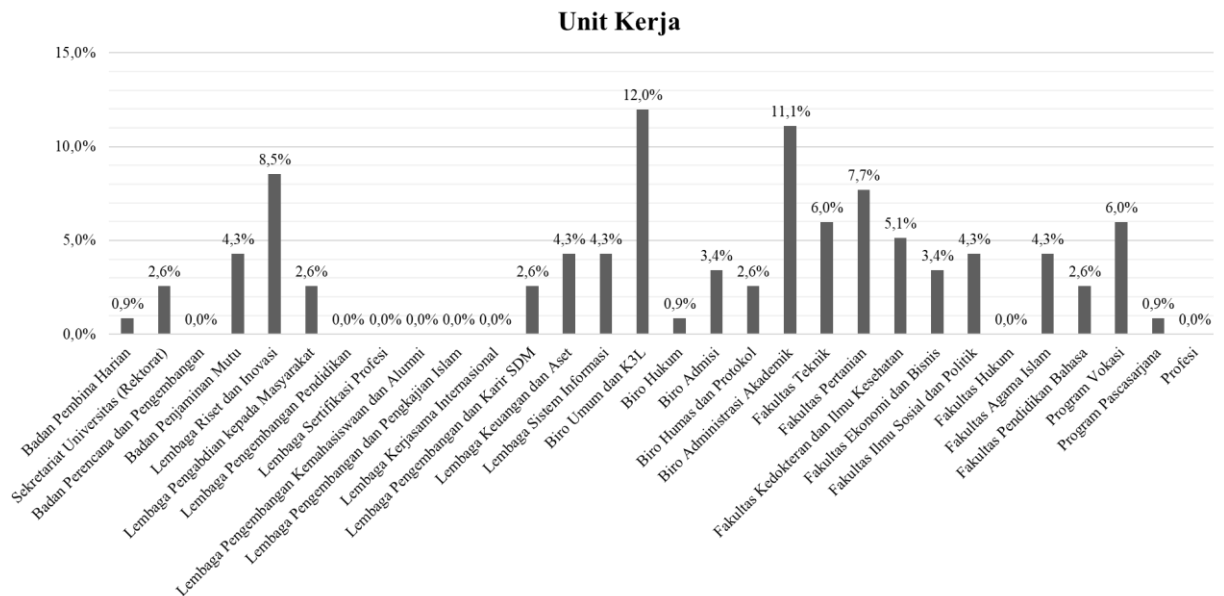
B. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah unit kerja. Hasil distribusi frekuensi identitas responden berdasarkan unit kerja dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah	Persentase
Badan Pembina Harian	1	0,9%
Sekretariat Universitas (Rektorat)	3	2,6%
Badan Perencana dan Pengembangan	0	0,0%
Badan Penjaminan Mutu	5	4,3%
Lembaga Riset dan Inovasi	10	8,5%
Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat	3	2,6%
Lembaga Pengembangan Pendidikan	0	0,0%
Lembaga Sertifikasi Profesi	0	0,0%
Lembaga Pengembangan Kemahasiswaan dan Alumni	0	0,0%
Lembaga Pengembangan dan Pengkajian Islam	0	0,0%
Lembaga Kerjasama Internasional	0	0,0%
Lembaga Pengembangan dan Karir SDM	3	2,6%
Lembaga Keuangan dan Aset	5	4,3%
Lembaga Sistem Informasi	5	4,3%
Biro Umum dan K3L	14	12,0%
Biro Hukum	1	0,9%
Biro Admisi	4	3,4%
Biro Humas dan Protokol	3	2,6%
Biro Administrasi Akademik	13	11,1%
Fakultas Teknik	7	6,0%
Fakultas Pertanian	9	7,7%
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	6	5,1%
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	4	3,4%
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	5	4,3%
Fakultas Hukum	0	0,0%
Fakultas Agama Islam	5	4,3%
Fakultas Pendidikan Bahasa	3	2,6%
Program Vokasi	7	6,0%
Program Pascasarjana	1	0,9%
Profesi	0	0,0%
Total Keseluruhan	117	100,0%

Sumber: Olah Data (2023)



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 117 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu unit kerja Biro Umum dan K3L sejumlah 14 responden atau 12,0% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Badan Perencana dan Pengembangan, Lembaga Pengembangan Pendidikan, Lembaga Sertifikasi Profesi, Lembaga Pengembangan Kemahasiswaan dan Alumni, Lembaga Pengembangan dan Pengkajian Islam, Lembaga Kerjasama Internasional, Fakultas Hukum, serta Profesi sejumlah 0 responden atau 0,0% dari total keseluruhan.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran kualitas dari instrumen data yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang dimiliki tinggi maka semakin kecil pula tingkat kesalahannya sehingga data yang digunakan merupakan data yang memadai. Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (*pearson correlation*). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi (*r*) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,792	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,702	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,858	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,827	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,766	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 117 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

Selain menggunakan *pearson product moment* atau *pearson correlation*, dalam pengujian validitas juga dapat menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator yang diobservasi. Dengan kata lain, analisis faktor bertujuan mengetahui apakah item yang digunakan dapat merepresentasikan variabel yang diteliti. Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai KMO MSA maupun faktor *loading* lebih dari 0,50. Hasil uji validitas dengan analisis faktor dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Analisis Faktor

KMO MSA	Butir Pernyataan	Loading Factor	Keterangan
0,736 > 0,50	Pernyataan 1	0,786	Valid
	Pernyataan 2	0,687	Valid
	Pernyataan 3	0,871	Valid
	Pernyataan 4	0,843	Valid
	Pernyataan 5	0,756	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 117 jawaban responden. Nilai KMO MSA pada tabel di atas yaitu 0,736 dimana lebih besar dari syarat 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dalam survey ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan pertama. Selain itu, masing-masing item pada kuesioner memiliki nilai *loading factor* lebih besar daripada 0,50. Artinya, seluruh komponen dari masing-masing variabel memiliki *loading factor* yang besar sehingga dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha* $< 0,50$ maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* $> 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai

cronbach's alpha maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,849	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 117 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,849 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 84,9% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.

D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 117 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 5 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 1	0	2	63	52
	0,0%	1,7%	53,8%	44,4%
Pernyataan 2	0	0	72	45
	0,0%	0,0%	61,5%	38,5%
Pernyataan 3	0	1	51	65
	0,0%	0,9%	43,6%	55,6%
Pernyataan 4	0	0	47	70
	0,0%	0,0%	40,2%	59,8%
Pernyataan 5	0	1	63	53
	0,0%	0,9%	53,8%	45,3%
Total	0	4	296	285
	0,0%	3,4%	253,0%	243,6%
Rata-Rata	0	0,8	59,2	57
	0,0%	0,7%	50,6%	48,7%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	0,7%		99,3%	

Sumber: Olah Data (2023)

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan:

- a (Persentase “Sangat Puas”)
- b (Persentase “Puas”)
- c (Persentase “Tidak Puas”)
- d (Persentase “Sangat Tidak Puas”)
- P_{JPD} (Persentase Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik)
- TK (Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$0\% < \text{Satisfaction Index} \leq 25\%$	Sangat Tidak Baik
2	$25\% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Tidak Baik
3	$50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan

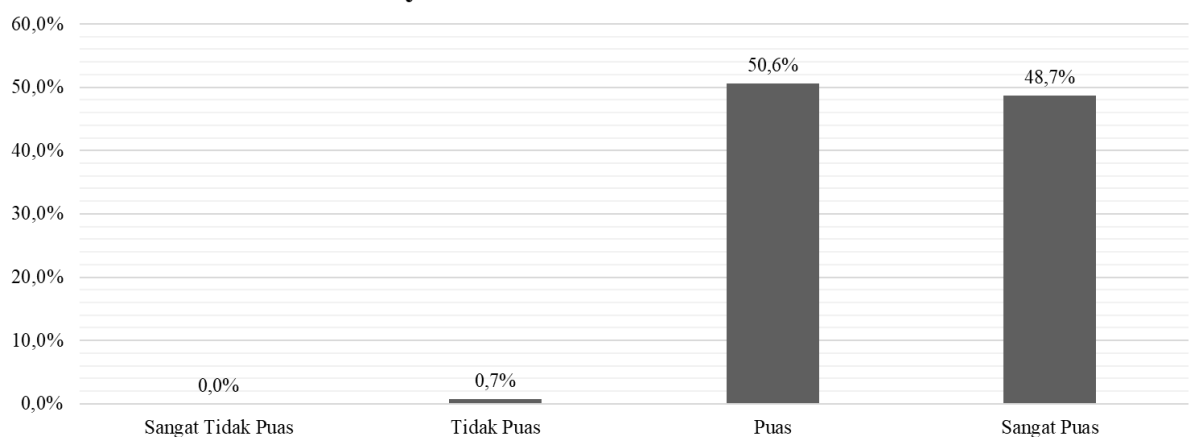
Hasil evaluasi 8 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 3 yaitu “Puas” (50,6% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 117 responden:

Rata-Rata Jawaban 117 Responden

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak Puas	0,0%
Tidak Puas	0,7%
Puas	50,6%
Sangat Puas	48,7%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik



$$TK = (4 \times 48,7\%) + (3 \times 50,6\%) + (2 \times 0,7\%) + 0,0\%$$

$$= 194,9\% + 151,8\% + 1,4\% + 0,0\% = 348,0\%$$

$$P_{JPD} = \frac{348,0\%}{4} = 87,0\%$$

Persentase Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik sebesar 87,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pelayanan data, kemudahan dan kejelasan birokrasi BAA untuk kelancaran urusan tenaga kependidikan pada unit kerja, kerjasama antar unit, pelayanan saat pelaksanaan wisuda, serta pemberian informasi akademik berada pada tingkat yang sangat baik. Selain itu, persentase tingkat kepuasan tersebut lebih tinggi daripada hasil survey tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik T.A. 2021/2022 yaitu sebesar 84,9% serta melebihi nilai standar pada IKS-1.65 yaitu minimal 75%.

2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

Pernyataan 1

Pelayanan Data oleh Biro Administrasi Akademik telah Dilayani dengan Baik

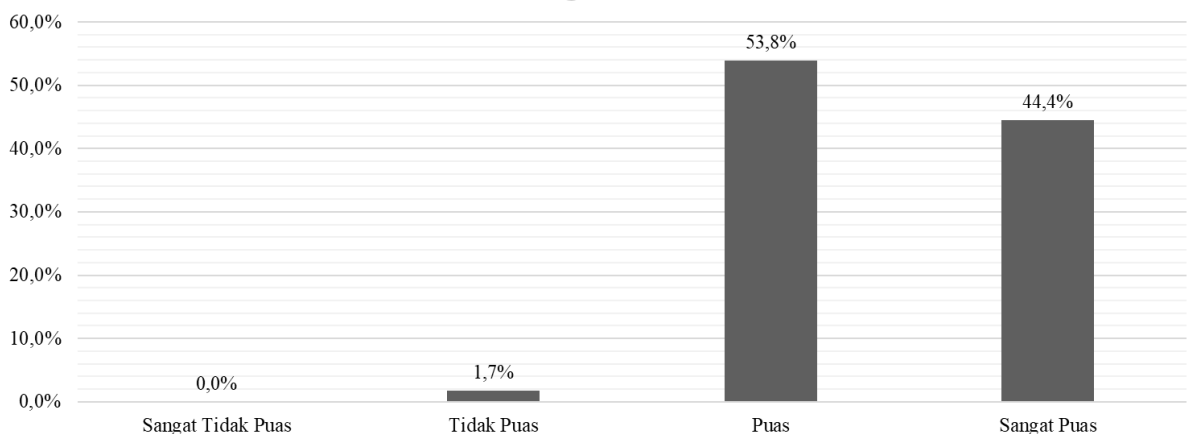


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 1,7% jawaban tidak puas; 53,8% jawaban puas; dan 44,4% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 117 responden untuk pernyataan 1:

$$TK = (4 \times 44,4\%) + (3 \times 53,8\%) + (2 \times 1,7\%) + 0,0\%$$

$$= 177,8\% + 161,5\% + 3,4\% + 0,0\% = 342,7\%$$

$$P_{JPD} = \frac{342,7\%}{4} = 85,7\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 85,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, tenaga kependidikan puas atas pelayanan data yang baik oleh Biro Administrasi Akademik.

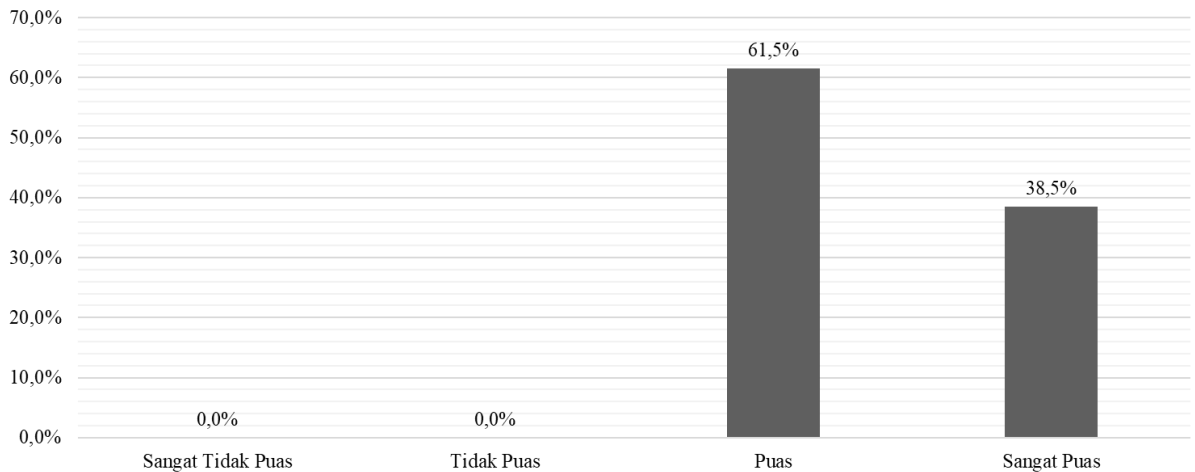
Pernyataan 2**Birokrasi BAA bagi Tenaga Kependidikan Mudah dan Jelas**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,0% jawaban tidak puas; 61,5% jawaban puas; dan 38,5% jawaban sangat puas.

Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 117 responden untuk pernyataan 2:

$$TK = (4 \times 38,5\%) + (3 \times 61,5\%) + (2 \times 0,0\%) + 0,0\%$$

$$= 153,8\% + 184,6\% + 0,0\% + 0,0\% = 338,5\%$$

$$P_{JPD} = \frac{338,5\%}{4} = 84,6\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 84,6%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, tenaga kependidikan puas atas kemudahan dan kejelasan birokrasi BAA bagi tenaga kependidikan.

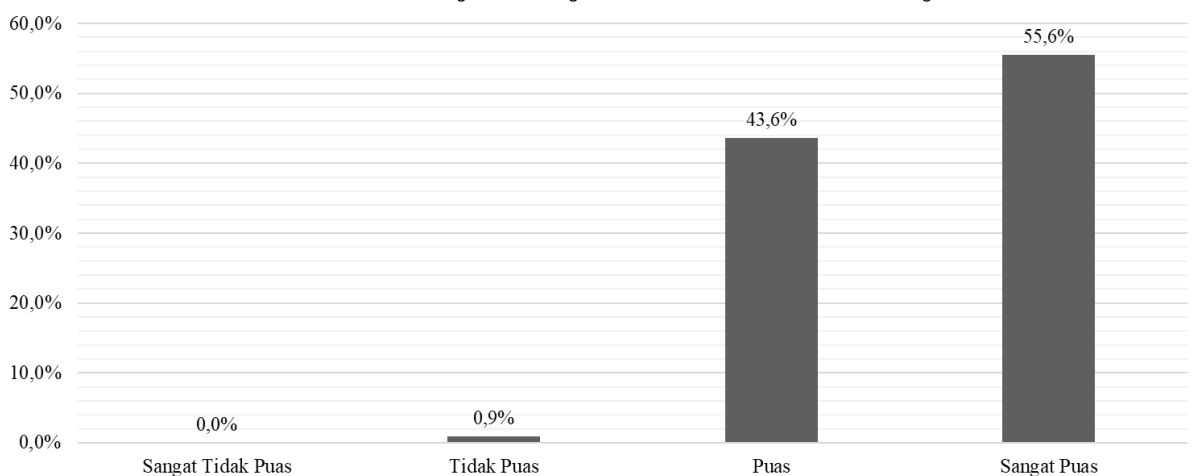
Pernyataan 3**BAA Mudah Diajak Kerjasama dalam Hal Pekerjaan**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,9% jawaban tidak puas; 43,6% jawaban puas; dan 55,6% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 117 responden untuk pernyataan 3:

$$TK = (4 \times 55,6\%) + (3 \times 43,6\%) + (2 \times 0,9\%) + 0,0\%$$

$$= 222,2\% + 130,8\% + 1,7\% + 0,0\% = 354,7\%$$

$$P_{JPD} = \frac{354,7\%}{4} = 88,7\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 88,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, tenaga kependidikan puas atas kemudahan BAA diajak kerjasama dalam hal pekerjaan.

Pernyataan 4

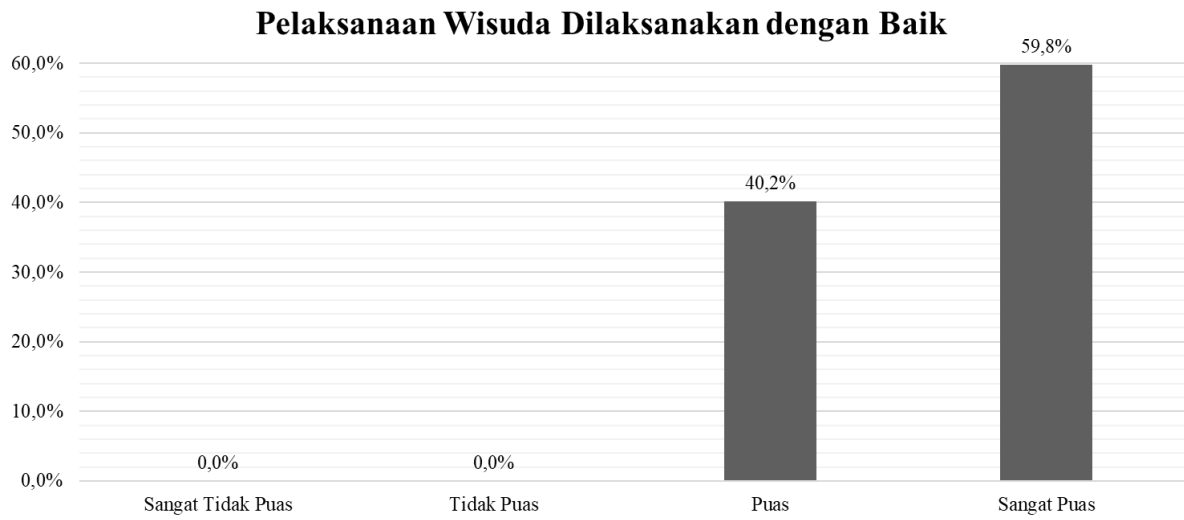


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,0%, jawaban tidak puas; 40,2% jawaban puas; dan 59,8% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 117 responden untuk pernyataan 4:

$$TK = (4 \times 59,8\%) + (3 \times 40,2\%) + (2 \times 0,0\%) + 0,0\%$$

$$= 239,3\% + 120,5\% + 0,0\% + 0,0\% = 359,8\%$$

$$P_{JPD} = \frac{359,8\%}{4} = 90,0\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 90,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, tenaga kependidikan puas atas pelaksanaan wisuda yang dilaksanakan dengan baik

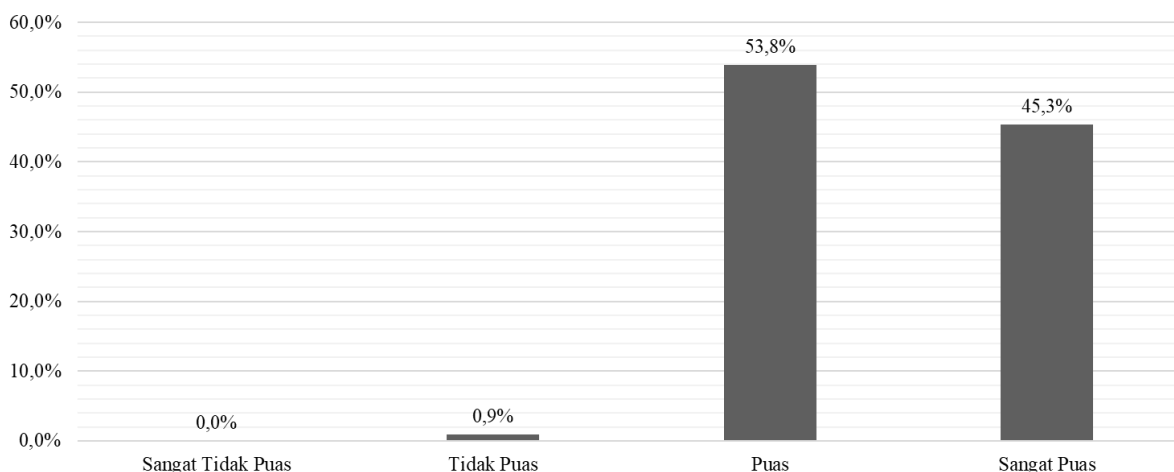
Pernyataan 5**Informasi Akademik Mudah Diakses**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,9%, jawaban tidak puas; 53,8% jawaban puas; dan 45,3% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 117 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 45,3\%) + (3 \times 53,8\%) + (2 \times 0,9\%) + 0,0\%$$

$$= 181,2\% + 161,5\% + 1,7\% + 0,0\% = 344,4\%$$

$$P_{JPD} = \frac{344,4\%}{4} = 86,1\%$$

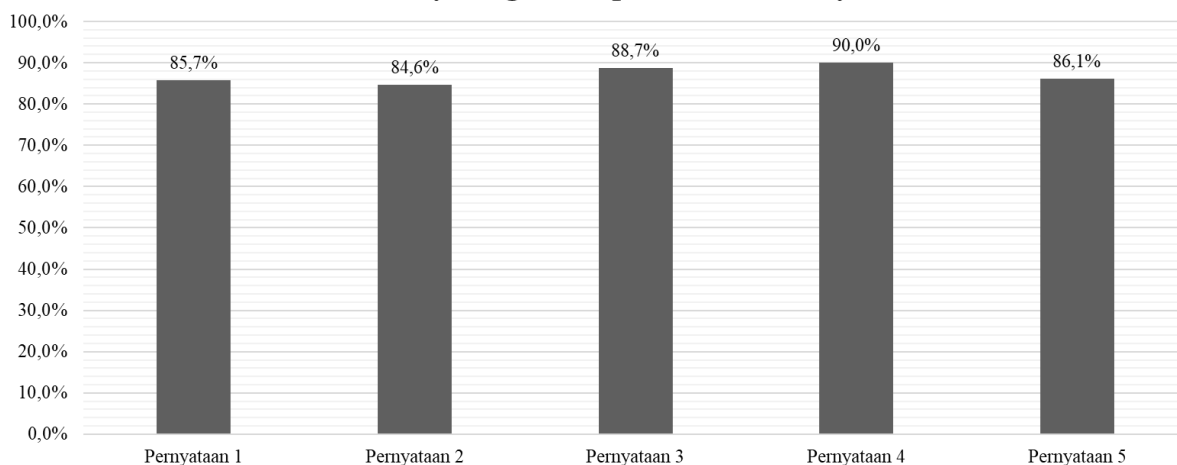
Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 86,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, tenaga kependidikan puas atas informasi akademik yang mudah diakses.

Berikut merupakan ringkasan persentase tingkat kepuasan pada masing-masing pernyataan:

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

No.	4*%Sangat Puas	3*%Puas	2*%Tidak Puas	1*%Sangat Tidak Puas	Tingkat Kepuasan	Persentase Tingkat Kepuasan
1.	Pelayanan data oleh Biro Administrasi Akademik telah dilayani dengan baik.					
	177,8%	161,5%	3,4%	0,0%	342,7%	85,7%
2.	Birokrasi BAA bagi tenaga kependidikan mudah dan jelas.					
	153,8%	184,6%	0,0%	0,0%	338,5%	84,6%
3.	BAA mudah diajak kerjasama dalam hal pekerjaan.					
	222,2%	130,8%	1,7%	0,0%	354,7%	88,7%
4.	Pelaksanaan wisuda dilaksanakan dengan baik.					
	239,3%	120,5%	0,0%	0,0%	359,8%	90,0%
5.	Informasi Akademik mudah diakses.					
	181,2%	161,5%	1,7%	0,0%	344,4%	86,1%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 4 berbunyi “Pelaksanaan wisuda dilaksanakan dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 90,0%. Wisuda pada masa pandemi dilaksanakan dengan dua metode yaitu secara *offline* dan *online*. Tendik sebagai panitia disediakan konsumsi berupa makan, minum, dan *snack*. Selain itu, tendik yang bertugas mendapatkan honorarium sesuai dengan jobdesk masing-masing. Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 2 berbunyi “Birokrasi BAA bagi tenaga kependidikan mudah dan jelas.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 84,6%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan peningkatan dan perbaikan dalam pelayanan tersebut.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu dalam pelayanan data, kemudahan dan kejelasan birokrasi BAA untuk kelancaran urusan tenaga kependidikan pada unit kerja, kerjasama antar unit, pelayanan saat pelaksanaan wisuda, serta pemberian informasi akademik. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

Kendala

1. Terdapat hasil survey tingkat kepuasan tenaga kependidikan pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu:
 - Pernyataan 2 berbunyi “Birokrasi BAA bagi tenaga kependidikan mudah dan jelas.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 84,6%.

Faktor Pendukung

1. Adanya SIM Administrasi Akademik, website EIS UMY, dan website SIMBA dimana mempermudah Biro Administrasi Akademik memperoleh data yang dapat digunakan sebagai bahan survey.
2. Biro Administrasi Akademik secara berkala melakukan update informasi administrasi akademik melalui website (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>) dan instagram (@baaumy).
3. Biro Administrasi Akademik memiliki kontak whatsapp (wa.me/6285888116627) untuk mempermudah stakeholder dalam berkomunikasi jarak jauh dengan BAA.

Perbaikan (Tindakan Perbaikan Jangka Pendek)

Meningkatkan kualitas layanan.

Rencana Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan untuk Periode Selanjutnya)

Menanamkan pada diri bahwa stakeholder merupakan konsumen/pelanggan yang perlu dilayani dengan baik.

LAMPIRAN

Kuesioner

Survey Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik Biro Administrasi Akademik Tahun Akademik 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

- Sangat Tidak Puas (KP) = Skor 1
Tidak Puas (CP) = Skor 2
Puas (P) = Skor 3
Sangat Puas (SP) = Skor 4

Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan
1.	Pelayanan data oleh Biro Administrasi Akademik telah dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
2.	Birokrasi BAA bagi tenaga kependidikan mudah dan jelas.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
3.	BAA mudah diajak kerjasama dalam hal pekerjaan.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
4.	Pelaksanaan wisuda dilaksanakan dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
5.	Informasi Akademik mudah diakses.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
6.	Saran yang diberikan.

=====TERIMAKASIH=====

Broadcast WhatsApp

+62 878-3444-4909

JUMAT

Survey Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik T.A. 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap docs.google.com

Assalamu'alaikum Wr Wb.,
Yth. Bapak/Ibu Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder kampus, terutama bagi **Tenaga Kependidikan** serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan.

Mohon kesediaannya untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan Anda terhadap **Layanan Administrasi Akademik T.A. 2022/2023**.

LINK KUESIONER :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScokN7vytZCyXuWkvaxnwdChiuF3VRJqOor9V088EwA02CWw/viewform?usp=sf_link

Jika link tidak bisa di tap silakan balas pesan ini terlebih dahulu, maka link akan bisa di tap

Kami menerima segala masukan dari Anda dan akan kami gunakan sebagai evaluasi kami untuk meningkatkan pelayanan kami. *Identitas Anda kami Rahasiakan*

Terimakasih atas partisipasi Anda dalam memberikan feedback pada kuesioner ini. 🙏

BAA UMY

Wassalamu'alaikum wr wb

11.13 ✓

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Baik, Alhamdulillah sudah saya isi kuisisionernya. semoga selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, BAA UMY 🙏
Maturnuwun.

11.23

Google Formulir (<https://forms.gle/yJX6rUpsjuGLNEaf9>)

Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layar ☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Kirim

Pertanyaan Jawaban 117 Setelan



Survey Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Administrasi Akademik T.A. 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Nama Lengkap *

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Unit Kerja	117	1	29	16.84	7.387
Pernyataan 1	117	2	4	3.43	.530
Pernyataan 2	117	3	4	3.38	.489
Pernyataan 3	117	2	4	3.55	.517
Pernyataan 4	117	3	4	3.60	.492
Pernyataan 5	117	2	4	3.44	.516
Valid N (listwise)	117				

Unit Kerja

Unit Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Badan Pembina Harian	1	.9	.9	.9
	Sekretariat Universitas (Rektorat)	3	2.6	2.6	3.4
	Badan Penjaminan Mutu	5	4.3	4.3	7.7
	Lembaga Riset dan Inovasi	10	8.5	8.5	16.2
	Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat	3	2.6	2.6	18.8
	Lembaga Pengembangan dan Karir SDM	3	2.6	2.6	21.4
	Lembaga Keuangan dan Aset	5	4.3	4.3	25.6
	Lembaga Sistem Informasi	5	4.3	4.3	29.9
	Biro Umum dan K3L	14	12.0	12.0	41.9
	Biro Hukum	1	.9	.9	42.7
	Biro Admisi	4	3.4	3.4	46.2
	Biro Humas dan Protokol	3	2.6	2.6	48.7
	Biro Administrasi Akademik	13	11.1	11.1	59.8
	Fakultas Teknik	7	6.0	6.0	65.8
	Fakultas Pertanian	9	7.7	7.7	73.5
	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	6	5.1	5.1	78.6
	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	4	3.4	3.4	82.1
	Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	5	4.3	4.3	86.3
	Fakultas Agama Islam	5	4.3	4.3	90.6
	Fakultas Pendidikan Bahasa	3	2.6	2.6	93.2
	Program Vokasi	7	6.0	6.0	99.1
	Program Pascasarjana	1	.9	.9	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Uji Validitas (Pearson Correlation)

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Total Pernyataan
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.425**	.618**	.498**	.560**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	117	117	117	117	117	117
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.425**	1	.491**	.433**	.444**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	117	117	117	117	117	117
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.618**	.491**	1	.803**	.470**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	117	117	117	117	117	117
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.498**	.433**	.803**	1	.539**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	117	117	117	117	117	117
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.560**	.444**	.470**	.539**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	117	117	117	117	117	117
Total Pernyataan	Pearson Correlation	.792**	.702**	.858**	.827**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	117	117	117	117	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas (Analisis Faktor)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.736
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	273.385
	df	10
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component
	1
Pernyataan 1	.786
Pernyataan 2	.687
Pernyataan 3	.871
Pernyataan 4	.843
Pernyataan 5	.756

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Hasil Survey

Pernyataan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	1.7	1.7	1.7
Puas	63	53.8	53.8	55.6
Sangat Puas	52	44.4	44.4	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Pernyataan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	72	61.5	61.5	61.5
Sangat Puas	45	38.5	38.5	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Pernyataan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	.9	.9	.9
Puas	51	43.6	43.6	44.4
Sangat Puas	65	55.6	55.6	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Pernyataan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	47	40.2	40.2	40.2
Sangat Puas	70	59.8	59.8	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Pernyataan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	.9	.9	.9
Puas	63	53.8	53.8	54.7
Sangat Puas	53	45.3	45.3	100.0
Total	117	100.0	100.0	