HASIL KUESIONER KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Terhadap Layanan Program Studi Sastra Inggris

Jumlah respons yang dianalisis: 11 respons. Instrumen mencakup empat aspek layanan dengan skala penilaian 1–5.

1. Ringkasan Hasil

Aspek layanan	Skor 5	Skor 4	Rata-rata	Indeks (%)	Kategori*
Daya tanggap (Responsiveness)	8	3	4.73	94.55%	Sangat baik
Keramahan pelayanan (Empathy)	10	1	4.91	98.18%	Sangat baik
Kepastian/prosedur (Assurance)	8	3	4.73	94.55%	Sangat baik
Ketersediaan layanan (Tangible)	8	3	4.73	94.55%	Sangat baik
Keseluruhan	34	10	4.77	95.45%	Sangat baik

*Kategori interpretatif yang digunakan dalam laporan: 4,51–5,00 = sangat baik; 3,51–4,50 = baik; 2,51–3,50 = cukup; 1,51–2,50 = kurang; 1,00–1,50 = sangat kurang. Kategori ini merupakan pedoman analisis, bukan kategori yang tercantum pada formulir.

Secara keseluruhan, skor rata-rata adalah 4.77 dari 5, setara dengan indeks 95.45%. Dari 44 penilaian aspek (11 responden × 4 aspek), 34 penilaian (77.3%) memberi skor 5 dan 10 penilaian (22.7%) memberi skor 4. Tidak terdapat skor di bawah 4.

2. Diagram Hasil

Diagram 1. Perbandingan rata-rata skor pada empat aspek layanan.

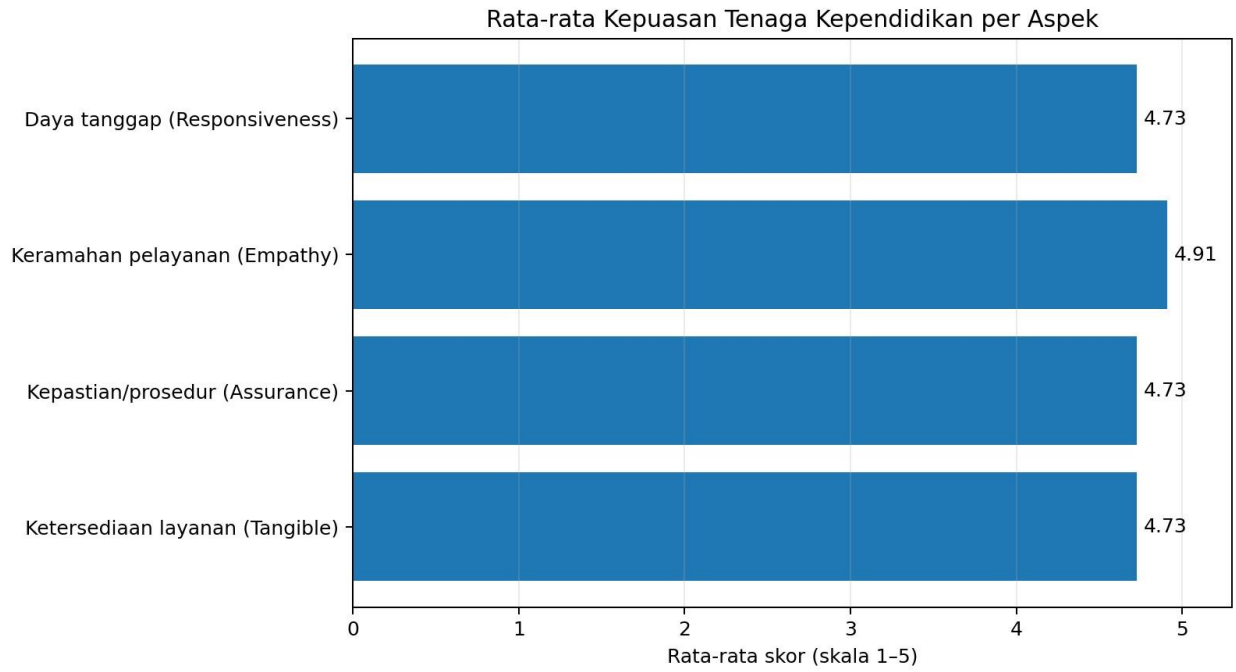
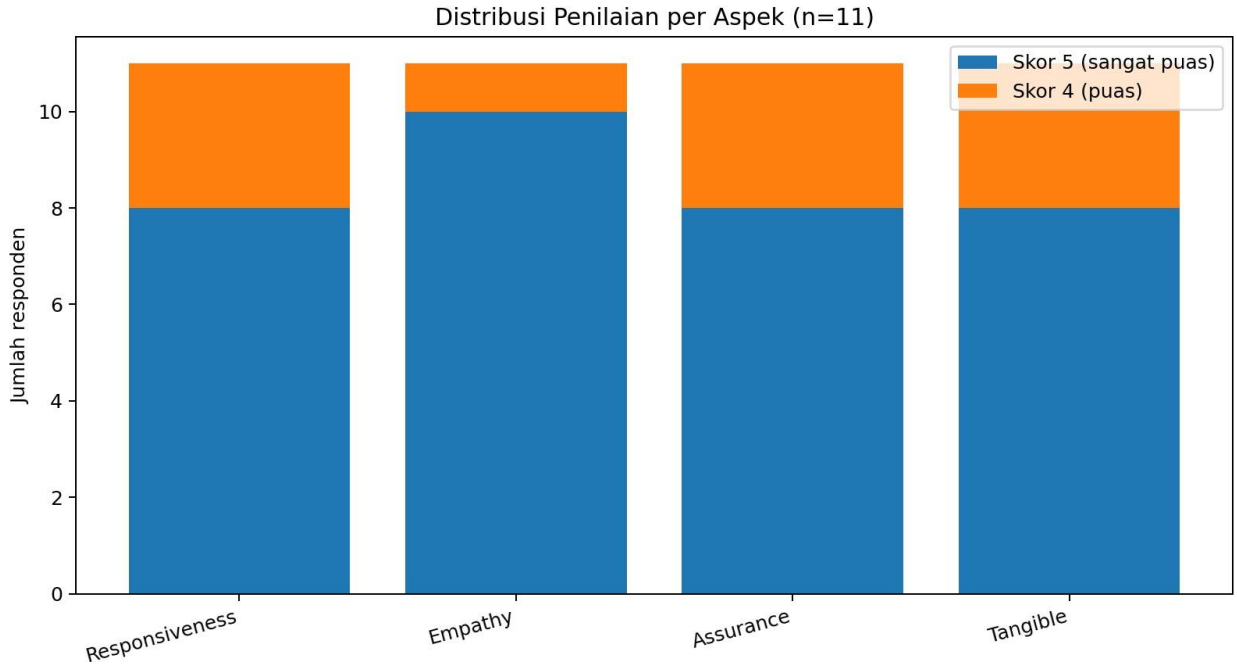


Diagram 2. Jumlah responden yang memberi skor 5 dan skor 4 pada masing-masing aspek.



3. Analisis Komprehensif per Aspek

Daya tanggap (Responsiveness)

Rata-rata 4.73/5 (94.55%). Sebanyak 8 responden memberi skor 5 dan 3 memberi skor 4. Hasil ini menunjukkan layanan dipersepsikan responsif dan umumnya diberikan sesuai waktu yang ditetapkan. Meski demikian, adanya penilaian 4 mengisyaratkan ruang penyempurnaan pada konsistensi waktu respons, kejelasan alur permintaan, serta pemberitahuan jika layanan membutuhkan waktu lebih lama.

Keramahan pelayanan (Empathy)

Rata-rata 4.91/5 (98.18%), tertinggi di antara empat aspek. Sebanyak 10 responden memberi skor 5 dan 1 memberi skor 4. Ini mencerminkan interaksi yang dinilai ramah dan menghargai kebutuhan tenaga kependidikan. Praktik komunikasi yang sopan, terbuka, dan solutif perlu dipertahankan.

Kepastian/prosedur (Assurance)

Rata-rata 4.73/5 (94.55%). Sebanyak 8 responden memberi skor 5 dan 3 memberi skor 4. Layanan dinilai berjalan sesuai prosedur, tetapi kepastian dapat diperkuat melalui penyampaian prosedur tertulis, pembaruan informasi kebijakan, kejelasan penanggung jawab, dan dokumentasi perubahan prosedur.

Ketersediaan layanan (Tangible)

Rata-rata 4.73/5 (94.55%). Sebanyak 8 responden memberi skor 5 dan 3 memberi skor 4. Hasil ini menunjukkan jenis layanan yang dibutuhkan pada umumnya tersedia. Penguatan dapat diarahkan pada kemudahan akses, kelengkapan informasi layanan, pemanfaatan formulir/dokumen digital, serta penyederhanaan proses administratif.

4. Analisis Saran Responden

Saran terbuka secara umum bernada positif dan mendorong peningkatan berkelanjutan. Tema yang muncul meliputi:

- Komunikasi dan penyampaian informasi: terdapat masukan agar informasi kebijakan, kegiatan akademik, pembagian tugas, dan perubahan prosedur disampaikan secara terbuka serta tepat waktu.
- Digitalisasi layanan: responden mengusulkan agar layanan berbasis digital terus dikembangkan untuk mempermudah proses dan menghemat waktu.
- Peningkatan berkelanjutan: beberapa masukan meminta agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan, disertai harapan agar praktik baik yang sudah berjalan tetap dipertahankan.

Saran kualitatif ini penting dibaca bersama skor kuantitatif. Skor yang tinggi tidak berarti tidak ada kebutuhan perbaikan; komentar responden membantu mengidentifikasi tindakan konkret, terutama pada komunikasi internal dan efisiensi proses.

5. Rekomendasi Tindak Lanjut

1. **Jangka pendek (0–3 bulan):** Tetapkan kanal komunikasi resmi prodi–tenaga kependidikan; buat kalender informasi akademik; umumkan pembagian tugas, tenggat, dan perubahan prosedur melalui pesan/dokumen yang terdokumentasi.
2. **Jangka menengah (3–6 bulan):** Petakan layanan administratif yang paling sering diminta dan mulai digitalisasi sederhana, misalnya formulir permohonan, daftar periksa dokumen, repositori SOP, serta pelacakan status permintaan.
3. **Pengendalian mutu berkelanjutan:** Susun standar waktu layanan untuk tiap jenis permintaan, tunjuk penanggung jawab, dan evaluasi ketercapaian secara berkala. Ulangi survei secara periodik dan bandingkan hasilnya antarperiode.
4. **Akuntabilitas dan bukti:** Dokumentasikan hasil survei, notulen pembahasan, rencana tindak lanjut, bukti sosialisasi SOP, dan evaluasi tindak lanjut sebagai bukti PPEPP/peningkatan mutu program studi.

6. Kesimpulan

Berdasarkan 11 respons, kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan Program Studi Sastra Inggris berada pada kategori sangat baik menurut pedoman interpretatif laporan, dengan rata-rata keseluruhan 4.77/5 atau 95.45%. Aspek keramahan pelayanan memperoleh skor tertinggi (4.91), sedangkan daya tanggap, kepastian

prosedur, dan ketersediaan layanan masing-masing memperoleh 4.73. Semua penilaian berada pada skor 4 atau 5. Prioritas peningkatan bukan karena terdapat ketidakpuasan yang menonjol, melainkan untuk menjaga konsistensi dan menjawab masukan spesifik terkait komunikasi yang lebih terbuka dan tepat waktu serta pengembangan layanan digital.

Catatan metodologis: hasil ini menggambarkan respons yang masuk pada file, bukan otomatis mewakili seluruh tenaga kependidikan jika jumlah populasi atau tingkat respons tidak diketahui. Data identitas tidak digunakan dalam analisis.