

LAPORAN ANALISIS KEPUASAN TENAGA KERJA KEPENDIDIKAN (TENDIK) TAHUN 2025

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**

Jl. Terusan Ryacudu, Way Hui. Kecamatan Jati Agung.
Lampung Selatan
Telp. (0721)803018

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, Laporan Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK) Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi diri dan komitmen manajemen FTIK dalam meningkatkan kualitas lingkungan kerja dan kesejahteraan tenaga kependidikan, yang merupakan pilar penting dalam mendukung seluruh kegiatan akademik dan operasional di lingkungan fakultas. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan tendik terhadap berbagai aspek layanan dan pengelolaan SDM di FTIK selama tahun 2025.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner. Masukan yang diberikan sangat berharga bagi perbaikan berkelanjutan di FTIK. Semoga laporan ini dapat menjadi landasan yang kuat dalam pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan SDM di masa mendatang, khususnya dalam menyongsong target kinerja tahun 2026.

Bandar Lampung, 23 Januari 2026

Tim SDM FTIK

DAFTAR ISI

I	PENDAHULUAN	4
1.1	Latar Belakang, Tujuan dan Manfaat	4
1.2	Metodologi.....	5
II	HASIL DAN PEMBAHASAN	6
2.1	Profil Responden	6
2.2	Hasil Analisis Deskriptif	6
2.3	Analisis Akar Masalah (Fishbone Diagram)	9
III	KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	11
IV.	LAMPIRAN	13

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang, Tujuan dan Manfaat

Tenaga Kependidikan (Tendik) memiliki peran yang sangat vital dalam menjamin keberlangsungan dan kualitas penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Meskipun tidak secara langsung terlibat dalam proses pembelajaran di kelas, kontribusi tendik tercermin dalam kelancaran layanan akademik, administrasi, kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, serta dukungan teknis yang memungkinkan dosen dan mahasiswa menjalankan aktivitas akademik secara optimal. Dengan demikian, kualitas kinerja tendik merupakan salah satu fondasi utama bagi terciptanya tata kelola fakultas yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kinerja tendik tidak dapat dilepaskan dari tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek lingkungan kerja, seperti sistem manajemen dan tata kelola, kejelasan tugas dan tanggung jawab, keadilan dalam pengelolaan SDM, kesejahteraan, fasilitas kerja, serta peluang pengembangan kompetensi dan karier. Tendik yang bekerja dalam lingkungan yang mendukung, adil, dan memberikan ruang pengembangan diri cenderung menunjukkan tingkat motivasi, loyalitas, dan produktivitas yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketidakpuasan yang tidak teridentifikasi dan tidak ditindaklanjuti berpotensi menurunkan kualitas layanan, memunculkan resistensi organisasi, serta melemahkan iklim kerja secara keseluruhan.

Dalam konteks Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK), dinamika organisasi dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan kompleksitas yang signifikan. Perkembangan jumlah program studi, mahasiswa, dan aktivitas akademik serta non-akademik berdampak langsung pada meningkatnya beban kerja dan tuntutan layanan yang harus ditangani oleh tenaga kependidikan. Kondisi ini menuntut adanya sistem pengelolaan SDM tendik yang adaptif, terukur, dan berorientasi pada keberlanjutan kinerja, sejalan dengan arah kebijakan dan target Capaian Kinerja Rencana Strategis (Renstra) SDM fakultas.

Sebagai bagian dari siklus Penjaminan Mutu Internal (PMI), FTIK secara rutin melakukan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan. Pengukuran ini tidak semata-mata dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban administratif atau persyaratan akreditasi, tetapi lebih jauh diposisikan sebagai instrumen evaluasi internal yang strategis. Melalui survei kepuasan tendik, fakultas memperoleh umpan balik langsung dari pelaksana layanan di tingkat operasional, sehingga dapat mengidentifikasi kondisi aktual lingkungan kerja, efektivitas sistem manajemen, serta kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dan implementasinya di lapangan.

Pada tahun 2025, FTIK telah melaksanakan survei kepuasan tendik untuk memotret persepsi tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan dan pengelolaan fakultas. Hasil survei tersebut memerlukan analisis yang mendalam dan sistematis agar tidak berhenti pada angka indeks kepuasan semata, tetapi mampu mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Analisis ini menjadi penting untuk membedakan aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan, serta aspek-aspek yang masih menyimpan permasalahan dan membutuhkan intervensi kebijakan yang lebih terarah.

Penyusunan laporan analisis kepuasan tendik ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan rata-rata tenaga kependidikan FTIK pada tahun 2025 terhadap berbagai aspek layanan dan pengelolaan manajemen fakultas.
2. Menganalisis secara deskriptif tingkat kepuasan pada setiap dimensi yang diukur, sehingga dapat diketahui pola dan kecenderungan persepsi tendik.

3. Mengidentifikasi akar masalah pada dimensi-dimensi yang memiliki tingkat kepuasan relatif lebih rendah, dengan pendekatan analisis yang sistematis dan berbasis data.
4. Merumuskan rencana tindak lanjut yang konkret, terukur, dan realistis untuk meningkatkan kepuasan tendik pada tahun 2026, yang diselaraskan dengan target Capaian Kinerja Renstra SDM FTIK.

Hasil analisis dalam laporan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan FTIK, laporan ini menjadi bahan masukan strategis dalam pengambilan kebijakan terkait pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya tenaga kependidikan, berbasis kondisi empiris dan kebutuhan nyata di lapangan.
2. Bagi Unit Pengelola SDM dan Unit Pendukung Layanan, laporan ini berfungsi sebagai dasar evaluasi efektivitas program kerja yang telah berjalan, sekaligus sebagai acuan dalam perencanaan dan penyusunan program kerja tahun berikutnya agar lebih tepat sasaran.
3. Bagi Tenaga Kependidikan, laporan ini merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas manajemen fakultas dalam menindaklanjuti aspirasi yang telah disampaikan, yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja, rasa memiliki terhadap organisasi, dan keterikatan kerja (employee engagement).

1.2 Metodologi

Survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) FTIK tahun 2025 dilaksanakan menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarkan secara daring kepada tenaga kependidikan dan laboran di lingkungan fakultas. Penyebaran kuesioner dilakukan secara terencana dan terintegrasi dengan agenda forum dosen fakultas, di mana tenaga kependidikan dan laboran turut terlibat secara aktif sebagai panitia penyelenggara teknis. Pemilihan momen ini dilakukan secara sengaja (purposive) untuk memastikan tingkat partisipasi yang optimal sekaligus meningkatkan kualitas respons yang diberikan.

Pengambilan data pada saat forum dosen memberikan beberapa keuntungan metodologis. Pertama, seluruh responden berada dalam konteks kelembagaan yang sama dan sedang terlibat langsung dalam aktivitas akademik dan tata kelola fakultas, sehingga persepsi yang disampaikan bersifat aktual dan berbasis pengalaman nyata. Kedua, keterlibatan tendik sebagai panitia teknis memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap sistem kerja, pola koordinasi, serta dukungan manajerial yang mereka alami selama penyelenggaraan kegiatan fakultas. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya bersifat normatif, tetapi reflektif terhadap kondisi operasional sehari-hari.

Instrumen survei terdiri atas 12 butir pertanyaan yang mencakup dimensi pengembangan karier, kesejahteraan, fasilitas kerja, kepemimpinan, keadilan dan transparansi, komunikasi internal, beban kerja, pelatihan dan peningkatan kompetensi, peluang promosi, lingkungan kerja, sistem penghargaan, serta kejelasan tugas dan tanggung jawab. Setiap butir pertanyaan diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5, dengan interpretasi:

- 1 = Sangat Tidak Puas,
- 2 = Tidak Puas,
- 3 = Cukup Puas,
- 4 = Puas,
- 5 = Sangat Puas.

Total responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 27 orang. Berdasarkan karakteristik responden, 55,6% merupakan tenaga kependidikan dan 44,4% merupakan laboran. Komposisi ini menunjukkan bahwa survei mampu menangkap persepsi dari dua kelompok utama pendukung

layanan fakultas, baik pada aspek administrasi dan tata kelola maupun pada aspek teknis laboratorium dan fasilitas akademik. Keterwakilan kedua kelompok ini penting mengingat perbedaan fungsi, beban kerja, serta pola interaksi mereka dengan sistem manajemen fakultas.

Dari sisi lama bekerja, mayoritas responden merupakan tendik dan laboran dengan pengalaman kerja yang relatif panjang. Sebanyak 59,3% responden telah bekerja selama 4–6 tahun, diikuti oleh 29,6% dengan masa kerja 7–10 tahun, sementara responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun dan 1–3 tahun berjumlah relatif kecil. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pemahaman yang memadai terhadap budaya organisasi, prosedur kerja, serta dinamika pengelolaan fakultas. Oleh karena itu, penilaian yang diberikan dapat dipandang sebagai evaluasi yang matang dan berbasis pengalaman jangka menengah hingga panjang, bukan sekadar kesan awal.

Analisis data dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pertama, analisis deskriptif kuantitatif, dengan menghitung nilai rata-rata (mean) setiap butir pertanyaan serta nilai rata-rata keseluruhan untuk menggambarkan tingkat kepuasan tendik secara umum dan per dimensi. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan persepsi dan area layanan yang telah berjalan baik maupun yang masih memerlukan perhatian. Kedua, dilakukan analisis kualitatif berbasis diagram tulang ikan (fishbone diagram) untuk mendalami faktor-faktor penyebab pada dimensi yang memiliki tingkat kepuasan relatif lebih rendah. Analisis ini memetakan potensi akar masalah ke dalam aspek SDM, prosedur kerja, sistem dan teknologi, sarana prasarana, pengukuran kinerja, serta budaya organisasi.

Dengan metodologi tersebut, survei kepuasan tendik FTIK tahun 2025 tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur administratif, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi berbasis bukti yang mampu menghubungkan pengalaman kerja tendik dengan kebutuhan perbaikan sistemik. Hasil analisis ini selanjutnya digunakan sebagai dasar perumusan rencana tindak lanjut tahun 2026 yang selaras dengan target Capaian Kinerja Renstra SDM dan agenda penguatan tata kelola fakultas.

II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Profil Responden

Survei kepuasan tendik FTIK tahun 2025 diikuti oleh 27 responden. Komposisi responden terdiri atas Tenaga Kependidikan (55,6%) dan Laboran (44,4%), sehingga temuan survei mencerminkan pengalaman kerja dari dua fungsi layanan yang saling melengkapi: layanan administratif/manajerial serta layanan teknis laboratorium dan fasilitas. Dilihat dari lama bekerja, mayoritas responden berada pada masa kerja 4–6 tahun (59,3%) dan 7–10 tahun (29,6%), dengan proporsi yang kecil pada masa kerja lebih singkat. Struktur masa kerja ini penting karena memberi sinyal bahwa respons didominasi oleh SDM yang sudah memahami ritme kerja, kendala sistemik, dan pola koordinasi di fakultas; artinya, masukan yang muncul relatif “matang” dan berbasis pengalaman berulang.

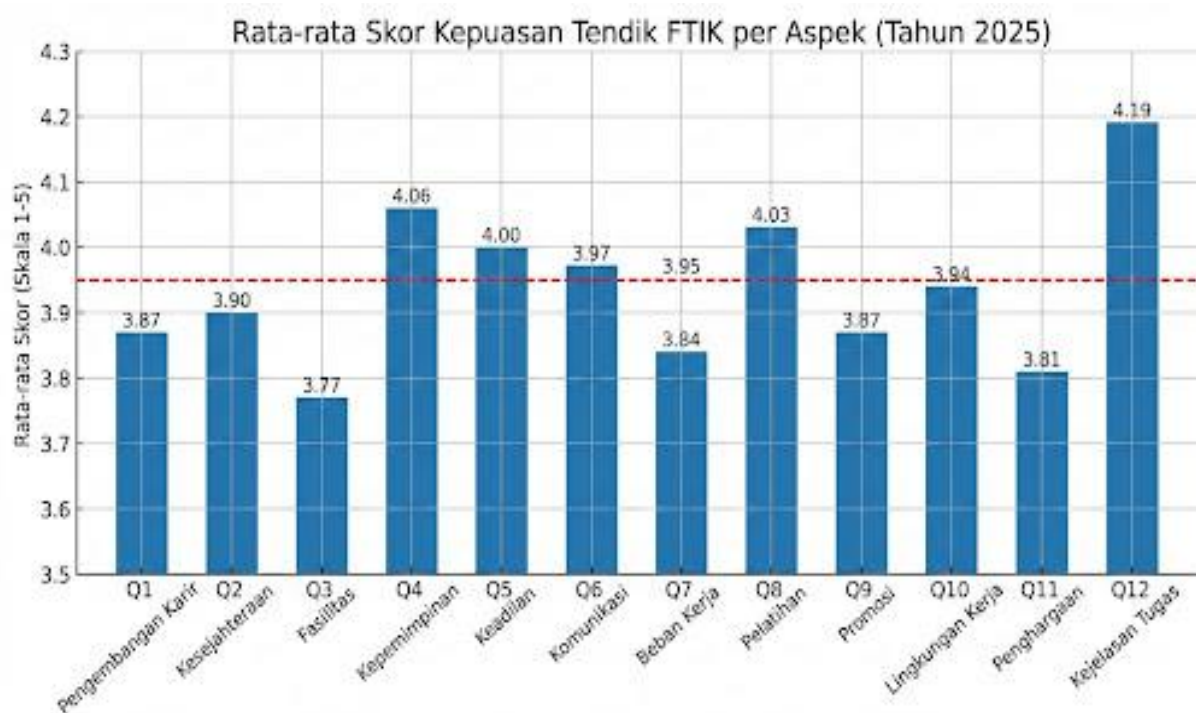
2.2 Hasil Analisis Deskriptif

Secara keseluruhan, penilaian tendik terhadap layanan dan dukungan FTIK berada pada rata-rata 3,11 (skala 1–4). Angka ini menunjukkan kondisi kepuasan yang relatif baik: mayoritas responden berada pada skor 3–4, sementara porsi skor rendah (1–2) terdapat tetapi tidak mendominasi. Secara manajerial, ini berarti organisasi berada pada posisi “cukup solid” untuk operasional sehari-hari, namun terdapat beberapa area yang menjadi *bottleneck* pengalaman kerja tendik dan berpotensi menahan peningkatan kinerja layanan jika tidak ditangani.

Pada butir “kepuasan keseluruhan” (Q11), distribusi jawaban menunjukkan skor 3 (44,4%) sebagai mayoritas, diikuti skor 4 (33,3%), dan skor 2 (22,2%). Tidak ada responden yang memilih skor 1. Pola ini memberi dua pesan: (1) layanan secara umum dirasakan “berjalan”, dan (2) tetap ada “kelompok kritis” yang merasa dukungan belum merata atau belum konsisten pada aspek tertentu.

Berdasarkan data hasil kuesioner, diperoleh **skor rata-rata kepuasan keseluruhan sebesar 3,95**. Nilai ini berada pada rentang kategori "**PUAS**", mendekati "Sangat Puas". Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, manajemen FTIK telah berhasil menciptakan iklim kerja yang kondusif dan memenuhi harapan mayoritas tenaga kependidikan.

Berikut adalah rincian skor rata-rata untuk setiap aspek yang dinilai, disajikan dalam bentuk diagram batang untuk memudahkan visualisasi perbandingan antar aspek.



Gambar 2.1 Diagram Batang Rata-rata Skor Kepuasan Tendik FTIK per Aspek (Tahun 2025)

1. Dimensi Kejelasan Kebijakan & Administrasi Kepegawaian (Q1–Q2)

Pada dimensi kejelasan informasi kebijakan dan aturan kepegawaian (Q1), responden yang memberi skor 3–4 mencapai 88,8% (40,7% memberi 3; 48,1% memberi 4), sedangkan skor 2 hanya 11,1% dan tidak ada skor 1. Ini menandakan mekanisme penyampaian informasi kepegawaian pada level fakultas sudah relatif efektif dan dapat dipahami oleh mayoritas tendik.

Pada dimensi proses administrasi dan layanan kepegawaian (Q2), pola yang mirip juga terlihat: skor 3–4 mencapai 88,8% (48,1% memberi 3; 40,7% memberi 4), skor 2 sebesar 11,1%, dan tidak ada skor 1. Secara interpretatif, sistem administrasi berjalan cukup cepat dan mudah bagi sebagian besar responden. Namun, dominannya skor 3 (bukan 4) mengindikasikan masih ada “biaya transaksi” (misalnya alur panjang, menunggu validasi, atau ketergantungan pada pihak lain) yang membuat pengalaman layanan belum sepenuhnya “excellent”. Kepegawaian secara umum sudah “terbaca dan bergerak,” tetapi ruang perbaikan utamanya ada pada konsistensi (agar semakin banyak responden berpindah dari skor 3 ke 4).

2. Dimensi Dukungan Pengembangan Kompetensi (Q3) dan Kesempatan Adil Pengembangan Diri (Q7)

Pada dimensi dukungan pengembangan kompetensi (pelatihan/workshop/sertifikasi) (Q3), skor 3–4 mencapai 77,7% (33,3% memberi 3; 44,4% memberi 4). Namun terdapat 22,2% responden yang memberi skor rendah (skor 1–2). Ini menunjukkan program pengembangan kompetensi sudah dirasakan nyata oleh mayoritas, tetapi belum sepenuhnya inklusif atau belum menyentuh kebutuhan spesifik semua unit, terutama yang membutuhkan sertifikasi teknis (laboratorium/K3L/perangkat kerja tertentu).

Pada dimensi kesempatan yang adil dalam pengembangan diri (Q7), skor 3–4 juga mencapai 77,7% (40,7% memberi 3; 37% memberi 4), dengan skor 1–2 sebesar 22,2%. Pola ini menegaskan bahwa persepsi “keadilan akses” masih menjadi isu: bukan karena tidak ada kesempatan sama sekali, melainkan kesempatan yang ada belum dirasakan merata antar peran, antar unit, atau antar jenis pekerjaan. Pengembangan SDM sudah berjalan dan dirasakan, namun belum sepenuhnya berbasis kebutuhan jabatan (*job-based*) dan belum merata antar subunit.

3. Dimensi Sarana-Prasarana Kerja dan Fasilitas Fisik (Q4 dan Q8)

Dimensi sarana dan prasarana kerja yang mendukung pelaksanaan tugas (Q4) adalah salah satu titik yang paling perlu perhatian. Skor 3–4 hanya 66,6% (48,1% memberi 3; 18,5% memberi 4), sementara skor 1–2 mencapai 33,3%. Artinya, sepertiga responden merasakan sarpras kerja belum memadai atau belum konsisten kualitasnya.

Selaras dengan itu, penilaian kondisi fasilitas fisik (ruang kerja, peralatan, teknologi) (Q8) menunjukkan karakter yang lebih “tajam”: terdapat 22,2% responden yang langsung memberi skor 1, tidak ada skor 2, lalu 44,4% memberi 3 dan 33,3% memberi 4. Pola ini menunjukkan adanya kelompok responden yang mengalami masalah fasilitas secara cukup serius (hingga memilih skor terendah), sementara kelompok lain menilai cukup baik. Ini biasanya menandakan ketimpangan kondisi fasilitas antar lokasi/unit atau “pocket problems” (contoh: unit tertentu terdampak kerusakan/perangkat lambat/ruang kerja tidak ergonomis, sementara unit lain relatif baik). Fasilitas kerja adalah isu struktural yang tidak merata; perbaikan perlu bersifat terarah per unit dan berbasis prioritas dampak.

4. Dimensi Kepedulian Pimpinan, Komunikasi, dan Respons terhadap Masukan (Q5–Q6–Q10)

Pada dimensi kepedulian pimpinan terhadap kebutuhan tendik (Q5), skor 3–4 mencapai 77,7% (44,4% memberi 3; 33,3% memberi 4), dengan skor rendah 22,2%. Ini menandakan kepemimpinan relatif suportif, namun masih ada kelompok yang merasa kebutuhan mereka belum cukup “terjangkau” oleh perhatian pimpinan (biasanya terkait kebutuhan operasional yang sangat konkret: peralatan, SDM, beban kerja, atau kejelasan alur).

Pada dimensi komunikasi antara pimpinan–dosen–tendik (Q6), skor 3–4 mencapai 81,5% (59,3% memberi 3; 22,2% memberi 4), tetapi skor rendah 18,5%. Dominannya skor 3 memberi pesan bahwa komunikasi berjalan, namun belum selalu proaktif, belum selalu tepat waktu, atau belum terinstitusionalisasi (misalnya informasi mendadak, kanal komunikasi tidak tunggal, atau informasi penting tidak tersampaikan merata).

Pada dimensi penanganan keluhan dan masukan (Q10), skor 3–4 mencapai 81,5% (55,6% memberi 3; 25,9% memberi 4), dengan skor rendah 18,5%. Ini menunjukkan keluhan umumnya ditanggapi, tetapi kualitas tanggapan bisa bervariasi dalam hal kecepatan, kepastian tindak lanjut, dan transparansi status penyelesaian. Tata kelola komunikasi dan penanganan keluhan relatif berjalan, tetapi masih

perlu “naik kelas” dari responsif menjadi terukur (ada SLA/timeline, kanal resmi, dan pelaporan progres).

5. Dimensi Produktivitas Sistem Kerja (Q9)

Pada dimensi “sistem kerja mendorong produktivitas” (Q9), skor 3–4 mencapai 81,4% (48,1% memberi 3; 33,3% memberi 4), dan skor 2 sebesar 18,5% (tanpa skor 1). Ini menandakan sistem kerja secara umum mendukung produktivitas, tetapi terdapat hambatan yang membuat sebagian responden merasa sistem belum cukup enabling. Dalam survei tendik, hambatan produktivitas biasanya datang dari kombinasi: perangkat kerja, pembagian tugas tidak merata, prosedur yang tidak jelas, dan ketergantungan pada pihak lain (misalnya data terlambat dari prodi/mahasiswa). Produktivitas organisasi cukup baik, namun ada hambatan operasional yang menimbulkan “kelelahan sistem” pada unit tertentu.

Berdasarkan Gambar 2.1, dapat dianalisis beberapa poin penting:

- **Aspek dengan Kepuasan Tertinggi:**
 - **Kejelasan Tugas (Q12 - Skor 4.19):** Ini adalah capaian terbaik, menunjukkan bahwa tendik memiliki pemahaman yang sangat baik mengenai deskripsi pekerjaan, tanggung jawab, dan alur kerja mereka. Hal ini sangat positif karena kejelasan peran adalah fondasi produktivitas.
 - **Kepemimpinan (Q4 - Skor 4.06):** Tendik merasa puas dengan gaya kepemimpinan di FTIK, yang dinilai suportif dan efektif dalam mengarahkan tim.
 - **Pelatihan (Q8 - Skor 4.03):** Skor yang tinggi ini sejalan dengan data Capaian Kinerja Renstra SDM 2025, di mana target jumlah tendik yang mengikuti pelatihan (10 orang) berhasil dilampaui (realisasi 15 orang). Hal ini menunjukkan komitmen fakultas dalam pengembangan kompetensi tendik dirasakan manfaatnya secara langsung.
- **Aspek dengan Kepuasan Relatif Rendah (Di bawah rata-rata keseluruhan 3.95):**
 - **Fasilitas (Q3 - Skor 3.77):** Ini merupakan skor terendah, mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap sarana dan prasarana pendukung kerja. Hal ini dapat meliputi kondisi ruang kerja, perangkat keras (komputer/laptop), perangkat lunak, jaringan internet, atau fasilitas penunjang lainnya.
 - **Penghargaan (Q11 - Skor 3.81):** Tendik merasa bahwa apresiasi atau penghargaan yang diberikan atas kinerja mereka belum optimal. Hal ini tidak selalu berkaitan dengan insentif finansial, tetapi juga bisa berupa pengakuan non-finansial yang dirasa kurang.

2.3 Analisis Akar Masalah (Fishbone Diagram)

Berdasarkan jawaban-jawaban kuesioner yang dihasilkan, hasil analisis mengungkapkan bahwa Kendala yang paling sering muncul dapat dikelompokkan menjadi beberapa tema besar:

1. Keterbatasan sarpras dan peralatan kerja (fasilitas fisik dan perangkat kerja). Keluhan tentang lampu mati di area tertentu, kebutuhan printer/scanner yang masih berbagi, PC yang lambat, serta fasilitas ruang/kelas yang kurang memadai adalah tema yang berulang. Ini selaras dengan skor yang paling “menekan” pada Q4 (sarpras kerja) dan Q8 (fasilitas fisik).

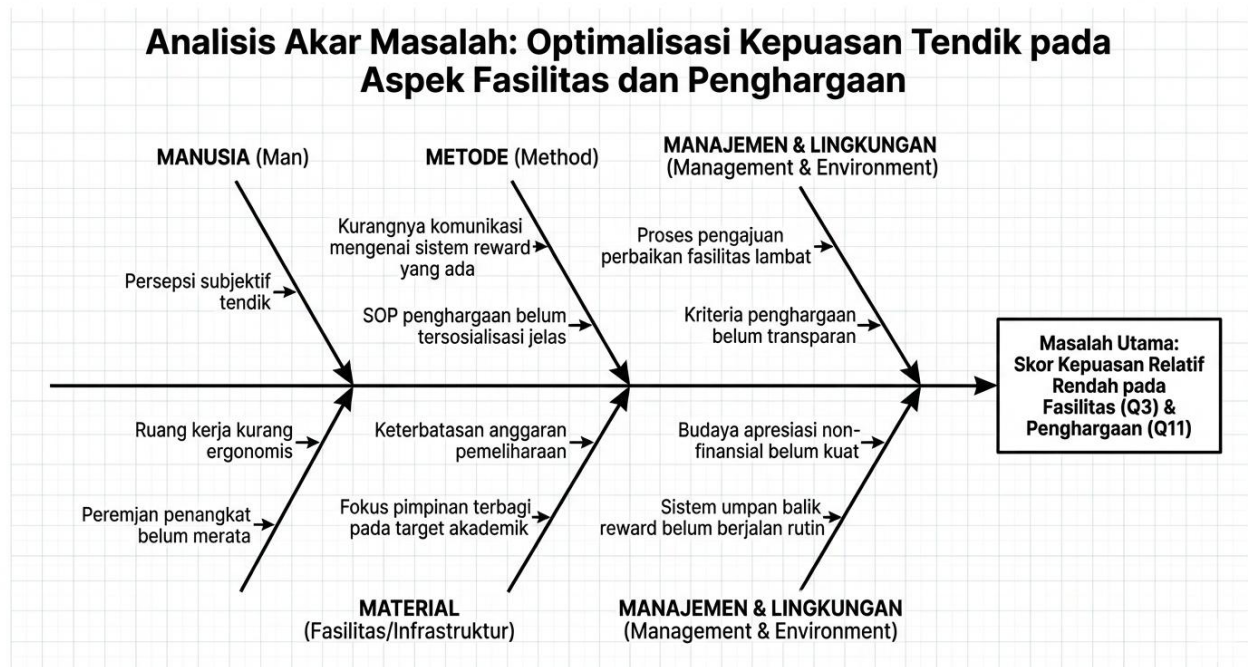
Pola ini menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas bukan sekadar kosmetik, tetapi berpengaruh langsung pada kecepatan layanan dan kualitas output kerja tendik.

2. Keterbatasan jumlah SDM dan beban kerja yang tidak merata. Keluhan overload jobdesk, kebutuhan penambahan SDM (keuangan dan tata laksana), serta pembagian tugas yang belum merata menandakan adanya *capacity issue*. Ini menjelaskan mengapa sebagian responden memberi skor menengah (3) alih-alih tinggi (4) pada aspek produktivitas sistem kerja (Q9) dan kepedulian pimpinan (Q5): bukan karena pimpinan tidak peduli, tetapi karena kapasitas organisasi belum seimbang dengan volume kerja.
3. Ketidakjelasan tupoksi dan SOP, serta informasi yang mendadak/tidak tersampaikan. Tema “tupoksi kurang jelas,” “butuh SOP,” dan “informasi mendadak/tidak tersampaikan” menunjukkan bahwa masalah bukan hanya fasilitas, tetapi juga tata kelola prosedural dan komunikasi internal. Ini memperkuat interpretasi skor Q6 (komunikasi) dan Q10 (penanganan masukan) yang dominan di skor 3: komunikasi ada, namun belum selalu terstruktur dan terstandar.
4. Transparansi alur kegiatan/pengajuan anggaran dan waktu penanganan. Masukan terkait transparansi alur anggaran dan timeline penanganan memperlihatkan kebutuhan sistem informasi internal yang lebih terbuka dan dapat ditelusuri. Isu ini juga berkaitan erat dengan persepsi keadilan kesempatan pengembangan diri (Q7) dan dukungan pengembangan kompetensi (Q3), karena akses pelatihan/sertifikasi seringkali terkait dengan perencanaan anggaran dan prioritas unit.
5. Ketergantungan pada input pihak lain (misalnya data dari prodi/mahasiswa terlambat). Ini menjelaskan hambatan produktivitas yang tidak sepenuhnya berada di kendali tendik. Tanpa mekanisme pengendalian proses (deadline, pengingat, sistem tracking), keterlambatan input dapat menghambat penyelesaian pekerjaan kemahasiswaan/administrasi.

Kemudian untuk memahami lebih dalam faktor penyebab rendahnya skor pada aspek Fasilitas (Q3) dan Penghargaan (Q11), dilakukan analisis menggunakan diagram Fishbone (Ishikawa). Analisis ini mengkategorikan potensi penyebab masalah ke dalam empat dimensi: Manusia (Man), Metode (Method), Material (Fasilitas/Infrastruktur), dan Manajemen & Lingkungan (Management & Environment).

Berdasarkan Gambar 2.2, beberapa akar masalah yang menonjol adalah:

1. **Terkait Fasilitas (Material & Metode):** Keterbatasan anggaran pemeliharaan dan peremajaan perangkat kerja yang belum merata menjadi isu utama. Selain itu, proses pengajuan perbaikan fasilitas yang dirasa lambat juga berkontribusi pada ketidakpuasan tendik. Ruang kerja yang kurang ergonomis juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan.
2. **Terkait Penghargaan (Manajemen & Metode):** Masalah utama bukanlah ketiadaan sistem penghargaan, melainkan kurangnya transparansi kriteria dan sosialisasi SOP yang belum jelas. Selain itu, budaya apresiasi non-finansial yang belum kuat dan sistem umpan balik yang belum rutin membuat tendik merasa kurang dihargai, meskipun kinerja mereka baik.



Gambar 2.2 Diagram Fishbone Analisis Akar Masalah Kepuasan Tendik pada Aspek Fasilitas dan Penghargaan

Terkait dengan hasil analisis akar masalah di atas, harapan perbaikan yang konsisten atau sering muncul dan selaras dengan intervensi yang dapat dikategorisasi sebagai prioritas untuk perbaikan, yaitu:

- Penambahan dan penataan SDM berbasis kebutuhan jabatan (khususnya keuangan dan tata laksana), termasuk analisis/peta jabatan dan evaluasi jobdesk agar beban kerja lebih seimbang.
- Penguatan sarpras kerja dasar (printer, scanner, perangkat kerja, perbaikan fasilitas lab dan area kerja) dan perbaikan K3L.
- Percepatan layanan melalui SOP dan kejelasan alur layanan, termasuk memperjelas siapa penanggung jawab pada tiap proses dan memperpendek rantai kerja yang tidak perlu.
- Pelatihan yang lebih relevan dan spesifik per peran, terutama pelatihan/sertifikasi untuk laboran, serta pelatihan manajerial lintas unit agar koordinasi meningkat dan tumpang tindih berkurang.
- Transparansi proses perencanaan dan alur pengajuan, terutama terkait timeline penanganan dan status tindak lanjut.

Secara manajerial, paket saran ini menunjukkan bahwa tendik tidak hanya meminta “tambahan fasilitas”, tetapi meminta perubahan yang lebih sistemik: *capacity planning*, SOP, sistem informasi internal, dan pengembangan kompetensi yang terarah.

III KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan tendik FTIK tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tenaga kependidikan FTIK berada pada kategori **"PUAS"** dengan skor rata-rata **3,95**.
2. Aspek dengan kepuasan tertinggi adalah Kejelasan Tugas (4.19), Kepemimpinan (4.06), dan Pelatihan (4.03). Tingginya skor pada aspek Pelatihan selaras dengan keberhasilan pencapaian target Renstra SDM 2025.
3. Aspek yang memerlukan perhatian khusus dan perbaikan adalah Fasilitas (3.77) dan Penghargaan (3.81), karena memiliki skor di bawah rata-rata keseluruhan.
4. Akar masalah utama pada aspek fasilitas terkait dengan keterbatasan anggaran pemeliharaan, peremajaan yang belum merata, dan proses pengajuan perbaikan yang lambat.
5. Akar masalah utama pada aspek penghargaan terkait dengan kurangnya transparansi kriteria, sosialisasi SOP yang belum optimal, dan belum kuatnya budaya apresiasi non-finansial.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut dari hasil survei ini, dan untuk mendukung pencapaian target Capaian Kinerja Renstra SDM FTIK Tahun 2026, disusun rencana aksi sebagai berikut:

Fokus Area	Masalah / Peluang (Berdasarkan Data 2025)	Rencana Tindak Lanjut (Action Plan) 2026
1. Pengembangan Kompetensi & Karir	Peluang: Skor Pelatihan (Q8: 4.03) dan Pengembangan Karir (Q1: 3.87) sudah tinggi. Capaian Renstra 2025 juga melampaui target (Sertifikasi: 35%, Pelatihan: 15 orang).	a. Mempertahankan momentum dengan menyusun peta kebutuhan pelatihan (TNA) yang lebih spesifik untuk mendukung target sertifikasi 40%. b. Memfasilitasi dan mendorong tendik untuk mengikuti uji kompetensi teknis yang relevan dengan tugasnya. c. Menyediakan anggaran khusus untuk pelatihan dan sertifikasi dalam RKAT 2026.
2. Peningkatan Fasilitas Kerja	Masalah: Skor Fasilitas (Q3: 3.77) adalah yang terendah. Akar masalah: peremajaan tidak merata, proses perbaikan lambat, anggaran terbatas.	a. Melakukan audit inventarisasi fasilitas kerja (IT dan non-IT) untuk memetakan kebutuhan peremajaan yang mendesak. b. Menyederhanakan dan mendigitalisasi SOP pengajuan perbaikan fasilitas untuk mempercepat respons time. c. Mengalokasikan anggaran pemeliharaan dan peremajaan fasilitas yang lebih proporsional dalam RKAT 2026, dengan prioritas pada perangkat kerja utama.

Fokus Area	Masalah / Peluang (Berdasarkan Data 2025)	Rencana Tindak Lanjut (Action Plan) 2026
3. Penguatan Sistem Penghargaan	Masalah: Skor Penghargaan (Q11: 3.81) relatif rendah. Akar masalah: transparansi kriteria, sosialisasi SOP, budaya apresiasi non-finansial.	a. Mereview dan menyempurnakan SOP pemberian penghargaan tendik agar kriteria lebih transparan dan terukur. b. Melakukan sosialisasi intensif mengenai mekanisme dan kriteria penghargaan kepada seluruh tendik. c. Mengimplementasikan program "Employee of the Month/Quarter" atau bentuk apresiasi non-finansial lainnya secara rutin dalam rapat bulanan fakultas untuk membangun budaya saling menghargai.

Dengan pelaksanaan rencana tindak lanjut yang disiplin dan terukur, diharapkan tingkat kepuasan tendik FTIK dapat meningkat secara signifikan pada tahun 2026, yang pada akhirnya akan berkontribusi positif pada pencapaian target-target strategis fakultas yang lebih tinggi.

IV. LAMPIRAN

Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2025

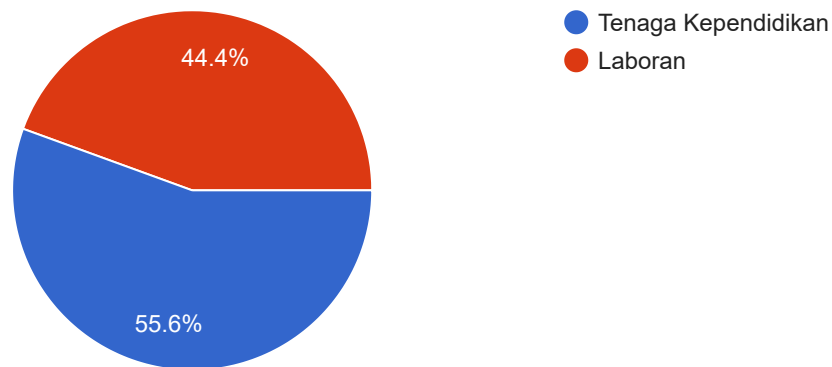
27 responses

[Publish analytics](#)

Apakah Bapak/Ibu merupakan Tendik atau Laboran?

 [Copy](#)

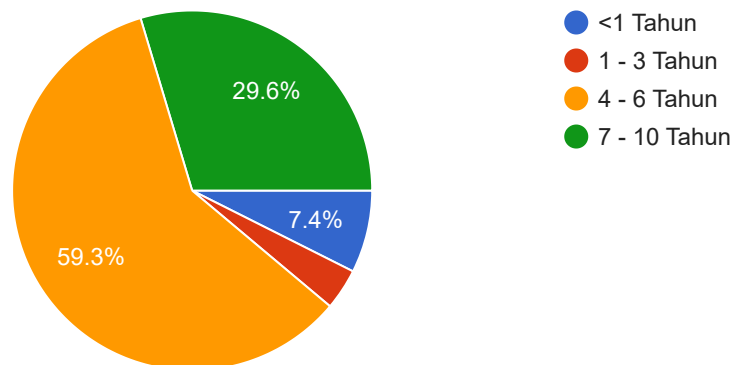
27 responses



Lama bekerja

 [Copy](#)

27 responses



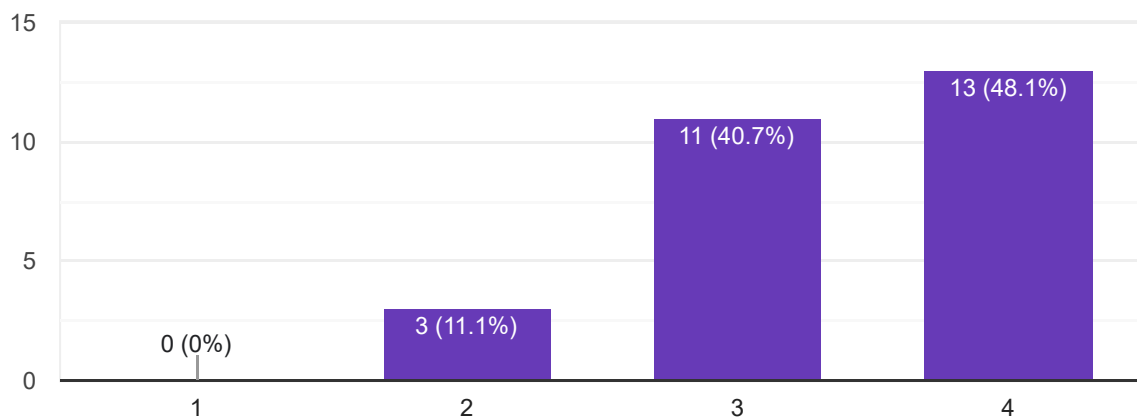
Kuesioner



1. Saya merasa informasi terkait kebijakan dan aturan kepegawaian disampaikan dengan jelas (misalnya penugasan, pengajuan cuti, dan pelaporan)

 Copy

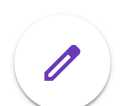
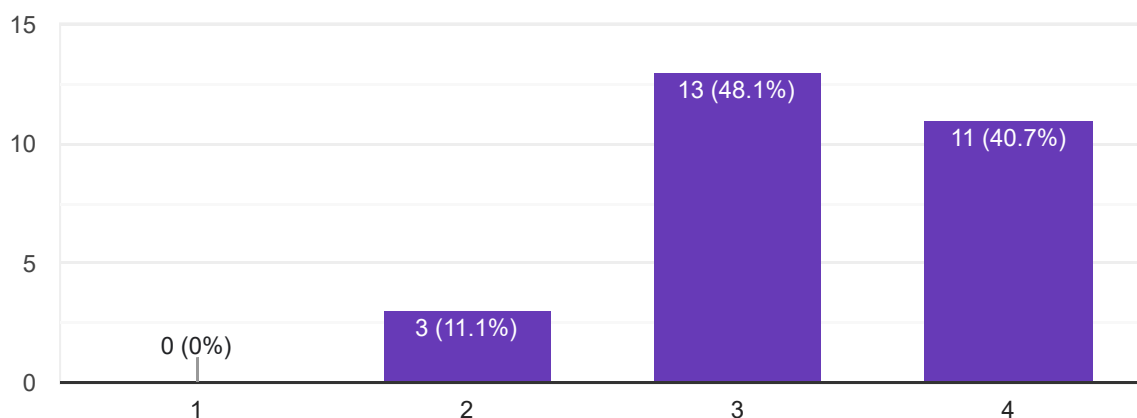
27 responses



2. Proses administrasi dan layanan kepegawaian di Fakultas berjalan cepat dan mudah.

 Copy

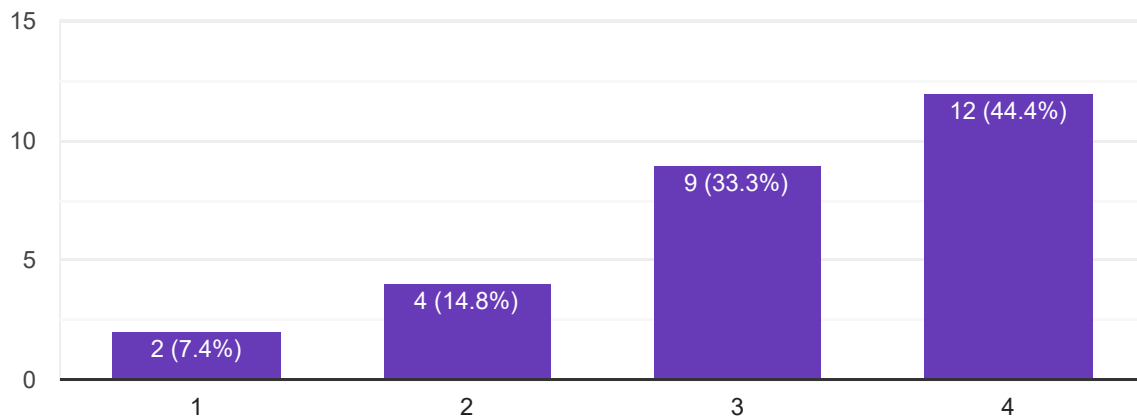
27 responses



3. Saya mendapatkan dukungan yang memadai dari Fakultas untuk pengembangan kompetensi (pelatihan, workshop, sertifikasi).

 Copy

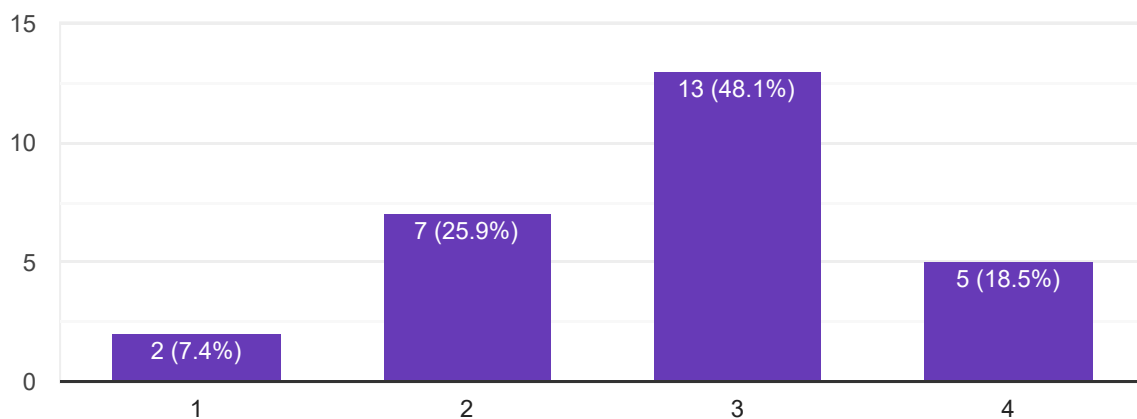
27 responses



4. Sarana dan prasarana kerja yang tersedia sudah mendukung pelaksanaan tugas saya.

 Copy

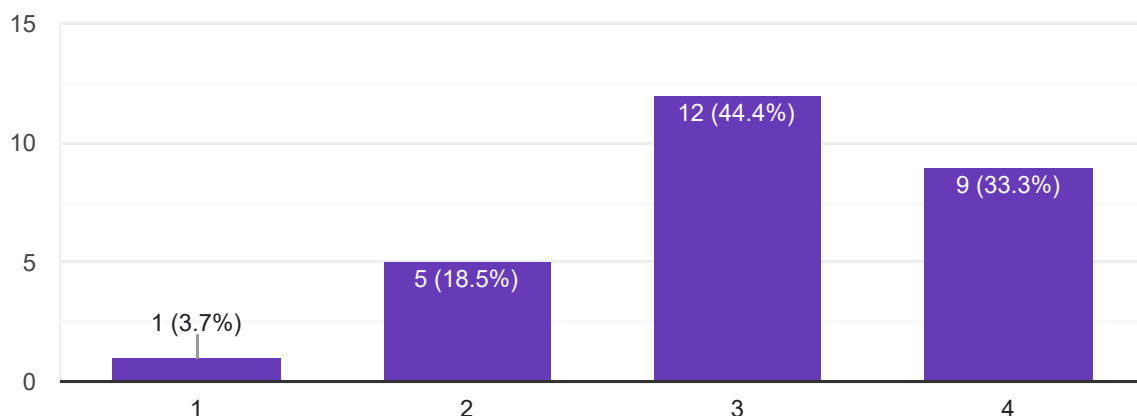
27 responses



5. Pimpinan Fakultas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.

 Copy

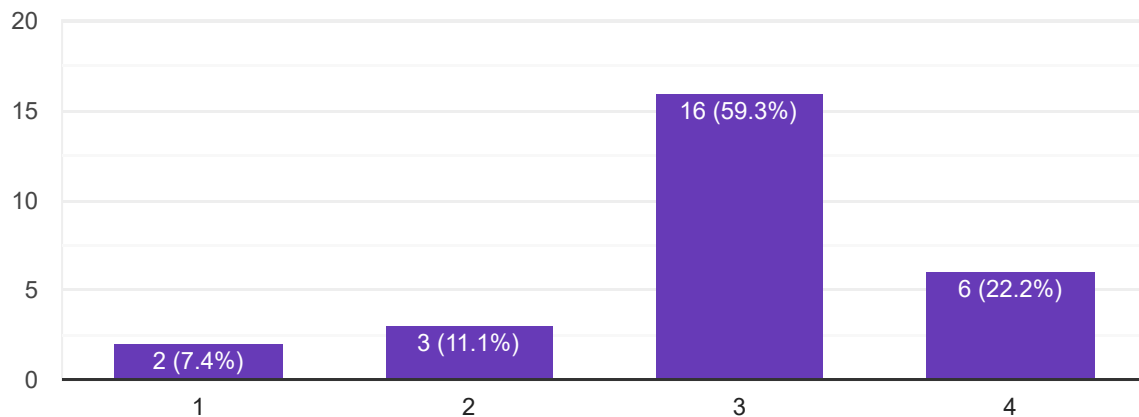
27 responses



6. Komunikasi antara pimpinan, dosen, dan tendik berjalan dengan baik dan terbuka.

 Copy

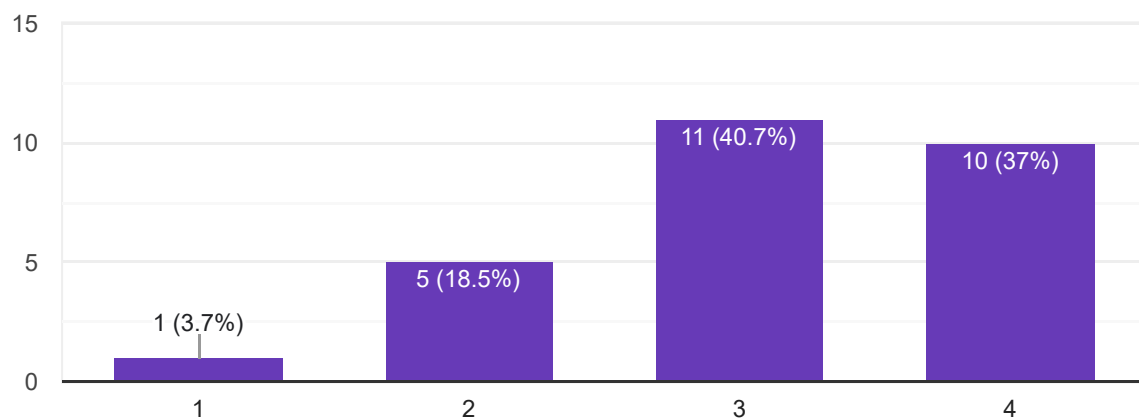
27 responses



7. Saya merasa mendapatkan kesempatan yang adil dalam hal pengembangan diri.

 Copy

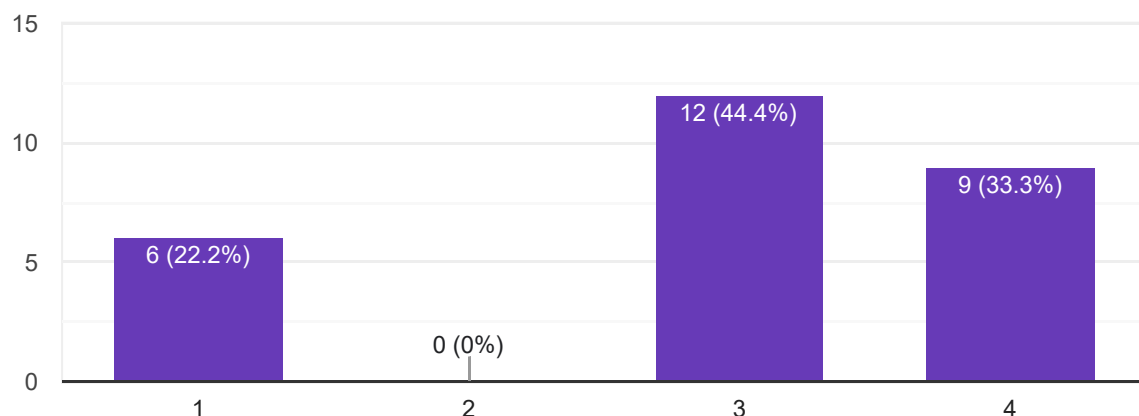
27 responses



8. Bagaimana Saudara menilai kondisi fasilitas fisik (ruang kerja, peralatan, dan teknologi) yang tersedia di Fakultas?

 Copy

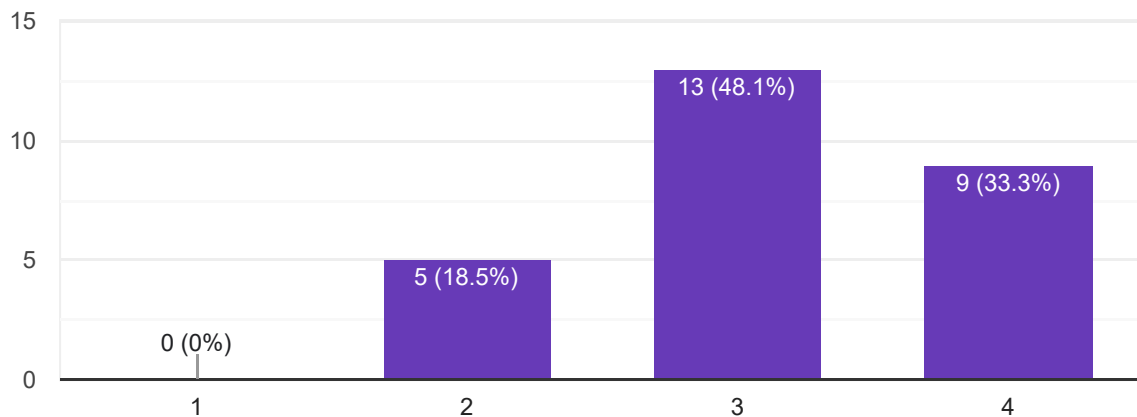
27 responses



9. Sistem kerja di Fakultas mendorong saya untuk bekerja lebih produktif.

 Copy

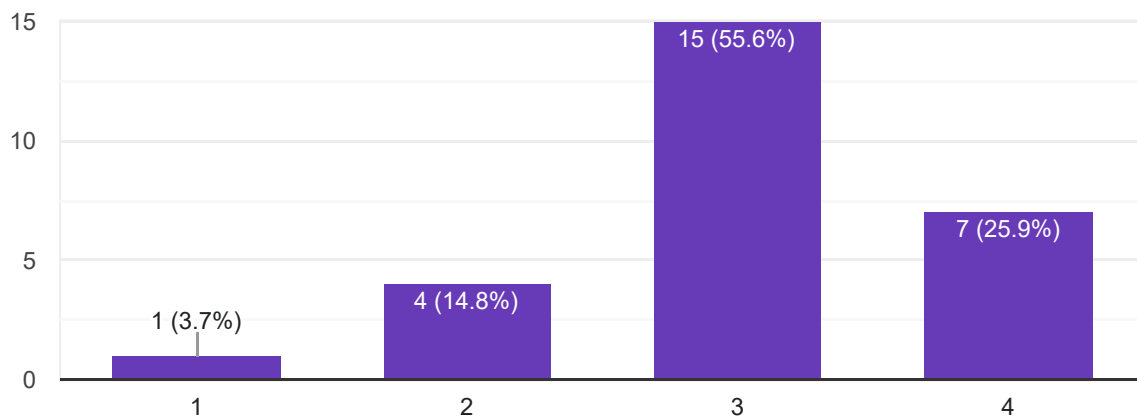
27 responses



10. Keluhan dan masukan dari tenaga kependidikan ditanggapi dengan baik oleh Fakultas.

 Copy

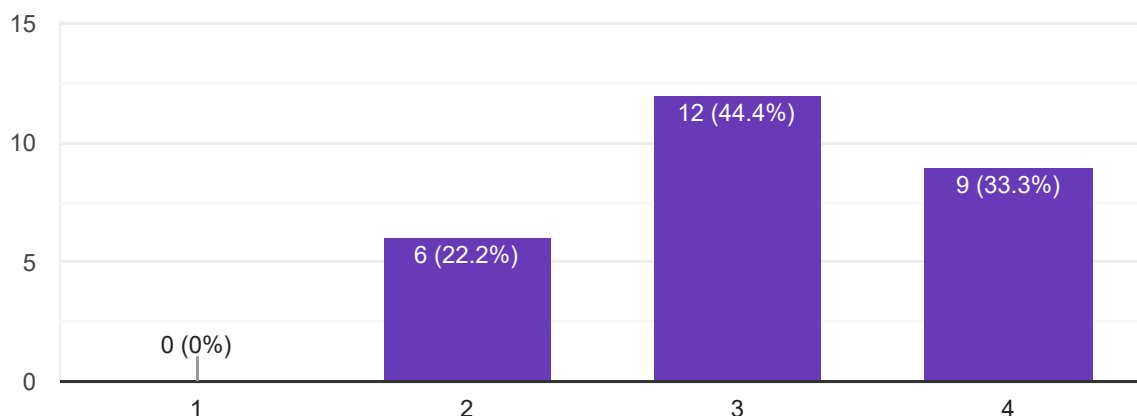
27 responses



11. Secara keseluruhan, pendapat saya terhadap layanan dan dukungan Fakultas bagi tenaga kependidikan.

 Copy

27 responses



KRITIK DAN SARAN



Menurut Anda, aspek apa yang paling baik dari layanan Fakultas untuk tendik?

27 responses

-

Percepatan penanganan infrastruktur sarana dan prasarana dari unit yang berwenang

Sistem/struktur

Dukungan, arahan dan kolaborasi dari pimpinan FTIK khususnya disub unit akademik sangat baik dan sangat membantu

Arahan pimpinan, khususnya dalam bidang akademik

Kurangnya pelayanan terkait perbaikan sarana Dan prasarana khusus nya di lingkungan FTIK

Stok barang sarpras agar dapat disiapkan lebih. Contohnya lampu di lab banyak mati, namun stok tidak ada.

Sarana dan prasana perlu ditingkatkan terutama dalam hal yang berkaitan K3L.

koordinasi yang baik di divisi keuangan sehingga mencapai tujuan dengan maksimal

Administrasi yg tertib dan lingkungan kerja yg kondusif

Pengurusan ruangan dan peminjaman fasilitas

Menurut divisi tata laksana aspek yg paling baik adalah aspek komunikasi.

Dukungan dan arahan pimpinan dekanat (khususnya Tim Keuangan termasuk Koordinator Keuangan dan Perencanaan)

Tidak ada transparansi terkait alur kegiatan/pengajuan anggaran dan waktu penanganannya

Mantab

Lingkungan kerja yang kondusif

Aspek yang paling baik dari layanan fakultas untuk tendik adalah terjalinnya komunikasi yang baik antar pimpinan dan divisi sehingga layanan berjalan dgn baik dan optimal.

Sudah sangat bagus..

Hanya menunggu gebrakan di kedepannya 😊



perihal gedung dibagian labtek 3 terutama lampu lorong banyak sudah tidak menyala, sehingga membuat minimnya penerangan.

Sarana peralatan kantor sudah baik, namun lebih baik lagi jika setiap bagian bidang pekerjaan terdapat mesin scan dan printer



Apa kendala utama yang Anda rasakan dalam melaksanakan tugas sehari-hari?

27 responses

-

informasi terkadang sifatnya sangat mendadak

Perlunya standar operasional yang dpt meningkatkan percepatan penanganan infrastruktur sarana dan prasaranan

Ketersediaan ruangan kelas, fasilitas sarana dan prasarana yg masih kurang

Kurangnya ruangan kelas yang tersedia di institut teknologi sumatera dan kurangnya tenaga kependidikan sehingga beban kerja cukup berat

Kurangnya pelayanan terkait perbaikan sarana Dan prasarana khusus nya di lingkungan FTIK

Perlu adanya transparansi dalam perencanaan kebutuhan Fakultas, baik dalam perencanaan anggaran dan lainnya agar dalam perencanaan kebutuhan prodi bisa dimaksimalkan dengan baik.

Meningkatkan sarana dan prasana terutama dalam hal yang berkaitan K3L.

Kurang SDM divisi keuangan sehingga pekerjaan terlalu overload, sebagai gambaran tahun lalu tendik keuangan FTIK berjumlah 5 orang, angka yang cukup ideal. Tetapi tahun ini hanya 4 SDM itu membuat tim kami kewalahan terutama saat ada pengajuan usul pagu indikatif dan revisi anggaran. Mohon ditambah SDM untuk keuangan

Konsep sharing facility membuat speed kerja menjadi kurang maksimal

Fasilitas mengajar seperti ruangan yang kurang, terlalu kecil, panas, tidak ada tirai untuk menghalangi cahaya dari luar, proyektor d kelas ada beberapa yang rusak. Toilet khusus dosen yang sangat kurang.

- PC yg berjalan lambat.
- Printer dan scanner mohon disediakan karena selama ini harus sharing.
- Kurangnya SDM, setidaknya harus 2 orang untuk melaksanakan tugas tata laksana dalam 1 fakultas.

Overload jobdesk, pembagian tugas yang belum merata antar tenaga kependidikan

Mohon untuk transparansi terkait alur kegiatan/pengajuan anggaran dan waktu penanganannya

Lebig kompak



Tupoksi dari masing-masing divisi yang kurang jelas

Info penting yang tidak tersampaikan

Tidak adanya sistem yang layak dan mendukung untuk mengcover pekerjaan terlebih di laboratorium

Kendala utama dalam melaksanakan tugas sehari-hari yaitu prasarana seperti printer, scan masih sharing sehingga harus bergantian, dan pembagian beban kerja yang merata antar tendik.

Tidak ada saran.. lanjutkan 🤔

semoga dapat di follow-up perihal lampu lampu yang sudah tidak menyala khususnya di labtek

3. Terimakasih

Seringkali pengisian data yang terlambat dari prodi/mahasiswa sehingga terhambatnya dalam penyelesaian tugas kemahasiswaan



Saran Anda untuk meningkatkan kualitas layanan Fakultas, khususnya terkait pengembangan SDM tendik?

15 responses

Perbanyak dukungan terkait pelatihan dan sertifikasi untuk laboran

adanya pelatihan yg mendukung terkait manajemen maupun bidang keahliannya, sehingga dapat menunjang pelayanan dan kompetensi dari laboran

Analisis dan peta jabatan

Saya mengharapkan adanya penambahan penunjang kerja seperti printer, mesin fotokopi, scanner untuk mempermudah dan mempercepat kerja

Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana, serta perlu adanya penambahan tendik agar beban kerja tendik seimbang dapat bekerja secara optimal

Mohon ditambahkan tendik bagian Keuangan karena di divisi lain ada beberapa yang menurut saya cukup tetap berjalan meskipun SDMnya dialihkan ke keuangan

Perjelas tupoksi, apabila sudah ada tim yg berwenang dimohon agar tim tersebut lebih andil. Dibeberapa bagian masih tumpang tindih akibat pendelegasian tugas dari pusat sehingga dibutuhkan tambahan personil pada sub unit.

layanan cepat tanggap terkait kebutuhan pengajaran yang kurang. Misal sarana prasana yang kurang atau rusak, bisa segera diperbaiki. Surat" bisa dipercepat.

Mohon ditambah SDMnya dibagian tata laksana.

Evaluasi terkait dengan pembagian tugas (jobdesk) tenaga kependidikan

Penambahan tendik bagian keuangan dan bagian lain yang kekurangan

Dilakukannya training mengenai manajemen terkait seluruh aspek di fakultas yang saling berkaitan antara tendik, laboran dosen dan pimpinan puncak.

Saran untuk pengembangan sdm, pembagian beban kerja yang merata dan pelatihan sesuai tusi masing-masing.

Pendampingan untuk mengetahui kebutuhan pengembangan kompetensi tendik secara spesifik sesuai dengan peran dan tantangan pekerjaan

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Does this form look suspicious? [Report](#)



Google Forms





LEMBAR PENGESAHAN

Proses	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Perumusan	Ir. Isye Susana Nurhasanah, S.T., M.Si. (Han)., Ph.D.	Koordinator Pengembangan Sumber Daya Manusia		2 Januari 2026
Persetujuan	Muhammad Ulin Nuha, S.T., M.Eng.	Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum		2 Januari 2026
Pengesahan	Roy Candra P. Sigalingging, M.Sc., Ph.D.	Dekan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan	 	2 Januari 2026