



# LAPORAN

**Survei Kepuasan**

**DOSEN dan TENAGA KEPENDIDIKAN**

**Terhadap Pengelolaan  
dan Pengembangan SDM**

Semester Genap  
Tahun Akademik 2024/2025

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada Tahun Akademik Genap 2024/2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pengelolaan dan pengembangan SDM, khususnya dalam mendukung tugas-tugas tridarma perguruan tinggi. Aspek-aspek yang menjadi fokus dalam survei meliputi layanan administratif, pengembangan kompetensi dosen, dukungan karier, serta efektivitas sistem manajemen SDM secara keseluruhan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan mutu layanan SDM di lingkungan fakultas.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak, baik internal maupun eksternal, yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, sehingga penyusunan laporan dapat berjalan dengan lancar. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Jambi, Agustus 2025

**Gugus Jaminan Mutu (GJM)**  
Fakultas Sains dan Teknologi

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei .....	2
1.3 Manfaat Survei.....	2
BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN .....	3
2.1 Waktu Pelaksanaan Survei .....	3
2.2 Instrumen Survei .....	3
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	5
3.1 Responden Penelitian .....	6
3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Dosen .....	6
3.2.1 Hasil Survei Kepuasan Layanan Dosen Saig .....	6
3.2.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Dosen Biologi.....	12
3.2.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Dosen Statistika .....	17
3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan.....	23
3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tendik .....	25
BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....	26
4.1 Kesimpulan .....	26
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	26

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan berorientasi pada peningkatan mutu merupakan elemen krusial dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan tinggi. Dalam konteks Tri Dharma Perguruan Tinggi, dosen memegang peran strategis sebagai pelaksana utama dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan tridharma sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan pengelolaan serta strategi pengembangan SDM yang diterapkan oleh institusi.

Kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas tata kelola kelembagaan, serta mencerminkan kemampuan institusi, dalam hal ini fakultas, dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung kinerja optimal para dosen. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan SDM melalui penguatan tata kelola, penyediaan layanan administratif yang responsif, fasilitasi pengembangan karier, serta dukungan terhadap pelaksanaan tridharma dan penyediaan sarana-prasarana kerja yang memadai.

Sebagai bagian dari upaya evaluatif dan akuntabel, dilaksanakan survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM guna memperoleh umpan balik yang objektif, sistematis, dan berbasis data. Pelaksanaan survei ini juga merupakan bentuk implementasi regulasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menekankan prinsip-prinsip berikut:

1. **Transparansi** : hasil survei disampaikan secara terbuka dan dapat diakses oleh pihak-pihak terkait.
2. **Partisipasi** : pelibatan aktif dosen sebagai pengguna utama layanan SDM.
3. **Akuntabilitas** : proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan administratif.
4. **Berkesinambungan** : survei dilakukan secara periodik dalam rangka pemantauan dan perbaikan berkelanjutan.
5. **Keadilan** : cakupan responden yang inklusif dan non-diskriminatif.
6. **Netralitas** : pelaksanaan survei bebas dari kepentingan tertentu.

Melalui pelaksanaan survei ini, Fakultas Sains dan Teknologi diharapkan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi, pengalaman, dan harapan para dosen terhadap sistem pengelolaan dan pengembangan SDM yang telah berjalan, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan strategis yang lebih adaptif dan berorientasi mutu.

### **1.2 Tujuan Survei**

Secara umum, tujuan dilaksanakannya survei ini adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap aspek-aspek pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Mengidentifikasi dimensi layanan yang telah memenuhi ekspektasi serta area yang memerlukan peningkatan.
3. Menyediakan data empiris sebagai dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan pengembangan SDM.
4. Mendorong penguatan budaya pelayanan prima yang berbasis evaluasi, akuntabilitas, dan kebutuhan pengguna layanan.

### **1.3 Manfaat Survei**

Pelaksanaan survei kepuasan dosen ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Fakultas:

- Menjadi instrumen evaluatif dalam menilai efektivitas layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.
- Memberikan dasar yang kuat dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.
- Meningkatkan akuntabilitas publik dan profesionalisme pengelolaan SDM.

b. Bagi Dosen:

- Memberikan ruang reflektif dan partisipatif dalam menilai kualitas layanan yang diterima.
- Mendukung terciptanya iklim akademik yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan profesional dosen.

c. Bagi Institusi:

- Berkontribusi terhadap pencapaian indikator kinerja institusi di bidang layanan SDM.
- Memperkuat budaya mutu yang berlandaskan prinsip transparansi, partisipasi, dan perbaikan berkelanjutan.

## BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN

### 2.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Semester Genap 2024/2025 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus tahun 2025, yang mencakup proses perencanaan, penyusunan instrumen survei, serta distribusi kuesioner melalui platform digital. Adapun penyusunan laporan hasil survei dilakukan pada bulan Agustus 2025 untuk merangkum dan menganalisis hasil yang diperoleh.

### 2.2 Instrumen Survei

Instrumen pengukuran kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan *Googleform* (<https://forms.gle/zoRQfh8TqxbwxZYTA>) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Kategori dan Indikator Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan dan pengembangan SDM**

NO	Kategori	Indikator Penilaian
1	PERENCANAAN DAN REKRUTMEN SDM	1. Proses rekrutmen dosen dan tendik di fakultas dilakukan secara terbuka dan transparan ( <i>Assurance</i> )
		2. Perencanaan kebutuhan SDM didasarkan pada analisis kebutuhan dan beban kerja yang jelas ( <i>Reliability</i> ).
		3. Fakultas menyediakan formasi SDM yang cukup untuk mendukung pelaksanaan tri dharma dan layanan administrasi ( <i>Tangible</i> ).
2	PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM	4. Fakultas memberikan kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan, workshop, seminar, atau studi lanjut ( <i>Emphaty</i> ).

NO	Kategori	Indikator Penilaian
		5. Kegiatan pengembangan dosen dan tendik sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan dan karier ( <i>Reliability</i> ). 6. Fakultas mendukung dalam pengembangan profesional berkelanjutan ( <i>Assurance</i> ).
3	PENILAIAN DAN PENGHARGAAN KINERJA	7. Penilaian kinerja dosen dan tendik dilakukan secara adil dan objektif ( <i>Assurance</i> ). 8. Hasil evaluasi kinerja digunakan untuk pengembangan karier dan pemberian penghargaan ( <i>Reliability</i> ).
4	KESEJAHTERAAN DAN LINGKUNGAN KERJA	9. Fasilitas dan sarana kerja yang disediakan mendukung kenyamanan dan produktivitas ( <i>Tangible</i> ). 10. Beban kerja proporsional dan sesuai dengan tanggung jawab ( <i>Emphaty</i> ). 11. Lingkungan kerja di fakultas kondusif dan kolaboratif ( <i>Emphaty</i> ).
5	SISTEM INFORMASI DAN LAYANAN ADMINISTRASI SDM	12. Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG, e-Kinerja, SISTER, dll) mudah diakses dan digunakan ( <i>Tangible</i> ). 13. Layanan administrasi kepegawaian cepat, akurat, dan ramah ( <i>Responsiveness</i> ). 14. Informasi tentang hak dan kewajiban (cuti, tunjangan, beban kerja) disampaikan secara jelas ( <i>Assurance</i> ).
6	KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN	15. Pimpinan fakultas terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari dosen dan tendik ( <i>Emphaty</i> ). 16. Komunikasi antara pimpinan, dosen, dan tendik berjalan dengan baik ( <i>Emphaty</i> ). 17. Dosen dan Tendik dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SDM ( <i>Assurance</i> ).

### 2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Jawaban dari responden selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan statistis deskriptif yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena katgoeri jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \frac{\text{Nilai IKM}}{25}$$

Dibawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat:

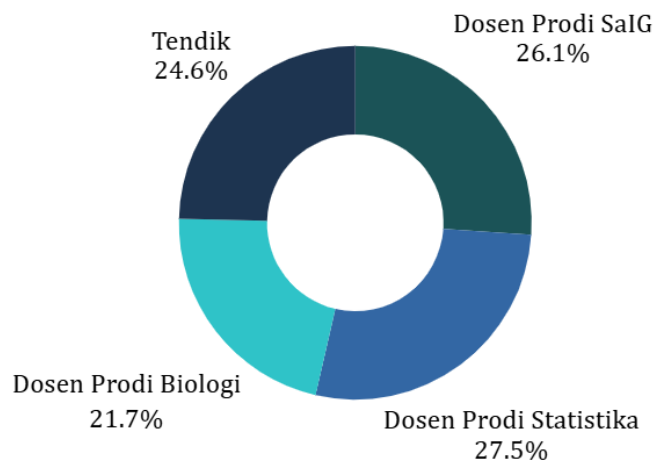
Tabel 2. Kategorisasi Kinerja Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51- 81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

## BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN

### 3.1 Responden Survei

Survei diberikan kepada responden yang merupakan dosen yang mengajar di Fakultas Sains dan Teknologi dan tenaga kependidikan (tendik) yang ditugaskan di Fakultas Sains dan Teknologi. Dosen yang terlibat dalam survei ini terdiri dari dosen prodi Sains Informasi Geografi (18 orang responden), dosen Biologi (15 orang responden), dosen Statistika (19 orang responden) dan tendik (17 orang responden). Adapun jumlah total keseluruhan responden yaitu **69 orang** pada Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025 seperti Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Distribusi responden berdasarkan jabatan

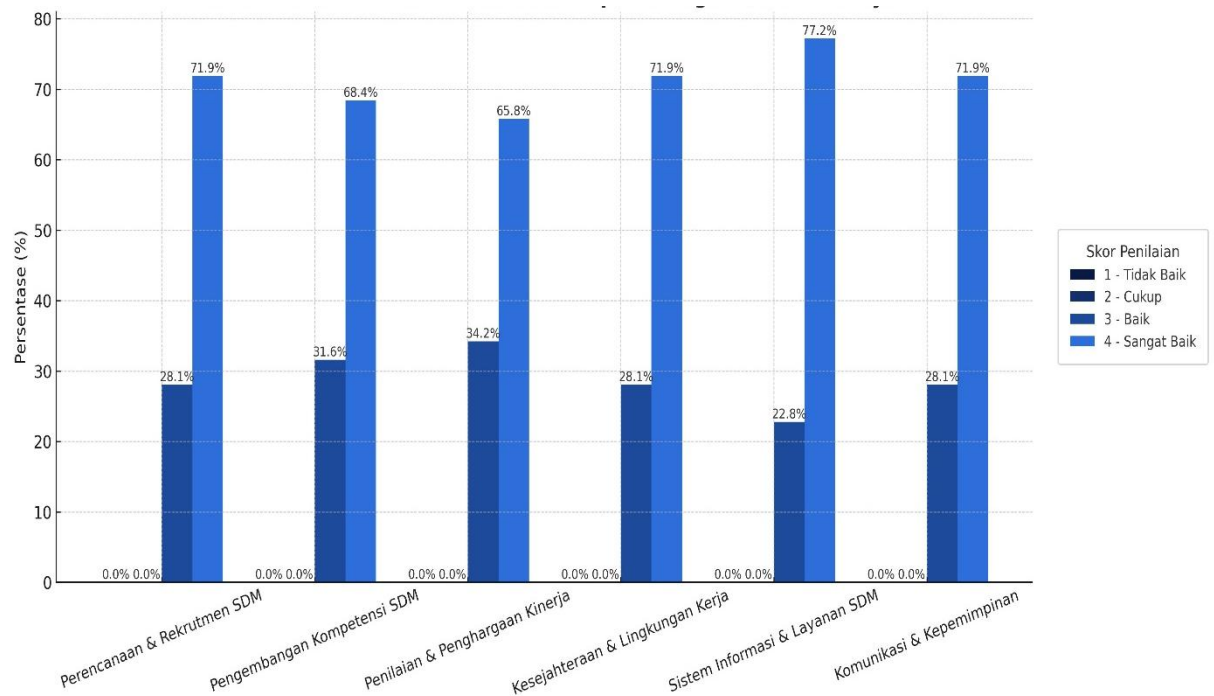
### 3.2 Hasil Survei Kepuasan Dosen

#### 3.2.1. Prodi SaIG

Hasil analisis kepuasan dosen program studi Sains Informasi Geografi terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2 menunjukkan distribusi persentase penilaian seluruh kategori survei terhadap Pengelolaan dan Pengembangan SDM berada pada rentang Baik hingga Sangat Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Tidak Baik maupun Cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pengelolaan SDM Fakultas Sains dan Teknologi telah berjalan secara optimal dan konsisten memenuhi harapan pengguna layanan. Kategori dengan capaian tertinggi adalah Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM yang memperoleh 77.2% penilaian Sangat Baik. Temuan ini menunjukkan bahwa fakultas memiliki keunggulan pada efektivitas

layanan digital dan administrasi kepegawaian, terutama dalam aspek aksesibilitas, ketepatan dan kecepatan layanan.



Gambar 2. Tingkat kepuasan dosen SaIG terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi

Selain itu, kategori Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja, serta Komunikasi dan Kepemimpinan masing-masing memperoleh skor 71.9% penilaian Sangat Baik, Hal ini mencerminkan pelaksanaan proses rekrutmen yang transparan, lingkungan kerja yang kondusif, serta pola komunikasi pimpinan yang inklusif dan responsif. Pada kategori Penilaian dan Penghargaan Kinerja memiliki persentase Sangat Baik yang relatif lebih rendah (65.8%) dibanding kategori lainnya. Hal ini mengisyaratkan perlunya peningkatan pada mekanisme evaluasi kinerja agar lebih transparan, terstruktur, dan berdampak signifikan terhadap pengembangan karier dosen. Secara keseluruhan, hasil grafik menegaskan bahwa pengelolaan SDM fakultas telah berada pada tingkat kinerja yang sangat baik, dengan kekuatan utama pada layanan administrasi berbasis sistem informasi, serta adanya ruang optimalisasi pada aspek penilaian kinerja.

Tabel 3. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Perencanaan & Rekrutmen SDM	3.719

Pengembangan Kompetensi SDM	3.684
Penilaian & Penghargaan Kinerja	3.658
Kesejahteraan & Lingkungan Kerja	3.719
Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM	3.772
Komunikasi dan Kepemimpinan	3.719

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh kategori pengelolaan dan pengembangan SDM memperoleh skor rata-rata di atas 3.65 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada kategori Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM (3.772), menandakan bahwa aspek layanan digital dan administrasi kepegawaian dinilai paling optimal dan responsif dalam mendukung kebutuhan sivitas akademika. Kategori Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja dan Komunikasi dan Kepemimpinan masing-masing memperoleh skor 3.719, menunjukkan bahwa proses perencanaan SDM, kondisi lingkungan kerja dan pola komunikasi pimpinan telah berjalan efektif dan stabil. Sementara itu, kategori Pengembangan Kompetensi SDM (3.684) dan penilaian serta Penghargaan Kinerja (3.658) memperoleh nilai relatif lebih rendah, mengindikasikan adanya ruang penguatan khususnya dalam peningkatan variasi program pengembangan kompetensi serta penyempurnaan mekanisme evaluasi dan penghargaan kinerja.

### **3.2.1.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Prodi SaIG**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan di fakultas Sains dan Teknologi, dalam hal ini adalah dosen yang mengajar di prodi SaIG. Hal ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi.

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap butir-butir pertanyaan yang dikategorikan ke dalam 6 kelompok: Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Pengembangan Kompetensi SDM, Penilaian dan Penghargaan Kinerja, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja, Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM, Komunikasi dan Kepemimpinan.

**Tabel 4. Mean dan IKM Kepuasan Dosen Program Studi SaIG**

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	PERENCANAAN DAN REKRUTMEN SDM	1. Proses rekrutmen dosen dan tendik di fakultas dilakukan secara terbuka dan transparan ( <i>Assurance</i> )	3.79	92.98 %	Sangat Baik
		2. Perencanaan kebutuhan SDM didasarkan pada analisis kebutuhan dan beban kerja yang jelas ( <i>Reliability</i> ).	3.47		
		3. Fakultas menyediakan formasi SDM yang cukup untuk mendukung pelaksanaan tri dharma dan layanan administrasi ( <i>Tangible</i> ).	3.89		
2	PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM	4. Fakultas memberikan kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan, workshop, seminar, atau studi lanjut ( <i>Emphaty</i> ).	3.68	92%	Sangat Baik
		5. Kegiatan pengembangan dosen dan tendik sesuai dengan	3.68		

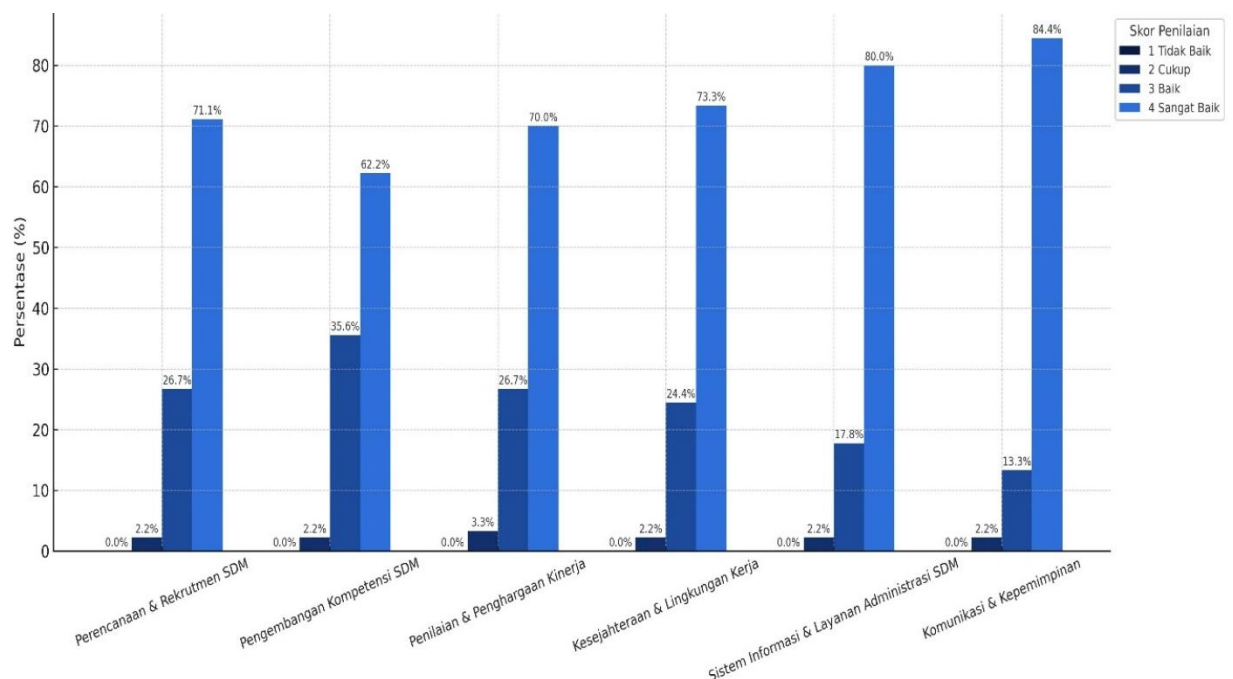
NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		kebutuhan kompetensi jabatan dan karier <i>(Reliability)</i> .			
		6. Fakultas mendukung dalam pengembangan profesional berkelanjutan <i>(Assurance)</i> .	3.68		
3	PENILAIAN DAN PENGHARGAAN KINERJA	7. Penilaian kinerja dosen dan tendik dilakukan secara adil dan objektif <i>(Assurance)</i> .	3.84	91.45%	Sangat Baik
		8. Hasil evaluasi kinerja digunakan untuk pengembangan karier dan pemberian penghargaan <i>(Reliability)</i> .	3.47		
4	KESEJAHTERAN DAN LINGKUNGAN KERJA	9. Fasilitas dan sarana kerja yang disediakan mendukung kenyamanan dan produktivitas <i>(Tangible)</i> .	3.63	92.98%	Sangat Baik
		10. Beban kerja proporsional dan sesuai dengan tanggung jawab <i>(Emphaty)</i> .	3.89		
		11. Lingkungan kerja di fakultas kondusif	3.50		

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		dan kolaboratif ( <i>Emphaty</i> ).			
5	SISTEM INFORMASI DAN LAYANAN ADMINISTRASI SDM	12. Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG, e-Kinerja, SISTER, dll) mudah diakses dan digunakan ( <i>Tangible</i> ).	3.79	94.30%	Sangat Baik
		13. Layanan administrasi kepegawaian cepat, akurat, dan ramah ( <i>Responsiveness</i> ).	3.79		
		14. Informasi tentang hak dan kewajiban (cuti, tunjangan, beban kerja) disampaikan secara jelas ( <i>Assurance</i> ).	3.74		
6	KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN	15. Pimpinan fakultas terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari dosen dan tendik ( <i>Emphaty</i> ).	3.63	92.98%	Sangat Baik
		16. Komunikasi antara pimpinan, dosen, dan tendik berjalan dengan baik ( <i>Emphaty</i> ).	3.89		
		17. Dosen dan Tendik dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SDM ( <i>Assurance</i> ).	3.63		

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 17 butir layanan SDM menunjukkan bahwa seluruh butir berada pada kategori “Sangat Baik”, dengan nilai IKM berkisar antara 91.45% hingga 94,30%. Kategori dengan penilaian tertinggi adalah *Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM* (IKM 94,30%), yang mencerminkan kemudahan akses sistem kepegawaian dan kejelasan informasi yang diberikan fakultas. Selain itu, *Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja, serta Komunikasi dan Kepemimpinan* juga mendapatkan nilai tinggi menunjukkan bahwa proses rekrutmen yang transparan, lingkungan kerja yang mendukung, dan komunikasi pimpinan dinilai efektif oleh dosen. Meskipun demikian, beberapa indikator seperti pemanfaatan hasil evaluasi kinerja dan pelibatan dosen dalam pengambilan keputusan menunjukkan nilai mean relatif lebih rendah sehingga masih menjadi area yang perlu ditingkatkan. Secara umum, hasil survei mengindikasikan bahwa tata kelola SDM FST telah berjalan sangat baik dan memberikan dukungan substantif terhadap pelaksanaan tugas dosen SaIG.

### 3.2.2. Prodi Biologi

Hasil analisis kepuasan dosen program studi Biologi terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Tingkat kepuasan dosen biologi terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi

Berdasarkan gambar 3, Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen biologi terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM secara keseluruhan berada pada kategori **sangat baik**, ditandai oleh dominasi penilaian pada skor Baik dan Sangat Baik di seluruh kategori. Persentase skor rendah (1 = Tidak Baik) tidak ditemukan pada seluruh kategori, yang menunjukkan bahwa dosen prodi biologi tidak memiliki keluhan signifikan terhadap aspek-aspek utama dalam pengelolaan dan pengembangan SDM. Distribusi penilaian yang tinggi pada skor Sangat Baik berkisar antara 62% hingga 84% pada setiap kategori, menegaskan bahwa sistem SDM yang diterapkan fakultas telah berjalan dengan efektif, responsif dan sesuai dengan kebutuhan dosen. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti pengembangan kompetensi SDM, Penilaian dan Penghargaan Kinerja memiliki penilaian relatif paling rendah dibandingkan kategori lainnya, yang mengindikasikan perlunya ruang perbaikan agar layanan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi semakin optimal dan berkelanjutan.

Tabel 5. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Perencanaan & Rekrutmen SDM	3.68
Pengembangan Kompetensi SDM	3.60
Penilaian & Penghargaan Kinerja	3.66
Kesejahteraan & Lingkungan Kerja	3.71
Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM	3.77
Komunikasi dan Kepemimpinan	3.82

Tabel 5 menunjukkan skor rata-rata seluruh kategori pengelolaan dan pengembangan SDM memperoleh nilai di atas 3.65 dengan kategori sangat baik. Kategori dengan skor tertinggi adalah Komunikasi dan Kepemimpinan (3,82) serta Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM (3,77), mencerminkan efektivitas komunikasi pimpinan dan kualitas layanan administrasi yang responsif dan mudah diakses. Sementara itu, kategori Pengembangan Kompetensi SDM (3,60) dan Penilaian & Penghargaan Kinerja (3,66) memiliki skor relatif lebih rendah dibanding kategori lainnya, sehingga menunjukkan adanya ruang peningkatan terutama dalam penyediaan program pengembangan kompetensi dan penguatan mekanisme evaluasi kinerja. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa tata kelola SDM telah berjalan sangat baik, namun tetap memerlukan penyempurnaan berkelanjutan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan dosen.

### 3.2.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Prodi Biologi

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap butir-butir pertanyaan yang dikategorikan ke dalam 6 kelompok: Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Pengembangan Kompetensi SDM, Penilaian dan Penghargaan Kinerja, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja, Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM, Komunikasi dan Kepemimpinan. Adapun nilai IKM kepuasan oleh dosen prodi Saig sebagai berikut:

**Tabel 6. Mean dan IKM Kepuasan Dosen Program Studi Biologi**

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	PERENCANAAN DAN REKRUTMEN SDM	1. Proses rekrutmen dosen dan tendik di fakultas dilakukan secara terbuka dan transparan ( <i>Assurance</i> )	3.73	92.2 2%	Sangat Baik
		2. Perencanaan kebutuhan SDM didasarkan pada analisis kebutuhan dan beban kerja yang jelas ( <i>Reliability</i> ).	3.67		
		3. Fakultas menyediakan formasi SDM yang cukup untuk mendukung pelaksanaan tri dharma dan layanan administrasi ( <i>Tangible</i> ).	3.67		

<b>NO</b>	<b>Kategori</b>	<b>Indikator Penilaian</b>	<b>Mean</b>	<b>IKM</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
2	PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM	4. Fakultas memberikan kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan, workshop, seminar, atau studi lanjut ( <i>Emphaty</i> ).	3.47	90.00 %	Sangat Baik
		5. Kegiatan pengembangan dosen dan tendik sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan dan karier ( <i>Reliability</i> ).	3.86		
		6. Fakultas mendukung dalam pengembangan profesional berkelanjutan ( <i>Assurance</i> ).	3.47		
3	PENILAIAN DAN PENGHARGAAN KINERJA	7. Penilaian kinerja dosen dan tendik dilakukan secara adil dan objektif ( <i>Assurance</i> ).	3.67	91.67 %	Sangat Baik
		8. Hasil evaluasi kinerja digunakan untuk pengembangan karier dan pemberian penghargaan ( <i>Reliability</i> ).	3.67		
4	KESEJAHTERAN DAN	9. Fasilitas dan sarana kerja yang	3.73	92.78 %	Sangat Baik

<b>NO</b>	<b>Kategori</b>	<b>Indikator Penilaian</b>	<b>Mean</b>	<b>IKM</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
	LINGKUNGAN KERJA	disediakan mendukung kenyamanan dan produktivitas ( <i>Tangible</i> ).			
		10. Beban kerja proporsional dan sesuai dengan tanggung jawab ( <i>Emphaty</i> ).	3.73		
		11. Lingkungan kerja di fakultas kondusif dan kolaboratif ( <i>Emphaty</i> ).	3.67		
5	SISTEM INFORMASI DAN LAYANAN ADMINISTRASI SDM	12. Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG, e-Kinerja, SISTER, dll) mudah diakses dan digunakan ( <i>Tangible</i> ).	3.67	94.44 %	Sangat Baik
		13. Layanan administrasi kepegawaian cepat, akurat, dan ramah ( <i>Responsiveness</i> ).	3.80		
		14. Informasi tentang hak dan kewajiban (cuti, tunjangan, beban kerja) disampaikan secara jelas ( <i>Assurance</i> ).	3.87		
6	KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN	15. Pimpinan fakultas terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari dosen	3.80	95.56 %	Sangat Baik

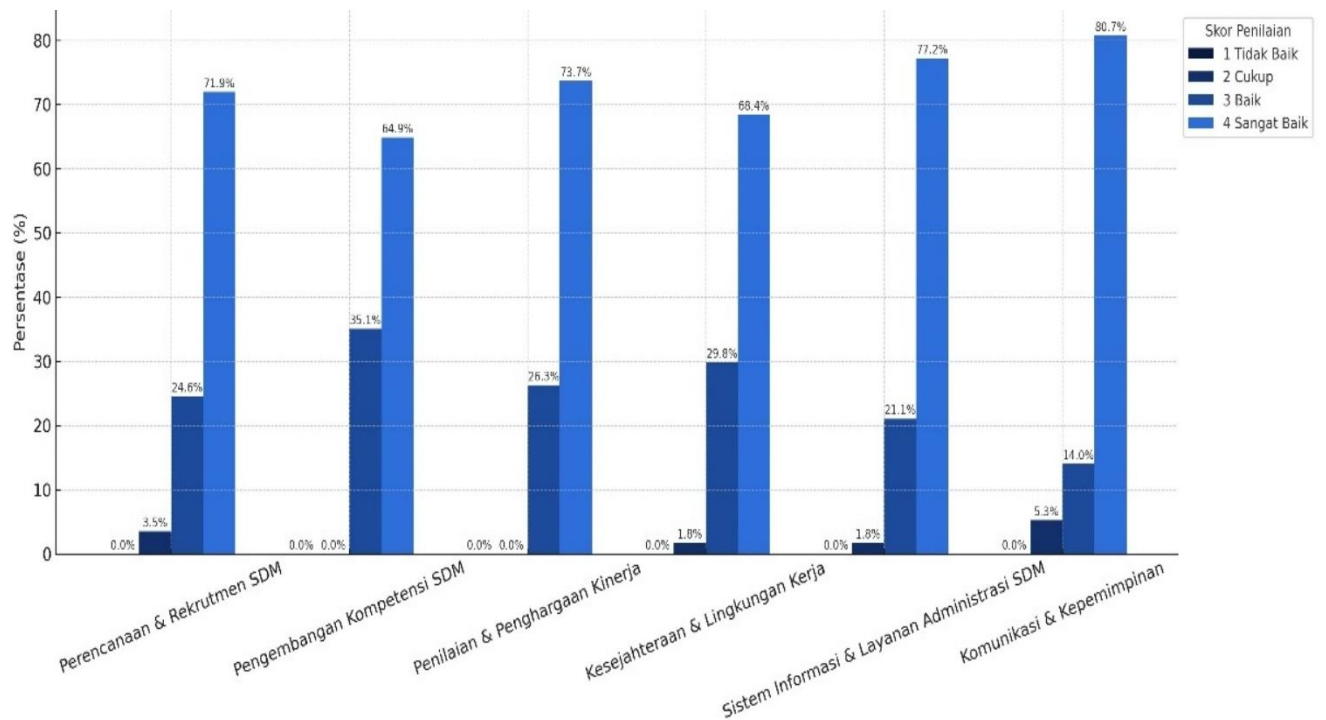
NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		dan tendik ( <i>Emphaty</i> ).			
		16. Komunikasi antara pimpinan, dosen, dan tendik berjalan dengan baik ( <i>Emphaty</i> ).	3.80		
		17. Dosen dan Tendik dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SDM ( <i>Assurance</i> ).	3.87		

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 17 butir layanan SDM menunjukkan bahwa seluruh butir berada pada kategori “Sangat Baik”, dengan nilai IKM berkisar antara 90.00% hingga 95,56%. Capaian ini mencerminkan tingkat kepuasan dosen yang tinggi terhadap tata kelola dan pelayanan SDM yang diberikan oleh fakultas. Nilai IKM tertinggi terdapat pada komunikasi dan kepemimpinan yaitu 95,56 %. Nilai terendah terdapat pada kategori pengembangan kompetensi SDM, namun masih tergolong ke dalam kategori sangat baik.

### 3.2.3. Prodi Statistika

Hasil analisis kepuasan dosen program studi Statistika terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi terlihat pada Gambar 4. Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan dosen Prodi Statistika terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Fakultas Saintek berada pada kategori sangat baik, yang terlihat dari dominasi skor Baik (3) dan Sangat Baik (4) pada seluruh kategori. Proporsi skor 4 mencapai 68%–80% pada hampir semua aspek, dengan kategori Komunikasi & Kepemimpinan memperoleh apresiasi tertinggi (80.7%), diikuti oleh Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM (77.2%). Temuan ini mencerminkan bahwa dosen menilai prosedur administrasi, akses sistem informasi, serta pola komunikasi pimpinan sebagai layanan yang efektif, responsif dan mendukung kenyamanan kerja. Kategori lainnya seperti Penilaian & Penghargaan Kinerja, Kesejahteraan & Lingkungan Kerja, serta Perencanaan &

Rekrutmen SDM, juga berada pada tingkat kepuasan yang tinggi dengan mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik.



Gambar 4. Tingkat kepuasan dosen statistika terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi

Namun demikian, grafik juga mengungkap adanya sebagian kecil responden yang memberikan nilai Cukup (2) pada beberapa kategori, terutama pada Komunikasi & Kepemimpinan (5.3%) dan perencanaan & rekrutmen SDM (3.5%). Kehadiran skor ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan secara umum berjalan sangat baik, terdapat persepsi bahwa beberapa aspek belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan atau ekspektasi dosen, khususnya dalam hal ketersediaan program pelatihan, konsistensi komunikasi, serta akses layanan perencanaan dan rekrutmen pada kondisi tertentu. Skor "Cukup" ini memberi sinyal bahwa fakultas masih perlu melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan agar pelayanan SDM menjadi lebih merata, responsif dan adaptif terhadap kebutuhan seluruh dosen.

Tabel 7. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Perencanaan & Rekrutmen SDM	3.68
Pengembangan Kompetensi SDM	3.65

Penilaian & Penghargaan Kinerja	3.73
Kesejahteraan & Lingkungan Kerja	3.67
Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM	3.75
Komunikasi dan Kepemimpinan	3.75

Berdasarkan Tabel 4, Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Prodi Statistika terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi berada pada kategori sangat baik, dengan seluruh nilai rata-rata kategori berada pada rentang 3.65–3.75. Nilai tertinggi terdapat pada kategori Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM serta Komunikasi dan Kepemimpinan (3.75), yang mengindikasikan bahwa dosen merasakan kualitas layanan administrasi, akses sistem informasi, dan pola komunikasi pimpinan yang efektif dan responsif. Sementara itu, kategori dengan nilai rata-rata paling rendah namun tetap tinggi adalah Pengembangan Kompetensi SDM (3.65), menunjukkan bahwa meskipun kondisi saat ini sudah baik, terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam penyediaan kesempatan pengembangan profesional dosen. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa layanan SDM telah berjalan optimal dan mendukung kebutuhan akademik dosen, dengan potensi peningkatan pada aspek pengembangan kompetensi untuk menjaga keberlanjutan mutu SDM.

### 3.2.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Prodi Statistika

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap butir-butir pertanyaan yang dikategorikan ke dalam 6 kelompok: Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Pengembangan Kompetensi SDM, Penilaian dan Penghargaan Kinerja, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja, Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM, Komunikasi dan Kepemimpinan. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) prodi statistika sebagai berikut:

**Tabel 8. Mean dan IKM Kepuasan Dosen Program Studi Statistika**

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	PERENCANAAN DAN REKRUTMEN SDM	1. Proses rekrutmen dosen dan tendik di fakultas dilakukan secara terbuka dan	3.68	92.11%	Sangat Baik

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		transparan <i>(Assurance)</i>			
		2. Perencanaan kebutuhan SDM didasarkan pada analisis kebutuhan dan beban kerja yang jelas <i>(Reliability)</i> .	3.78		
		3. Fakultas menyediakan formasi SDM yang cukup untuk mendukung pelaksanaan tri dharma dan layanan administrasi <i>(Tangible)</i> .	3.58		
2	PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM	4. Fakultas memberikan kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan, workshop, seminar, atau studi lanjut <i>(Emphaty)</i> .	3.73	91.23%	Sangat Baik
		5. Kegiatan pengembangan dosen dan tendik sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan dan karier <i>(Reliability)</i> .	3.63		
		6. Fakultas mendukung dalam pengembangan profesional berkelanjutan <i>(Assurance)</i> .	3.58		

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
3	PENILAIAN DAN PENGHARGAAN KINERJA	7. Penilaian kinerja dosen dan tendik dilakukan secara adil dan objektif ( <i>Assurance</i> ).	3.73	93.42%	Sangat Baik
		8. Hasil evaluasi kinerja digunakan untuk pengembangan karier dan pemberian penghargaan ( <i>Reliability</i> ).	3.73		
4	KESEJAHTERAAN DAN LINGKUNGAN KERJA	9. Fasilitas dan sarana kerja yang disediakan mendukung kenyamanan dan produktivitas ( <i>Tangible</i> ).	3.53	91.67%	Sangat Baik
		10. Beban kerja proporsional dan sesuai dengan tanggung jawab ( <i>Emphaty</i> ).	3.78		
		11. Lingkungan kerja di fakultas kondusif dan kolaboratif ( <i>Emphaty</i> ).	3.68		
5	SISTEM INFORMASI DAN LAYANAN ADMINISTRASI SDM	12. Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG, e-Kinerja, SISTER, dll) mudah diakses dan digunakan ( <i>Tangible</i> ).	3.63	93.86%	Sangat Baik
		13. Layanan administrasi kepegawaian cepat, akurat, dan ramah ( <i>Responsiveness</i> ).	3.84		

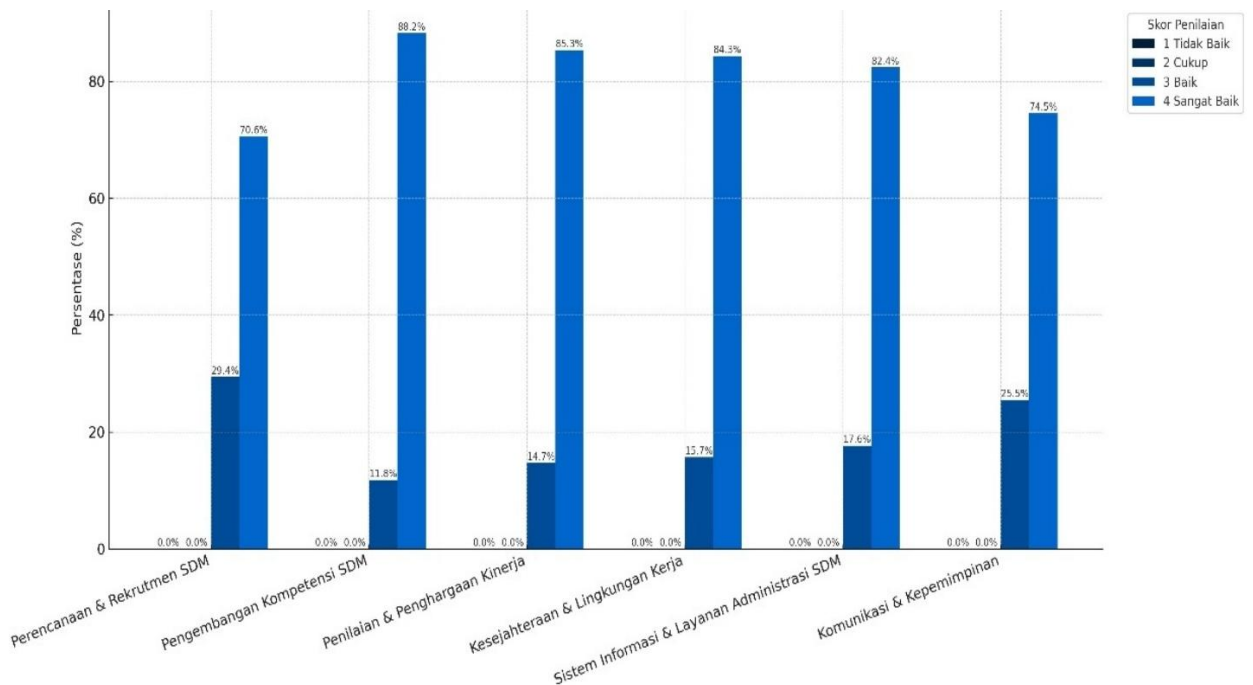
NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		14. Informasi tentang hak dan kewajiban (cuti, tunjangan, beban kerja) disampaikan secara jelas ( <i>Assurance</i> ).	3.78		
6	KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN	15. Pimpinan fakultas terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari dosen dan tendik ( <i>Emphaty</i> ).	3.73	93.86%	Sangat Baik
		16. Komunikasi antara pimpinan, dosen, dan tendik berjalan dengan baik ( <i>Emphaty</i> ).	3.84		
		17. Dosen dan Tendik dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SDM ( <i>Assurance</i> ).	3.68		

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 17 butir layanan SDM menunjukkan bahwa seluruh butir berada pada kategori “Sangat Baik”, dengan nilai IKM berkisar antara 91.22% hingga 93,86%. Capaian ini mencerminkan tingkat kepuasan dosen yang tinggi terhadap tata kelola dan pelayanan SDM yang diberikan oleh fakultas. Nilai IKM tertinggi terdapat pada komunikasi dan kepemimpinan yaitu 93,86 %. Nilai terendah terdapat pada kategori pengembangan kompetensi SDM, namun masih tergolong ke dalam kategori sangat baik.

### 3.3 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi dilakukan kepada **17 orang tendik** dengan beragam jenis pekerjaan dan kualifikasi pendidikan untuk

memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas layanan SDM yang diterima. Temuan ini menjadi dasar evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi. Hasil analisis kepuasan tendik terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi

Grafik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi berada pada kategori sangat baik, ditandai dengan dominasi skor Sangat Baik (4) pada seluruh kategori SDM. Kategori dengan persentase tertinggi adalah Pengembangan Kompetensi SDM, di mana 88,2% tendik memberikan nilai Sangat Baik, menandakan bahwa pelatihan, workshop, serta dukungan peningkatan kompetensi dinilai sangat memadai. Kategori berikutnya yang juga mendapat apresiasi tinggi adalah Penilaian & Penghargaan Kinerja (85,3%), Kesejahteraan & Lingkungan Kerja (84,3%), serta Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM (82,4%), yang menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi, kondisi lingkungan kerja, dan layanan administrasi berbasis digital dianggap berjalan efektif dan mendukung kinerja tendik. Sementara itu, kategori Komunikasi & Kepemimpinan memiliki persentase sangat baik yang sedikit lebih rendah (74,5%) dibanding kategori lainnya, meskipun tetap menunjukkan capaian yang sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi internal dan kepemimpinan masih dapat ditingkatkan untuk mencapai persepsi yang lebih

optimal. Secara keseluruhan, grafik memperlihatkan bahwa tendik menilai pengelolaan SDM di fakultas sangat baik dan telah memenuhi kebutuhan mereka secara substansial.

Tabel 9. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Perencanaan & Rekrutmen SDM	3.70
Pengembangan Kompetensi SDM	3.88
Penilaian & Penghargaan Kinerja	3.85
Kesejahteraan & Lingkungan Kerja	3.84
Sistem Informasi & Layanan Administrasi SDM	3.82
Komunikasi dan Kepemimpinan	3.74

Berdasarkan tabel 4, Hasil survei kepuasan tendik terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi menunjukkan bahwa seluruh kategori memperoleh skor rata-rata yang tinggi, yaitu berada pada kisaran 3.70 hingga 3.88, yang mencerminkan tingkat kepuasan pada kategori sangat baik. Kategori dengan nilairata-rata tertinggi adalah Pengembangan Kompetensi SDM (3.88), yang menandakan bahwa tendik merasa memperoleh dukungan yang memadai dalam peningkatan kapasitas melalui pelatihan, workshop, atau program pengembangan lainnya. Diikuti oleh Penilaian dan Penghargaan Kinerja (3.85) serta Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja (3.84), yang mengindikasikan bahwa mekanisme evaluasi kinerja dan kondisi lingkungan kerja dinilai efektif serta mendukung produktivitas. Sementara itu, Komunikasi dan Kepemimpinan (3.74) menjadi kategori dengan skor relatif lebih rendah, meskipun tetap berada pada kategori sangat baik, menunjukkan perlunya optimalisasi komunikasi internal dan keterlibatan tendik dalam proses pengambilan keputusan.

### 3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Prodi Statistika

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap butir-butir pertanyaan yang dikategorikan ke dalam 6 kelompok: Perencanaan dan Rekrutmen SDM, Pengembangan Kompetensi SDM, Penilaian dan Penghargaan Kinerja, Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja, Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM, Komunikasi dan Kepemimpinan. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tenaga kependidikan sebagai berikut:

**Tabel 10. Mean dan IKM Kepuasan Tenaga Kependidikan**

<b>NO</b>	<b>Kategori</b>	<b>Indikator Penilaian</b>	<b>Mean</b>	<b>IKM</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1	PERENCANAAN DAN REKRUTMEN SDM	1. Proses rekrutmen dosen dan tendik di fakultas dilakukan secara terbuka dan transparan ( <i>Assurance</i> )	3.76	92.65 %	Sangat Baik
		2. Perencanaan kebutuhan SDM didasarkan pada analisis kebutuhan dan beban kerja yang jelas ( <i>Reliability</i> ).	3.76		
		3. Fakultas menyediakan formasi SDM yang cukup untuk mendukung pelaksanaan tri dharma dan layanan administrasi ( <i>Tangible</i> ).	3.58		
2	PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM	4. Fakultas memberikan kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan, workshop, seminar, atau studi lanjut ( <i>Emphaty</i> ).	3.82	97.06%	Sangat Baik

<b>NO</b>	<b>Kategori</b>	<b>Indikator Penilaian</b>	<b>Mean</b>	<b>IKM</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
		5. Kegiatan pengembangan dosen dan tendik sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan dan karier ( <i>Reliability</i> ).	3.88		
		6. Fakultas mendukung dalam pengembangan profesional berkelanjutan ( <i>Assurance</i> ).	3.94		
3	PENILAIAN DAN PENGHARGAAN KINERJA	7. Penilaian kinerja dosen dan tendik dilakukan secara adil dan objektif ( <i>Assurance</i> ).	3.88	96.32%	Sangat Baik
		8. Hasil evaluasi kinerja digunakan untuk pengembangan karier dan pemberian penghargaan ( <i>Reliability</i> ).	3.82		
4	KESEJAHTERAN DAN LINGKUNGAN KERJA	9. Fasilitas dan sarana kerja yang disediakan mendukung kenyamanan dan produktivitas ( <i>Tangible</i> ).	3.88	96.08%	Sangat Baik
		10. Beban kerja proporsional dan sesuai dengan	3.76		

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		tanggung jawab ( <i>Emphaty</i> ).			
		11. Lingkungan kerja di fakultas kondusif dan kolaboratif ( <i>Emphaty</i> ).	3.88		
5	SISTEM INFORMASI DAN LAYANAN ADMINISTRASI SDM	12. Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG, e-Kinerja, SISTER, dll) mudah diakses dan digunakan ( <i>Tangible</i> ).	3.64	95.59%	Sangat Baik
		13. Layanan administrasi kepegawaian cepat, akurat, dan ramah ( <i>Responsiveness</i> ).	3.88		
		14. Informasi tentang hak dan kewajiban (cuti, tunjangan, beban kerja) disampaikan secara jelas ( <i>Assurance</i> ).	3.94		
6	KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN	15. Pimpinan fakultas terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari dosen dan tendik ( <i>Emphaty</i> ).	3.76	93.63%	Sangat Baik
		16. Komunikasi antara pimpinan, dosen, dan tendik	3.64		

NO	Kategori	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		berjalan dengan baik ( <i>Emphaty</i> ).			
		17. Dosen dan Tendik dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SDM ( <i>Assurance</i> ).	3.82		

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tendik terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi berada pada kategori sangat baik, dengan nilai IKM seluruh kategori berada di atas 92,65%, bahkan mencapai 97,06% pada kategori *Pengembangan Kompetensi SDM*. Hal ini mengindikasikan bahwa tendik menilai fasilitas pengembangan kemampuan, pelatihan, dan dukungan peningkatan kompetensi sudah berjalan dengan sangat optimal. Kategori *Penilaian dan Penghargaan Kinerja* (96.32%) serta *Kesejahteraan dan Lingkungan Kerja* (96.08%) juga memperoleh penilaian tinggi, menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi kinerja, pemberian penghargaan, serta kondisi lingkungan kerja dinilai memadai dan mendukung produktivitas tendik.

Kategori *Sistem Informasi dan Layanan Administrasi SDM* (95.59%) serta *Komunikasi dan Kepemimpinan* (93.63%) tetap menunjukkan kualitas yang sangat baik, menandakan bahwa layanan administrasi berbasis digital serta pola komunikasi pimpinan berjalan efektif. Perbedaan nilai antarkategori relatif kecil mencerminkan konsistensi mutu layanan SDM yang diterima oleh tendik secara keseluruhan. Namun demikian, beberapa pertanyaan menunjukkan nilai mean lebih rendah seperti pada pertanyaan ke-3, ke-12, dan ke-16 yang mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan pada aspek ketepatan informasi, responsivitas layanan tertentu atau kejelasan arahan pimpinan. Secara umum, survei ini memperlihatkan bahwa sistem pengelolaan SDM telah berfungsi dengan sangat baik, dan perbaikan kecil dapat diarahkan pada aspek komunikasi teknis dan kelengkapan informasi operasional.

## **BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

### **4.1 Kesimpulan**

Secara umum, tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan SDM di Fakultas Sains dan Teknologi berada dalam kategori **A (Sangat Baik)**, mencerminkan kualitas pelayanan yang tinggi dan konsisten. Fakultas dapat mempertahankan kinerja pada aspek-aspek yang telah optimal dan mulai memfokuskan peningkatan pada aspek perencanaan kebutuhan SDM dan pengembangan kompetensi berkelanjutan.

### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Rencana tindak lanjut dari hasil survei kepuasan dosen dan tendik terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM Fakultas Sains dan Teknologi yaitu:

- Penguatan Perencanaan SDM
- Peningkatan Akses Pengembangan Kompetensi
- Sosialisasi Pemanfaatan Sistem Informasi Kepegawaian
- Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Kepegawaian
- Peningkatan Transparansi dan Komunikasi SDM