



LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

(KEPUASAN TENDIK TERHADAP INSTITUSI/FAKULTAS/PRODI)

T.A. 2024/2025

Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Pertanian Peternakan dan Perikanan
Universitas Muhammadiyah Parepare
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Kegiatan : **Laporan Monitoring Dan Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Tahun Akademik 2024/2025**

Parepare, 18 Agustus 2025

Wakil Dekan,
Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Irninthy Nanda Pratami Irwan, S.E., M.Agr.

NBM: 1300771

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Dr. Sukmawati, S.P., MP.

NBM: 1175442

Ketua Gugus Penjamin Mutu Fakultas
Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Syamsiar Zamzam, S.P., M.Si.

NBM: 1460126

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mahasiswa dapat kami selesaikan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan memastikan bahwa setiap tenaga kependidikan memiliki pengalaman yang optimal. Dalam rangka mencapai tujuan ini, kami telah mengembangkan Layanan Kepuasan dosen yang bertujuan untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan. Layanan Kepuasan tenaga kependidikan ini bertujuan untuk:

- 1 Meningkatkan komunikasi antara tenaga kependidikan dan pihak universitas.
- 2 Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
- 3 Meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan melalui pengumpulan dan analisis umpan balik.

Dengan demikian, kami berharap bahwa Layanan Kepuasan tenaga kependidikan ini dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Tahun Akademik 2024/2025 semester Genap. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan memastikan bahwa setiap tenaga kependidikan memiliki pengalaman yang optimal.

Laporan kepuasan dosen ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Parepare, 18 Agustus 2025

Gugus Penjaminan Mutu

Ketua,



Syamsiar Zamzam, S.P., M.SI.
NBM. 1460126

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Kegunaan.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
A. Pelayanan	3
B. Kualitas Pelayanan	3
C. Dimensi Kualitas Layanan.....	4
D. Kepuasan Pelanggan.....	4
E. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.....	5
BAB III METODE SURVEY	6
A. Waktu dan Tempat	6
B. Obyek/Sasaran.....	6
C. Instrumen Penilaian Kepuasan Mahasiswa.....	6
D. Teknik Analisis	6
BAB IV DESKRIPSI HASIL.....	8
A. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola	8
B. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan prasaranan.....	14
C. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM	16
D. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan.....	18
BAB V KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	21
A. Kesimpulan	21
B. Tindak Lanjut.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting dan perlu diperhatikan oleh setiap lembaga atau institusi. Mutu pelayanan akan menentukan keberhasilan suatu institusi atau lembaga dalam mencapai tujuannya. Universitas Muhammadiyah Parepare merupakan Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang berusaha memberikan pelayanan prima kepada seluruh civitas akademika dan juga kepada stakeholder eksternal.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), mutu layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengetahui mutu layanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dengan kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Produk/jasa yang memiliki mutu yang baik menjadi suatu kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik didalam sebuah organisasi maupun lembaga. Konsep ini juga dapat diterapkan dalam sebuah Universitas dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal. Jika mutu layanan yang diterima oleh pelanggan/konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu layanan dinilai baik atau memuaskan. Jika mutu layanan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen, maka mutu layanan dinilai ideal.

Universitas Muhammadiyah Parepare (UM Parepare) sebagai salah satu lembaga pendidikan di Kota Parepare, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder internal maupun eksternal. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana persepsi tenaga kependidikan UM Parepare terkhusus di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) terhadap mutu layanan maka dilakukan survey kepuasan tenaga kependidikan.

B. Tujuan dan Kegunaan

Survey kepuasan tenaga kependidikan bertujuan untuk mengetahui persepsi terhadap mutu layanan Universitas Muhammadiyah Parepare yang diterima oleh tenaga kependidikan. Kegunaan survey ini adalah sebagai bahan masukan bagi UM Parepare terkhusus di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan sebagai dokumen institusi dan penjaminan mutu perguruan tinggi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Kottler (2000) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk. Stanton menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Karakteristik jasa yang diberikan oleh konsumen oleh Kottler dijelaskan sebagai berikut: (1). *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum dibeli, (2). *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, (3). *Variability* (bervariasi) yaitu bahwa jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi perusahaan termasuk institusi pendidikan dalam mempertahankan pelanggannya. Perubahan pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan/institusi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Parasuraman, Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi (2006) bahwa pendekatan *service quality* dapat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh para pelanggan atas layanan yang diberikan perusahaan. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan (Hardiyati, 2010).

Kualitas layanan merupakan suatu daya tanggap atau penilaian dari pelanggan atas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa atau pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

C. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

D. Kepuasan Pelanggan

Zeithaml et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi

pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan itu bersifat abstrak dan proses untuk mencapai kepuasandapat berupa proses yang sederhana atau rumit. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika di sini kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Lebih lanjut Kottler (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

E. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berry dan Parasuraman (1991) seperti yang dikutip dari Ratnawati (2003) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1). keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/tenaga pendidik/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, (2). Adanya daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari tenaga pendidik/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, (3). Adanya Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan tenaga pendidik/ karyawan/ pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/tenaga pendidik/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

BAB III

METODE SURVEY

A. Waktu dan Tempat

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan menggunakan instrumen *quesioner* (angket) <https://forms.gle/AuhGGBtqAtLNuPgQ7> melalui google form berisi daftar pernyataan terhadap aspek penilaian meliputi kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan institusi berkaitan dengan pekerjaan (tugas), hubungan dengan pimpinan, suasana kerja dan kepuasan terhadap gaji atau kesejahteraan. Instrumen diberikan kepada tenaga pendidik Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) secara daring yang dilakukan diakhir perkuliahan TA 2024/2025.

B. Obyek/Sasaran

Quesioner (angket) diberikan kepada tenaga pendidik dilingkup Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare, secara online disetiap akhir semester untuk mendapatkan data respon terhadap angkrt yangtelah dibagikan

C. Instrumen Penilaian Kepuasan Mahasiswa

Instrumen evaluasi terdiri atas 28 item pernyataan termasuk kolom saran. Penilaian tiap indikator menggunakan angka 1 sampai 5 (lima) dengan kriteria sebagai berikut:

- 5 : Sangat Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 1 : Tidak Memuaskan

D. Teknik Analisis

Data hasil isian kuisisioner dikelompokkan berdasarkan aspek penilaian tenaga pendidik dilingkup Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare. Tiap butir penilaian dari setiap pernyataan, dihitung banyaknya tenaga pendidik yang memilih angka 1, 2, 3, 4, dan 5 kemudian direpresentasikan dalam bentuk persen (%). Selanjutnya untuk setiap butir penilaian yang merupakan yang merupakan hasil rata-rata penilaian dikelompokkan menurut aspek penilaian. Pengisian angket dilakukan secara *online* Sebanyak 6 tanggapan yang diberikan untuk menilai kepuasan tenaga pendidik

terhadap layanan di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare selama T.A. 2024/2025.

BAB IV

DESKRIPSI HASIL

Deskripsi hasil evaluasi terhadap Kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan dilingkup Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare selama TA 2024/2025 disajikan sebagai berikut :

A. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola

Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare dilaksanakan untuk memberikan kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia, hasil pengukuran dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan. Angket Persepsi kepuasan tenaga pendidik terdiri 20 item pernyataan terdiri dari 9 indikator kepuasan, yang meliputi: *Kredibilitas, transparan, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Adil, Kepuasan dosen dalam kenaikan pangkat, kepuasan dosen dalam beasiswa, Kepuasan dosen dalam lanjut studi dan Kepuasan dosen dalam pengurusan cuti*. Hasil persepsi tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola adalah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola

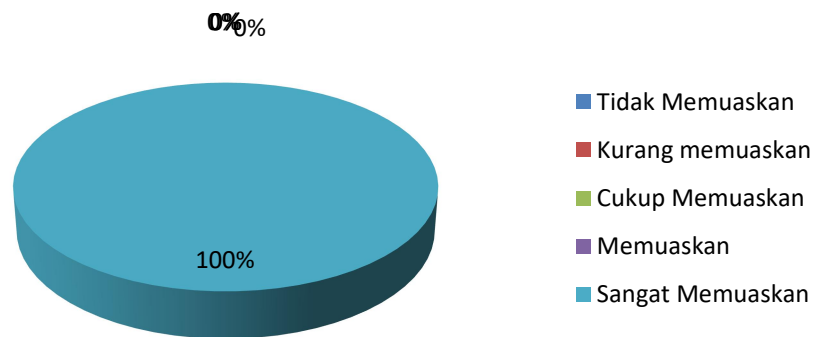
No.	Pernyataan	TINGKAT KEPUASAN				
		5	4	3	2	1
1	Pengambilan keputusan oleh pimpinan dilakukan secara musyawarah mufakat	6	0	0	0	0
2	Dukungan moril/materil dalam pengembangan karir tendik	6	0	0	0	0
3	Informasi dan menyelenggarakan layanan jenjang karir	5	0	1	0	0
4	Pelibatan dalam penyusunan rencana program kerja Program Studi	6	0	0	0	0
5	Pelibatan dalam pelaksanaan program kerja prodi	5	1	0	0	0
6	Kesempatan untuk menyampaikan saran dan kritikan	4	2	0	0	0
7	Penetapan bidang kerja tendik	5	1	0	0	0

8	Tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan	6	0	0	0	0
9	Monitoring kinerja setiap awal, tengah dan akhir semester	4	1	1	0	0
10	Evaluasi terhadap kinerja tenaga kependidikan dilakukan setiap semester	6	0	0	0	0
11	Pemberian penghargaan/sanksi bagi tenaga kependidikan	6	0	0	0	0
12	Perlakuan yang adil terhadap tenaga kependidikan	6	0	0	0	0
13	Kejelasan informasi tentang syarat dan ketentuan kenaikan pangkat	6	0	0	0	0
14	Kemudahan dalam pengurusan berkas kenaikan pangkat	6	0	0	0	0
15	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	6	0	0	0	0
16	Transparansi dalam pendistribusian penerimaan beasiswa	6	0	0	0	0
17	Pemberian motivasi oleh pimpinan prodi	6	0	0	0	0
18	Kemudahan dalam pengurusan berkas lanjut studi dan mengikuti Pelatihan	6	0	0	0	0
19	Kejelasan informasi tentang syarat cuti	6	0	0	0	0
20	Kemudahan dalam pengurusan berkas cuti	6	0	0	0	0

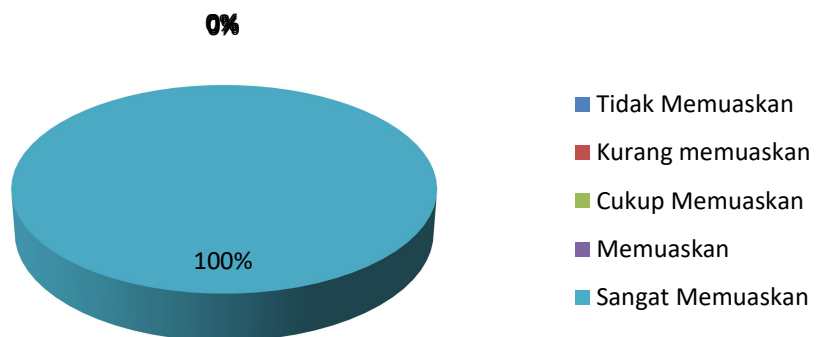
Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola di UM Parepare adalah berada dalam kategori Cukup Memuaskan. Rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola di UM Parepare dapat dilihat pada Gambar diagram berikut:



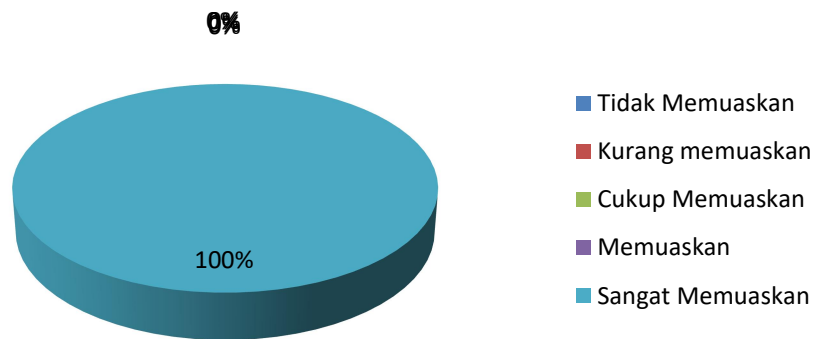
Aspek Transparan



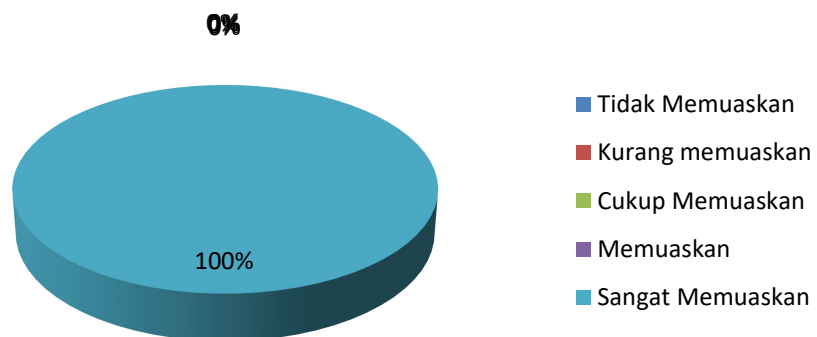
Aspek Akuntabilitas



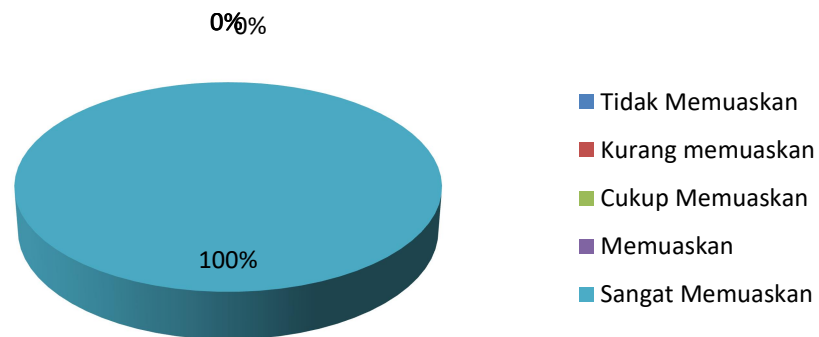
Aspek Tanggungjawab



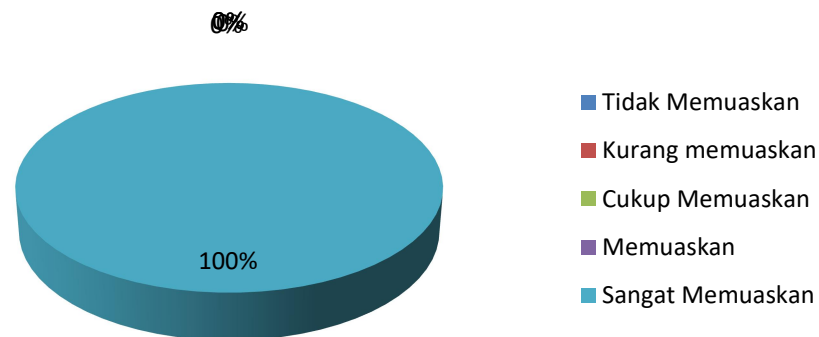
Aspek Adil



Kenaikan Pangkat



Beasiswa



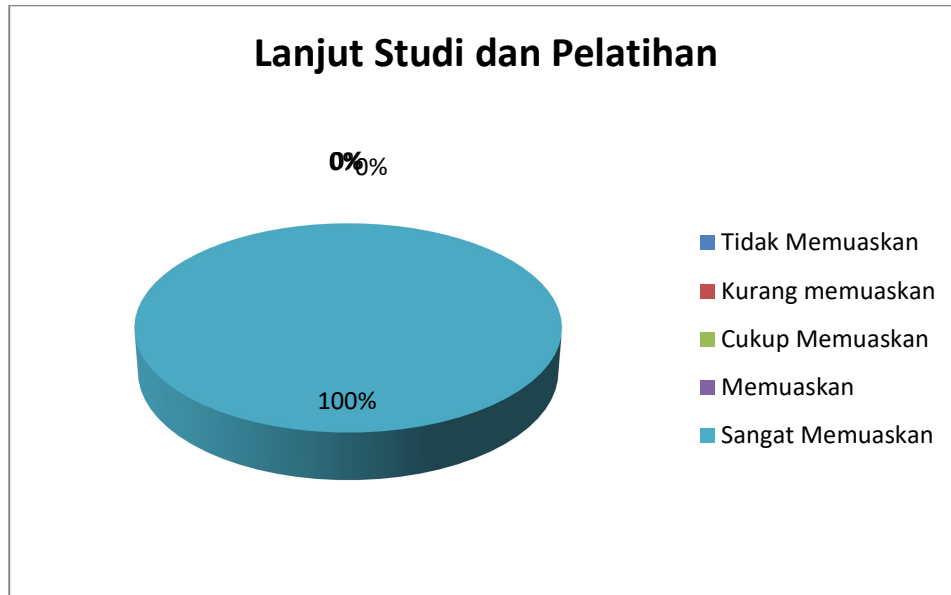


Diagram hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamog dan tata kelola UM Parepare

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamog dan tata kelola UM Parepare dari aspek *Kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, adil, kenaikan pangkat, beasiswa, lanjut studi dan pelatihan, dan Pengurusan cuti* responden menyatakan cukup memuaskan dan memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan UM Parepare terhadap tata pamog dan tata kelola adalah memuaskan sesuai dengan presentase diagram.

B. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan prasaranan

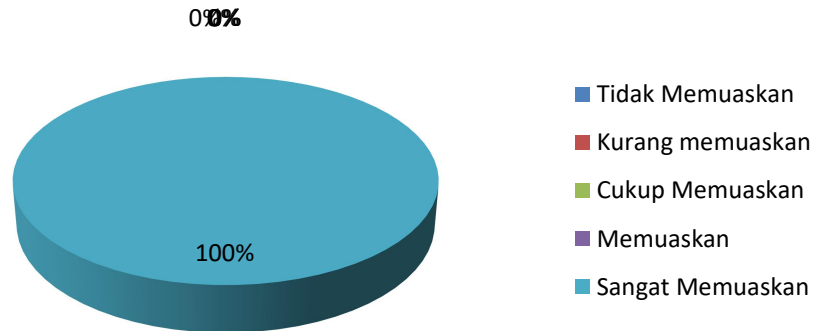
Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare dilaksanakan untuk memberikan kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia, hasil pengukuran dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan. Angket Persepsi kepuasan tenaga pendidik terdiri 10 item pernyataan terdiri dari 3 indikator yaitu, *Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan, Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana TIK, dan Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana*. Hasil persepsi tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana adalah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana

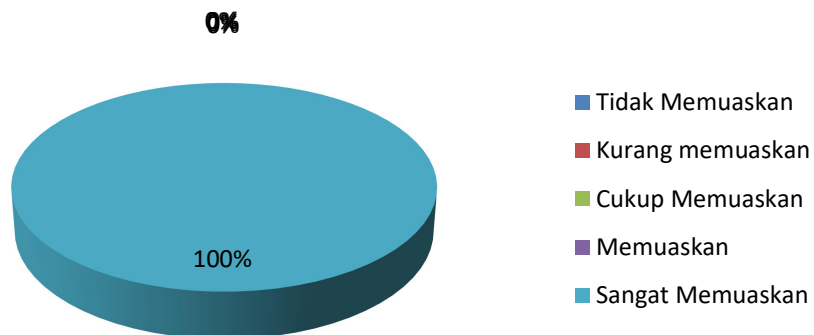
No.	Pernyataan	TINGKAT KEPUASAN				
		5	4	3	2	1
1	Ketersediaan ruangan pelayanan administrasi akademik	6	0	0	0	0
2	Ketersediaan sarana pelayanan akademik	6	0	0	0	0
3	Ketersediaan fasilitas toilet	6	0	0	0	0
4	Ketersedian fasilitas ibadah	6	0	0	0	0
5	Ketersediaan fasilitas internet	6	0	0	0	0
6	Website prodi dalam menyediakan informasi	6	0	0	0	0
7	Ketersediaan fasilitas papan informasi	6	0	0	0	0
8	Fasilitas kursi/meja untuk perkuliahan	4	2	0	0	0
9	Ketersediaan fasilitas olahraga	4	1	1	0	0
10	Ketersediaan tempat parkir kampus	4	2	0	0	0

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola di UM Parepare adalah berada dalam kategori Cukup Memuaskan. Rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola di UM Parepare dapat dilihat pada Gambar diagram berikut:

Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan



Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana TIK



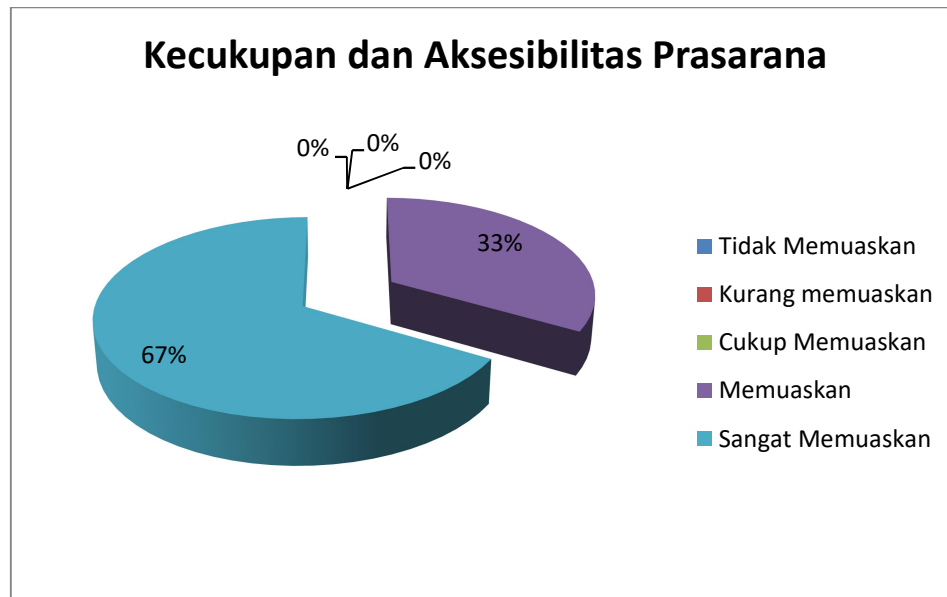


Diagram hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan layanan pengelolaan sarana dan prasarana

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana UM Parepare dari aspek *Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan, Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana TIK, dan Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana*, responden menyatakan cukup memuaskan, dan memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan UM Parepare terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana adalah memuaskan sesuai dengan presentase diagram.

C. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare dilaksanakan untuk memberikan kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia, hasil pengukuran dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan. Angket Persepsi kepuasan tenaga pendidik terdiri 10 item pernyataan terdiri dari indikator *layanan pengelolaan dan pengembangan SDM*. Hasil persepsi tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM adalah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

No.	Pernyataan	TINGKAT KEPUASAN				
		5	4	3	2	1
1	Ketersediaan SOP mengenai rekrutmen dan seleksi pegawai	5	1	0	0	0
2	Ketersediaan SOP dan peraturan pelaksanaan sistem tata kerja	6	0	0	0	0
3	Sistem informasi mengenai kompetensi yang dimiliki pegawai dan rencana pengembangannya	6	0	0	0	0
4	Anggaran pengembangan diri	6	0	0	0	0
5	Ketersediaan dan transparansi informasi mengenai seminar dan pelatihan	6	0	0	0	0
6	Kesempatan pengembangan potensi diri dan berkarya (lanjut studi, pelatihan, seminar, dll)	6	0	0	0	0
7	Kejelasan mengenai target kerja, sistem dan hasil penilaian	6	0	0	0	0
8	Pemberian reward dan punishment terhadap hasil kinerja	6	0	0	0	0
9	Kebebasan mengeluarkan pendapat	6	0	0	0	0
10	Peluang promosi jabatan	6	0	0	0	0
11	Kesesuaian tugas dengan kompetensi	6	0	0	0	0

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di UM Parepare adalah berada dalam kategori tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan dan memuaskan. Rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di UM Parepare dapat dilihat pada Gambar diagram berikut:

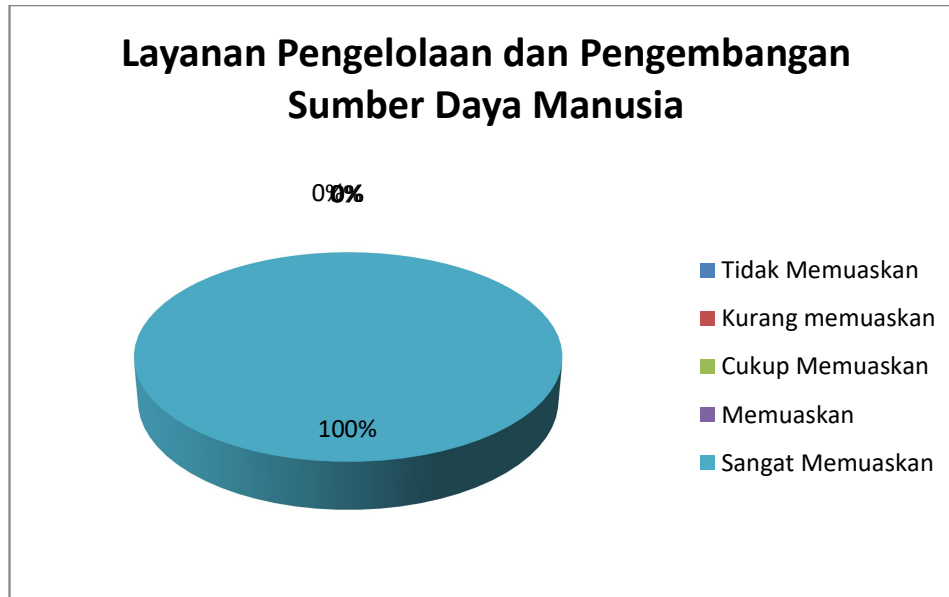


Diagram hasil Money kepuasan tenaga kependidikan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM UM Parepare dari indikator *layanan pengelolaan dan pengembangan SDM*, responden menyatakan tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan dan memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan UM Parepare terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM adalah tidak memuaskan sesuai dengan presentase diagram.

D. Tingkat Kepuasan tenaga pendidik terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan

Pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan (FAPETRIK) UM Parepare dilaksanakan untuk memberikan kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia, hasil pengukuran dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan. Angket Persepsi kepuasan tenaga pendidik terdiri 11 item pernyataan terdiri dari indikator *layanan pengelolaan keuangan*. Hasil persepsi tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan adalah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan

No.	Pernyataan	TINGKAT KEPUASAN				
		5	4	3	2	1
1	Fakultas memiliki pedoman pengelolaan keuangan sebagai dasar dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA)	6	0	0	0	0
2	Fakultas melibatkan tendik dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA)	6	0	0	0	0
3	Fakultas merencanakan kegiatan yang disusun dalam Rencana Kerja Anggaran (RKA) berdasarkan visi, misi, tujuan renstra	6	0	0	0	0
4	Layanan Perkantoran	6	0	0	0	0
5	Kegiatan Penelitian	6	0	0	0	0
6	Kegiatan PKM	6	0	0	0	0
7	Layanan pengembangan sistem tata kelola	6	0	0	0	0
8	Kelembagaan dan SDM	6	0	0	0	0
9	Sarana dan prasarana pembelajaran	6	0	0	0	0
10	Transparansi penggunaan anggaran di setiap pos penganggaran	6	0	0	0	0
11	Kegiatan Kemahasiswaan	6	0	0	0	0

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan di UM Parepare adalah berada dalam kategori kurang memuaskan, cukup memuaskan dan memuaskan. Rata-rata persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan di UM Parepare dapat dilihat pada Gambar diagram berikut:

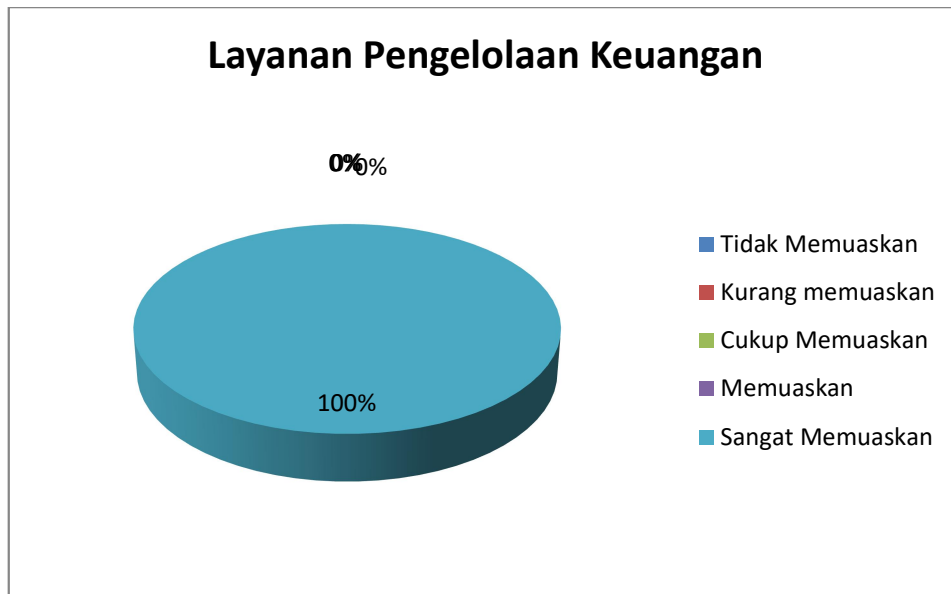


Diagram hasil Monev kepuasan tenaga kependidikan layanan pengelolaan keuangan

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan UM Parepare dari indikator *layanan pengelolaan keuangan*, responden menyatakan cukup memuaskan dan memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan UM Parepare terhadap layanan pengelolaan keuangan adalah memuaskan sesuai dengan presentase diagram.

BAB V

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan tenaga pendidik terhadap institusi/fakultas/prodi yang telah dilaksanakan pada TA 2024/2025 adalah Persentase kepuasan dosen terhadap layanan Fakultas Pertanian Peternakan dan Perikanan Universitas Muhammadiyah adalah 95,6% menyatakan sangat memuaskan, 3,6% Memuaskan, dan 0,9% Cukup memuaskan.

B. Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa tindak lanjut kepuasan tenaga pendidik terhadap institusi/fakultas/prodi yang telah dilaksanakan pada TA 2024/2025 adalah sebagai berikut :

1. Memperbaiki layanan tata pamong dan tata kelola
2. Meningkatkan sarana dan prasarana
3. Memperbaiki layanan pengelolaan dan pengembangan SDM
4. Meningkatkan Layanan Keuangan