

Kepuasan Tenaga Kependidikan

Pengukuran Kepuasan Pelanggan Internal · Periode Januari–Juni 2026

37 responden tendik

7 atribut layanan

25 saran & keluhan

Skala 1–5

01 · RINGKASAN

Kepuasan tertinggi sejak 2023, semua atribut naik

Rata-rata kepuasan

4,09 / 5

Naik 0,16 dari 3,93 (2025–2). Ketujuh atribut naik, terbesar pada kesejahteraan (+0,30).

Rata-rata harapan

4,32

Naik dari 4,27 (2025–2)

Kesenjangan

-0,23

Menyempit dari -0,34 (2025–2)

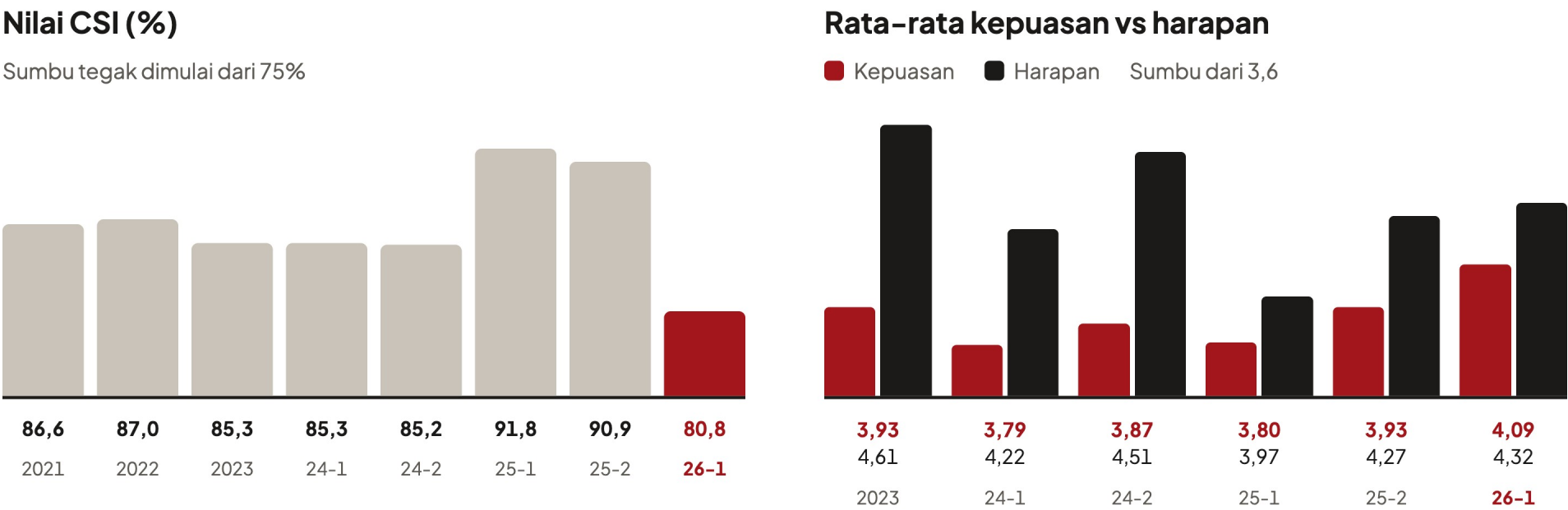
CSI dilaporkan

80,77%

Terendah sejak 2021 · perlu verifikasi (lihat bagian 05)

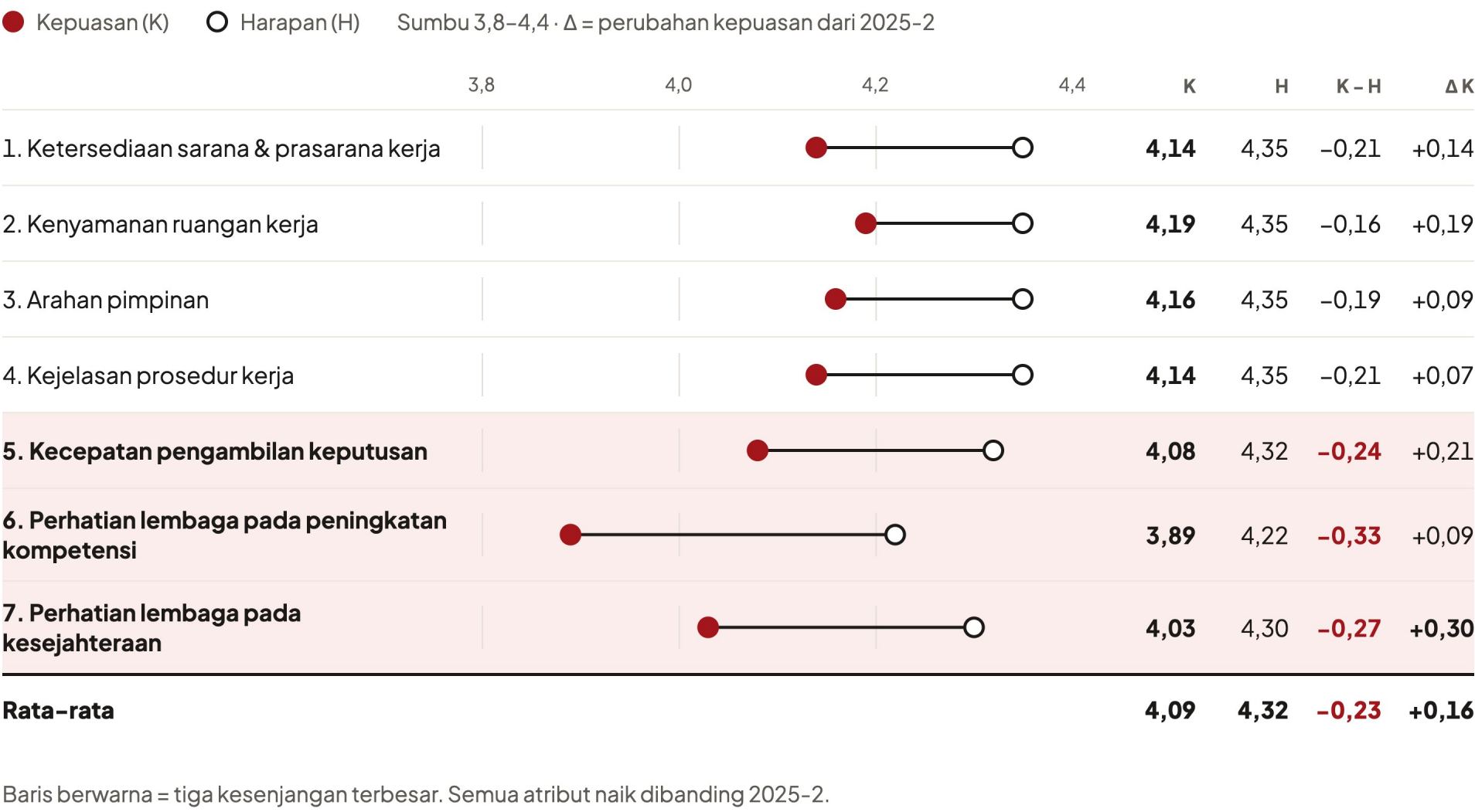
02 · TREN 2021–2026

CSI dan skor rata-rata bergerak berlawanan



03 · KEPUASAN VS HARAPAN PER ATRIBUT

Pengembangan kompetensi paling tertinggal



04 · ANALISIS KUADRAN

Kecepatan keputusan jadi prioritas perbaikan



Batas kuadran: rata-rata kepuasan 4,09 dan rata-rata harapan 4,32. Laporan menandai Kuadran III sebagai "pertahankan, tingkatkan bila ada potensi".

05 · CATATAN DATA

CSI 80,77% perlu dihitung ulang

Kepuasan naik di semua atribut dan kesenjangan menyempit, tetapi CSI justru turun 10,09 poin ke titik terendah. Arah ini tidak konsisten.

Baris "Jumlah" pada Tabel 1 laporan (60, 61, 60, 61, 61, 56, 60) tidak sama dengan jumlah skor 37 responden (153, 155, 154, 153, 151, 144, 149), padahal rata-rata per atribut sudah benar. CSI dihitung dari baris tersebut.

06 · SUARA TENDIK

Tema saran & keluhan

25 saran & keluhan

Pelatihan & kompetensi
Diminta pelatihan personil untuk meningkatkan kompetensi pegawai; sejalan dengan atribut 6 yang terendah.

Digitalisasi layanan
Pemanfaatan teknologi dan e-Office, termasuk agar dapat diakses oleh laboran.

Tambahan SDM & fasilitas
Penambahan tenaga dan fasilitas di layanan akademik dan kemahasiswaan.

Layanan terpusat
Pelayanan terpusat dan terstruktur dengan baik.

Responsif & ramah
Pegawai lebih responsif, ramah pada mahasiswa dan cepat menyelesaikan administrasi.

Apresiasi
Banyak tendik menilai layanan sudah baik hingga sangat baik, dengan harapan terus ditingkatkan.