Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
GUNA BANGSA
YOGYAKARTA



LAPORAN UMPAN BALIK TENAGA KEPENDIDIKAN
STIKES GUNA BANGSA YOGYAKARTA
2025/2026

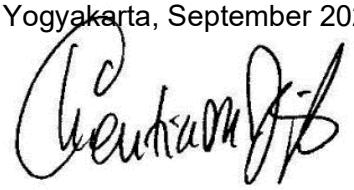
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga laporan umpan balik tenaga kependidikan terhadap pengelolaan prodi dan STIKES dan pelaksanaan tridarma dapat diselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan tendik meliputi aspek tangibles (sarana dan prasarana), aspek realibilty (prestasi dan kesejahteraan tendik), responsiveness (perlakuan institusi terhadap tendik), aspek assurance (jaminan Kesehatan dan kesejahteraan bagi tendik), dan aspek emphaty (pemahaman insitusi terhadap kepentingan tendik). Tujuan survei umpan balik tenaga kependidikan yaitu untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi.

1. Ketua STIKES Guna Bangsa Yogyakarta yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
2. Wakil Ketua II Bidang Sumber Daya Manusia yang menaungi terhadap umpan balik dosen
3. Seluruh Ketua Progam Studi STIKES Guna Bangsa Yogyakarta yang telah membantu penyebaran informasi terkait instrumen kuesioner
4. Staf di Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) yang telah membantu terlaksananya servei kepuasan mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisis data hingga penulisan pelaporan.
5. Responden yaitu dosen yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner kepuasan tendik

Dalam penulisan laporan umpan balik ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap untuk mendapatkan masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan dan pengukuran evaluasi pada periode berikutnya.

Yogyakarta, September 2026



Chentia Misse Issabella, S.ST., M.Tr.Keb
Ketua LPMI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1
KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
BAB I. PENDAHULUAN 4
A. Latar Belakang 4
B. Tujuan Survei 4
C. Manfaat Survei 4
BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA 5
A. Metode Survei 5
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survei 5
C. Instrumen Pengukuran 5
D. Analisis Data 5
BAB III. HASIL SURVEI 6
A. Aspek Tangibles 6
B. Aspek Realibility 8
C. Aspek Responsiveness 10
D. Aspek Assurance 12
E. Aspek Emphaty 14
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN 16
BAB V. RENCANA TINDAK LANJUT 17
BAB VI. PELAKSANAAN TINDAK LANJUT 18

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umpan balik tenaga kependidikan merupakan salah satu bentuk evaluasi implementasi sistem penjaminan mutu di lingkungan STIKES Guna Bangsa Yogyakarta. Pemberian umpan balik merupakan sarana evaluasi dan perbaikan di masa depan, sehingga dapat memberikan perbaikan layanan dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, dalam umpan balik ini, terdapat beberapa jenis layanan yang diukur yaitu sarana, prasarana, dan pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi. Dengan mengacu persepsi mahasiswa atas layanan yang diterima dengan yang sesungguhnya diharapkan. Oleh karena itu, dengan kata lain, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sebarapa jauh perbedaan antara kenyataan layanan dan harapan tenaga kependidikan atas layanan yang diterima.

B. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan umpan balik tenaga kependidikan yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di STIKES Guna Bangsa Yogyakarta dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi STIKES Guna Bangsa Yogyakarta dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop STIKES Guna Bangsa Yogyakarta.

BAB II
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Survei

Pengumpulan data terhadap survei umpan balik tenaga kependidikan dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang diterbitkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI).

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survei

1. Tempat Survei

   Survei umpan balik tenaga kependidikan dilakukan di seluruh Program Studi dan Unit Kerja STIKES Guna Bangsa Yogyakarta dengan melibatkan seluruh tenaga kependidikan.

2. Waktu Survei

   Pengambilan data survey umpan balik tenaga kependidikan dilakukan mulai dari bulan Juni - Agustus 2026.

C. Instrumen Pengukuran

Instrumen umpan balik mahasiswa terdiri dari 5 (lima) aspek yaitu :

1. Aspek tangibles (sarana dan prasarana)
2. Aspek *realibilty* (prestasi dan kesejahteraan tenaga kependidikan),
3. Aspek *responsiveness* (perlakuan institusi bagi tenaga kependidikan)
4. Aspek *assurance* (jaminan Kesehatan dan kesejahteraan bagi tranaga kependidikan)
5. Aspek *emphaty* (pemahaman insitusi terhadap kepentingan tenaga kependidikan)

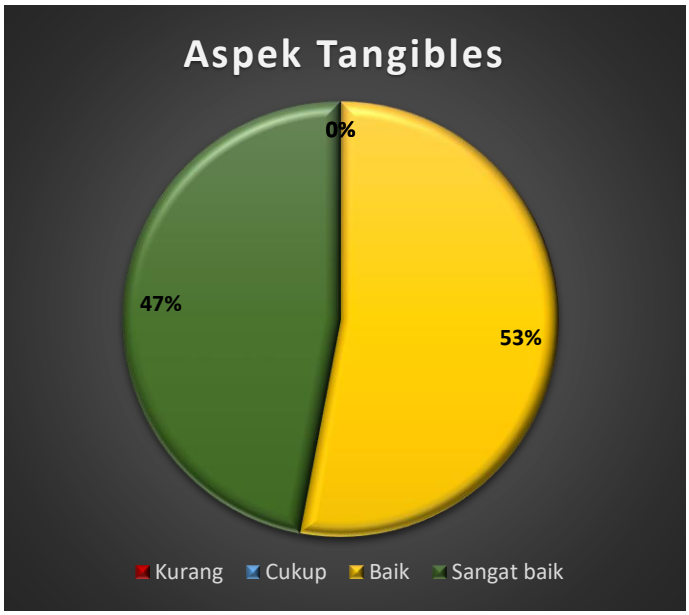
D. Analisis Data

Hasil pengukuran umpan balik tendik dilakukan penilaian dengan mekanisme pengukuran menggunakan skala Likert dengan skor penilaian 1-4 yaitu 1 = kurang 2 = cukup baik, 3 = baik, dan 4 = sangat baik.

Data survei kepuasan tenaga kependidikan dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan *pie chart*.

BAB III
HASIL SURVEI UMPAN BALIK TENAGA KEPENDIDIKAN

A. Aspek *Tangibles* (Sarana Prasarana)



Gambar 1. Rerata keseluruhan hasil umpan balik tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana

Hasil survei aspek *Tangibles* (sarana dan prasarana) di STIKES Guna Bangsa. Berdasarkan grafik, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Kategori "Baik" (kuning) mendominasi dengan 53%, diikuti kategori "Sangat baik" (hijau) sebesar 47%. Sementara itu, tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" (0%) maupun "Kurang" (0%). Kesimpulannya, kualitas sarana dan prasarana di institusi tersebut sudah dinilai sangat memuaskan oleh para responden.

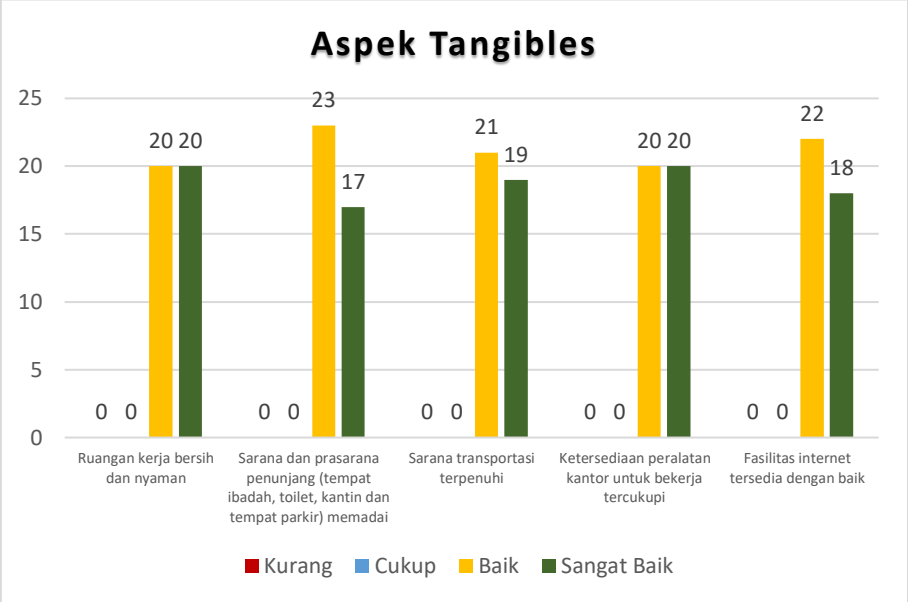
Terdapat 4 pertanyaan yang dinilai pada aspek *tangibles* (sarana dan prasarana) dalam survey umpan balik tenaga kependidikan ini.

Tabel 1. Pertanyaan umpan balik tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana

No.	Pertanyaan	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1.	Ruangan kerja bersih dan nyaman	3,03	Cukup
2.	Sarana dan prasarana penunjang (tempat ibadah, toilet, kantin dan tempat parkir) memadai	3,28	Baik
3.	Sarana transportasi terpenuhi	3,17	Baik
4.	Ketersediaan peralatan kantor untuk bekerja tercukupi	3,03	Cukup

5.	Fasilitas internet tersedia dengan baik	3,07	Baik

Pada masing-masing pertanyaan dilakukan analisis jumlah hasil yang dapat dilihat pada Gambar 2 yang berupa grafik.



Gambar 2. Hasil umpan balik tenaga kependidikan pada masing-masing poin pertanyaan pada aspek sarana dan prasarana.

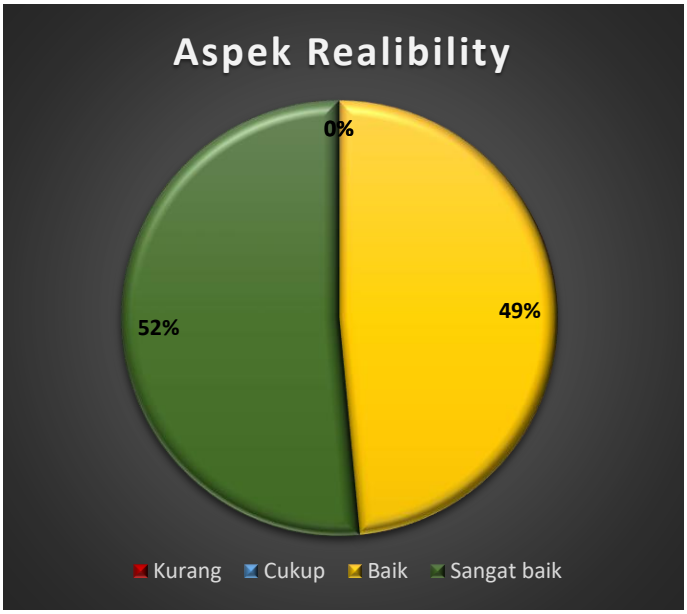
Grafik diatas menyajikan hasil umpan balik tenaga kependidikan mengenai kepuasan terhadap aspek *Tangibles* (sarana dan prasarana) di STIKES Guna Bangsa, yang terdiri dari 5 poin pertanyaan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas kampus sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan dominasi jawaban "Baik" (batang kuning) dan "Sangat Baik" (batang hijau) di seluruh indikator, serta tidak adanya penilaian "Kurang" (0) dan "Cukup" (0) pada semua poin.

Namun, jika dilihat dari jumlah responden yang memberikan penilaian "Sangat Baik" (batang hijau), terdapat beberapa poin yang nilainya lebih rendah dibandingkan poin lainnya. Poin terendah pertama adalah Sarana dan prasarana penunjang (tempat ibadah, toilet, lahan parkir) memadai dengan 17 responden. Poin terendah kedua adalah Fasilitas internet tersedia dengan baik dengan 18 responden.

Kesimpulannya, meskipun sarana dan prasarana sudah dinilai baik, pihak institusi perlu memberikan perhatian khusus pada kualitas tempat ibadah, toilet, lahan parkir, serta stabilitas fasilitas internet agar kepuasan tenaga kependidikan dapat lebih merata di kategori "Sangat Baik".

B. Aspek *Realibility* (Kesejahteraan Tenaga Kependidikan)

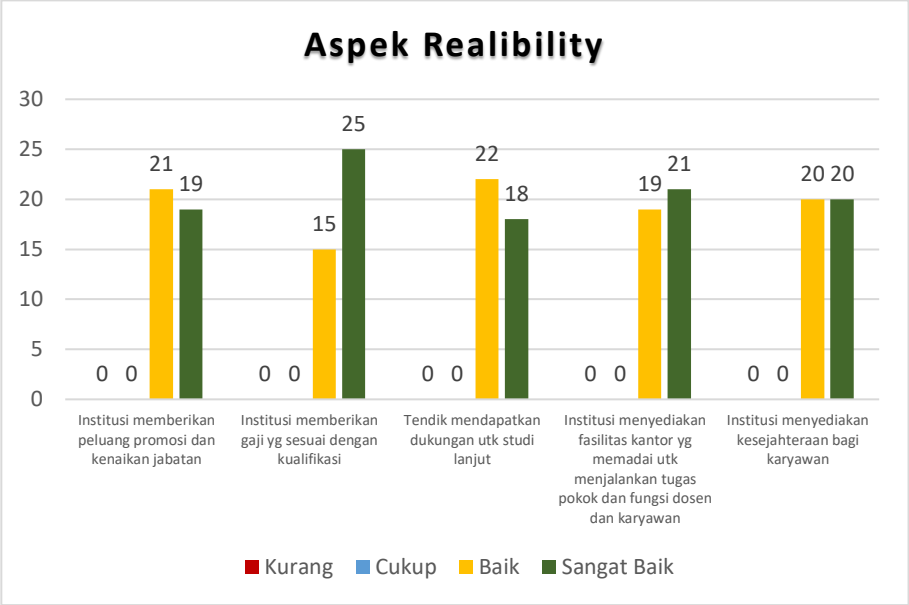


Gambar 3. Rerata keseluruhan hasil umpan balik tendik terhadap prestasi dan kesejahteraan tenaga kependidikan.

Hasil survei aspek *Reliability* (kesejahteraan tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa. Berdasarkan grafik, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Kategori "Sangat baik" (hijau) mendominasi dengan 52%, diikuti kategori "Baik" (kuning) sebesar 49%. Sementara itu, tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" (0%) maupun "Kurang" (0%). Kesimpulannya, tingkat kesejahteraan tenaga kependidikan di institusi tersebut sudah dinilai sangat memuaskan oleh para responden.

Tabel 2. Pertanyaan umpan balik tendik terhadap aspek r*ealibility*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1.	Institusi memberikan peluang promosi dan kenaikan jabatan	3,52	Baik
2.	Institusi memberikan gaji yg sesuai dengan kualifikasi	3,62	Baik
3.	Tendik mendapatkan dukungan utk studi lanjut	3,52	Baik
4.	Institusi menyediakan fasilitas kantor yg memadai utk menjalankan tugas pokok dan fungsi dosen dan karyawan	3,05	Baik
5.	Institusi menyediakan kesejahteraan bagi karyawan	3,26	Baik



Gambar 4. Hasil umpan balik tendik pada masing-masing poin pertanyaan pada aspek *realibility*.

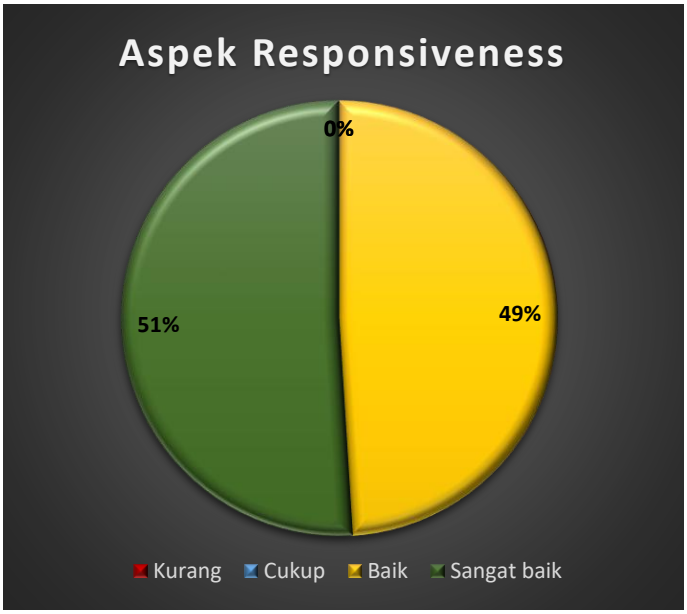
Grafik batang ini menyajikan hasil umpan balik tenaga kependidikan mengenai kepuasan terhadap aspek *Reliability* (kesejahteraan tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa, yang terdiri dari 5 poin pertanyaan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap kesejahteraan sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan dominasi jawaban "Baik" (batang kuning) dan "Sangat Baik" (batang hijau) di seluruh indikator, serta tidak adanya penilaian "Kurang" (0) dan "Cukup" (0) pada semua poin.

Namun, jika dianalisis lebih dalam, terdapat beberapa poin yang perlu menjadi perhatian karena memiliki nilai "Baik" lebih tinggi dibandingkan "Sangat Baik". Poin dengan jumlah "Baik" tertinggi adalah Tendik mendapatkan dukungan untuk studi lanjut dengan 22 responden (hanya 18 yang menilai "Sangat Baik"). Selain itu, poin Institusi memberikan gaji/upah sesuai dengan kualifikasi juga menunjukkan selisih cukup jauh, di mana 15 responden menilai "Baik" dan 25 menilai "Sangat Baik".

Kesimpulannya, meskipun kesejahteraan sudah dinilai baik, institusi perlu meningkatkan dukungan untuk studi lanjut dan memastikan kesesuaian gaji dengan kualifikasi agar kepuasan tenaga kependidikan dapat lebih optimal.

C. Aspek *Responsiveness* (Perlakuan Institusi bagi Tenaga Kependidikan)



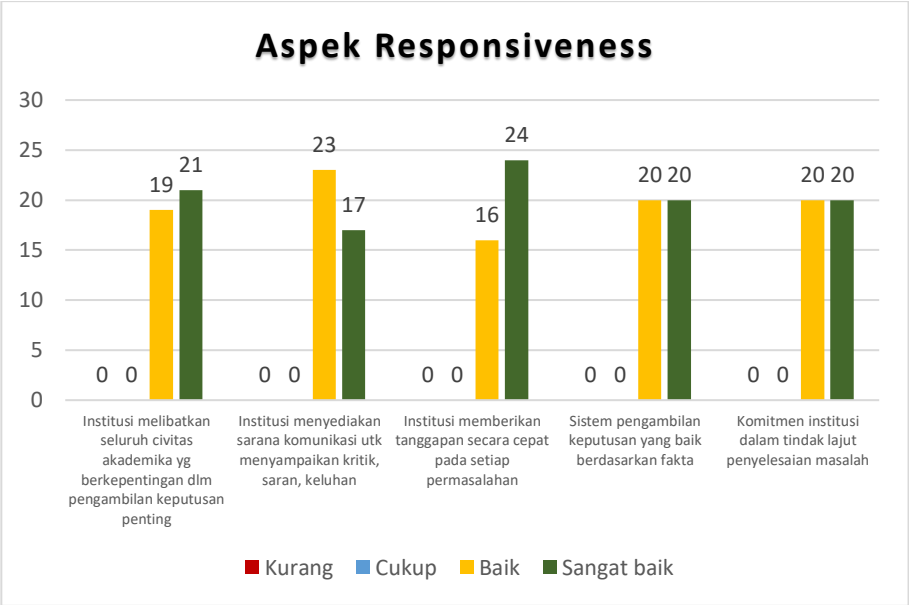
Gambar 5. Rerata keseluruhan hasil umpan balik tendik terhadap perlakuan institusi

Hasil survei aspek *Responsiveness* (perlakuan institusi bagi tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa. Berdasarkan grafik, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Kategori "Sangat baik" (hijau) mendominasi dengan 51%, diikuti kategori "Baik" (kuning) sebesar 49%. Sementara itu, tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" (0%) maupun "Kurang" (0%). Kesimpulannya, responsivitas dan perlakuan institusi terhadap tenaga kependidikan dinilai sudah sangat memuaskan.

Terdapat 5 pertanyaan yang dinilai pada aspek responsiveness yang diisi oleh tendik seperti pada Tabel 3 ini.

Tabel 3. Pertanyaan umpan balik tendik terhadap aspek r*esponsiveness*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1.	Institusi melibatkan seluruh civitas akademika yg berkepentingan dlm pengambilan keputusan penting	3,45	Baik
2.	Institusi menyediakan sarana komunikasi utk menyampaikan kritik, saran, keluhan	3,16	Baik
3.	Institusi memberikan tanggapan secara cepat pada setiap permasalahan	3,24	Baik
4.	Sistem pengambilan keputusan yang baik berdasarkan fakta	3,60	Sangat Baik
5.	Komitmen institusi dalam tindak lajut penyelesaian masalah	3,33	Baik



Gambar 6. Hasil umpan balik tendik pada masing-masing poin pertanyaan pada aspek *responsiveness.*

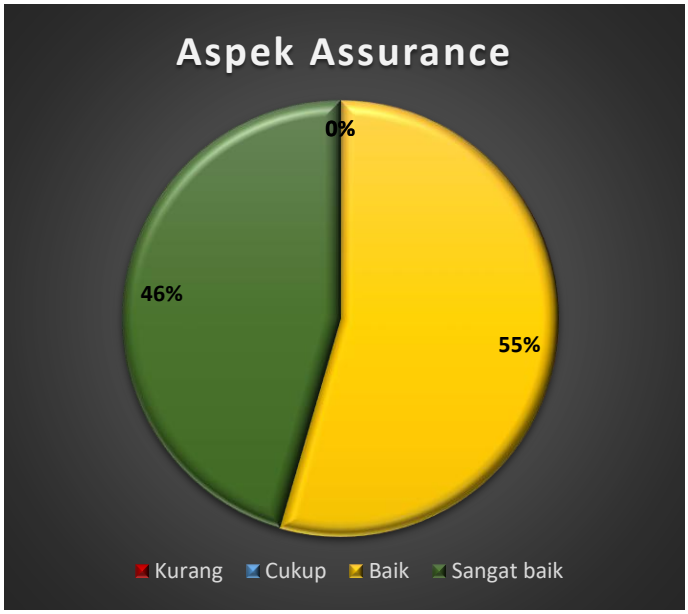
Grafik diatas menyajikan hasil umpan balik tenaga kependidikan mengenai kepuasan terhadap aspek *Responsiveness* (perlakuan institusi bagi tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa, yang terdiri dari 5 poin pertanyaan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap responsivitas institusi sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan dominasi jawaban "Baik" (batang kuning) dan "Sangat Baik" (batang hijau) di seluruh indikator, serta tidak adanya penilaian "Kurang" (0) dan "Cukup" (0) pada semua poin.

Namun, jika dianalisis lebih dalam, terdapat poin yang perlu menjadi perhatian karena memiliki nilai "Baik" lebih tinggi dibandingkan "Sangat Baik", yaitu pada poin Institusi menyediakan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, keluhan dengan 23 responden menilai "Baik" dan hanya 17 menilai "Sangat Baik". Poin Institusi memberikan tanggapan secara cepat pada setiap permasalahan juga menunjukkan selisih cukup jauh, di mana 16 responden menilai "Baik" dan 24 menilai "Sangat Baik".

Kesimpulannya, meskipun responsivitas institusi sudah dinilai baik, pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas sarana komunikasi dan kecepatan tanggapan terhadap keluhan agar kepuasan tenaga kependidikan dapat lebih merata di kategori "Sangat Baik".

D. Aspek *Assurance* (jaminan Kesehatan dan kesejahteraan bagi tenaga kependidikan)

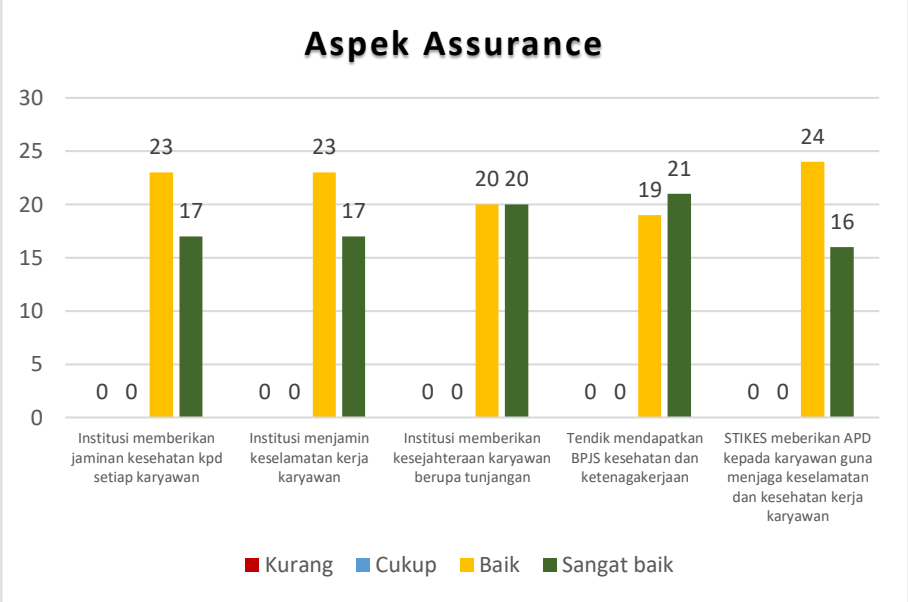


Gambar 7. Rerata keseluruhan hasil umpan balik tendik terhadap aspek assurance pengelola program studi

Hasil survei aspek *Assurance* (jaminan kesehatan dan kesejahteraan bagi tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa. Berdasarkan grafik, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Kategori "Baik" (kuning) mendominasi dengan 55%, diikuti kategori "Sangat baik" (hijau) sebesar 46%. Sementara itu, tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" (0%) maupun "Kurang" (0%). Kesimpulannya, jaminan kesehatan dan kesejahteraan bagi tenaga kependidikan di institusi tersebut sudah dinilai memuaskan.

Tabel 4. Pertanyaan umpan balik tendik terhadap aspek assurance

No.	Pertanyaan	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1.	Institusi memberikan jaminan kesehatan kpd setiap karyawan	3,81	Sangat Baik
2.	Institusi menjamin keselamatan kerja karyawan	3,93	Sangat Baik
3.	Institusi memberikan kesejahteraan karyawan berupa tunjangan	3,74	Sangat Baik
4.	Tendik mendapatkan BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan	3,93	Sangat Baik
5.	STIKES meberikan APD kepada karyawan guna menjaga keselamatan dan kesehatan kerja karyawan	3,93	Sangat Baik



Gambar 8. Hasil umpan balik tendik pada masing-masing poin pertanyaan pada aspek *assurance.*

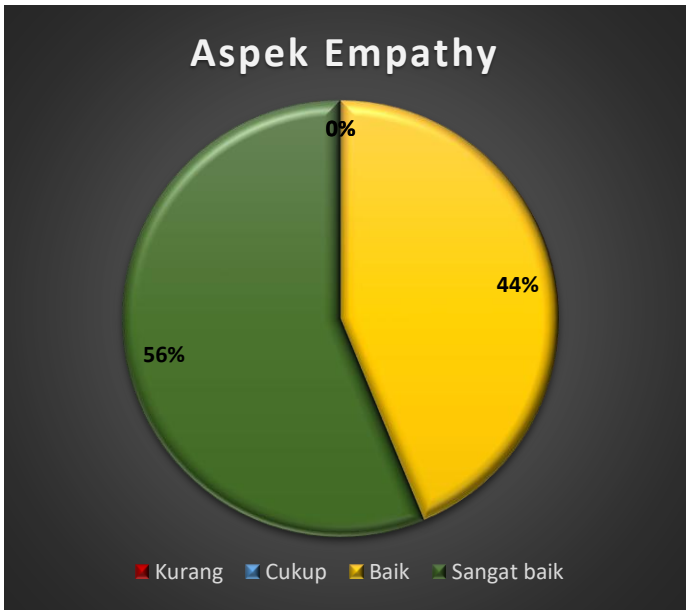
Grafik batang ini menyajikan hasil umpan balik tenaga kependidikan mengenai kepuasan terhadap aspek *Assurance* (jaminan kesehatan dan kesejahteraan) di STIKES Guna Bangsa, yang terdiri dari 5 poin pertanyaan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap jaminan yang diberikan institusi sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan dominasi jawaban "Baik" (batang kuning) dan "Sangat Baik" (batang hijau) di seluruh indikator, serta tidak adanya penilaian "Kurang" (0) dan "Cukup" (0) pada semua poin.

Namun, jika dianalisis lebih dalam, terdapat beberapa poin yang perlu menjadi perhatian karena memiliki nilai "Baik" lebih tinggi dibandingkan "Sangat Baik". Poin dengan jumlah "Baik" tertinggi adalah STIKES memberikan APD kepada karyawan guna menjaga keselamatan dan kesehatan kerja karyawan dengan 24 responden (hanya 16 yang menilai "Sangat Baik"). Selain itu, poin Institusi memberikan jaminan kesehatan bagi setiap karyawan dan Institusi menjamin keselamatan kerja karyawan masing-masing memiliki 23 responden yang menilai "Baik" dan 17 menilai "Sangat Baik".

Kesimpulannya, meskipun jaminan kesehatan dan kesejahteraan sudah dinilai baik, institusi perlu meningkatkan kualitas dan pemerataan penyediaan Alat Pelindung Diri (APD), serta memperkuat jaminan keselamatan kerja agar kepuasan tenaga kependidikan dapat lebih optimal di kategori "Sangat Baik".

E. Aspek *Emphaty* (Kepedulian kepada Tendik)



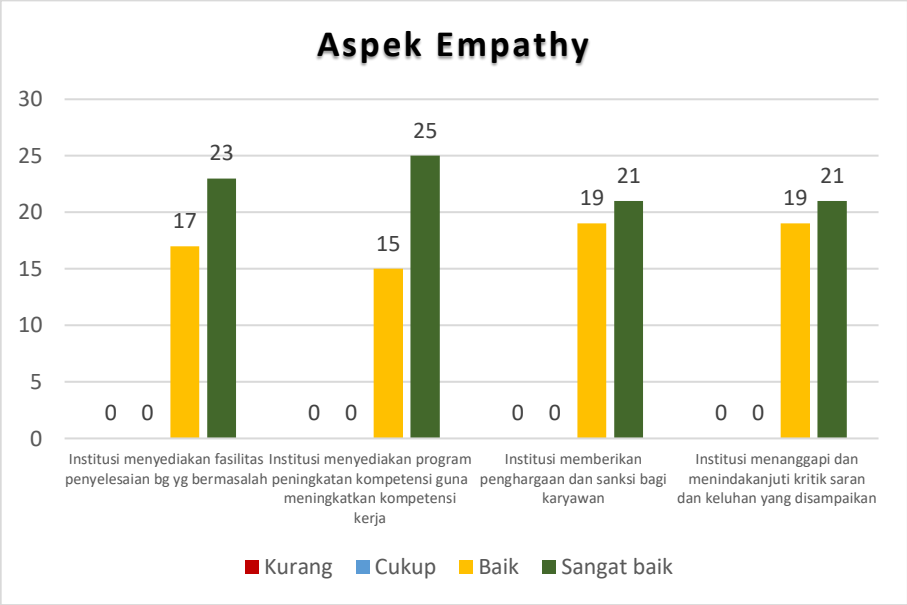
Gambar 9. Rerata keseluruhan hasil umpan balik tendik terhadap aspek *emphaty*

Hasil survei aspek *Empathy* (kepedulian kepada tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa. Berdasarkan grafik, mayoritas responden memberikan penilaian positif. Kategori "Sangat baik" (hijau) mendominasi dengan 56%, diikuti kategori "Baik" (kuning) sebesar 44%. Sementara itu, tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" (0%) maupun "Kurang" (0%). Kesimpulannya, tingkat kepedulian institusi terhadap tenaga kependidikan di STIKES Guna Bangsa sudah dinilai sangat memuaskan.

Terdapat 4 pertanyaan yang dinilai pada aspek *emphaty* yaitu perlakuan pengelola terhadap tendik yang tercantum pada Tabel 5.

Tabel 5. Pertanyaan umpan balik tendik terhadap aspek *emphaty*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1.	Institusi menyediakan fasilitas penyelesaian bg yg bermasalah	3,38	Baik
2.	Institusi menyediakan program peningkatan kompetensi guna meningkatkan kompetensi kerja	3,34	Baik
3.	Institusi memberikan penghargaan dan sanksi bagi karyawan	3,22	Baik
4.	Institusi menanggapi dan menindakanjuti kritik saran dan keluhan yang disampaikan	3,55	Sangat Baik



Gambar 10. Hasil umpan balik tendik pada masing-masing poin pertanyaan pada aspek *emphaty.*

Grafik tersebut menyajikan hasil umpan balik tenaga kependidikan mengenai kepuasan terhadap aspek *Empathy* (kepedulian kepada tenaga kependidikan) di STIKES Guna Bangsa, yang terdiri dari 4 poin pertanyaan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap kepedulian institusi sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan dominasi jawaban "Sangat Baik" (batang hijau) dan "Baik" (batang kuning) di seluruh indikator, serta tidak adanya penilaian "Kurang" (0) dan "Cukup" (0) pada semua poin.

Namun, jika dianalisis lebih dalam, terdapat poin yang perlu menjadi perhatian karena memiliki nilai "Baik" lebih tinggi dibandingkan "Sangat Baik", yaitu pada poin Institusi menyediakan fasilitas penyelesaian bagi yang bermasalah dengan 17 responden menilai "Baik" dan 23 menilai "Sangat Baik". Poin Institusi memberikan penghargaan dan sanksi bagi karyawan juga menunjukkan selisih cukup jauh, di mana 19 responden menilai "Baik" dan 21 menilai "Sangat Baik".

Kesimpulannya, meskipun kepedulian institusi sudah dinilai baik, pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas fasilitas penyelesaian masalah dan sistem penghargaan agar kepuasan tenaga kependidikan dapat lebih merata di kategori "Sangat Baik".

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei umpan balik yang melibatkan 58 responden tenaga kependidikan di STIKES Guna Bangsa Yogyakarta, secara umum tingkat kepuasan terhadap lima aspek layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya responden yang memberikan penilaian "Kurang" (0%) maupun "Cukup" (0%) pada seluruh indikator.

Namun, jika ditarik kesimpulan berdasarkan nilai terendah (bottom three) dari jawaban "Baik" yang paling sedikit atau rata-rata skor terendah, berikut adalah urutan aspek dan pertanyaan yang memerlukan perhatian khusus:

1. Aspek Tangibles (Sarana & Prasarana) - Pertanyaan terkait Ketersediaan peralatan kantor untuk bekerja tercukupi (Rata-rata 3,03 / Kategori Cukup). Ini merupakan skor terendah pertama.
2. Aspek Tangibles (Sarana & Prasarana) - Pertanyaan terkait Ruangan kerja bersih dan nyaman (Rata-rata 3,03 / Kategori Cukup). Ini merupakan skor terendah kedua.
3. Aspek Reliability (Prestasi & Kesejahteraan) - Pertanyaan terkait Institusi menyediakan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi (Rata-rata 3,05 / Kategori Baik). Ini merupakan skor terendah ketiga.

Selain itu, pada analisis grafik batang, poin Sarana dan prasarana penunjang (tempat ibadah, toilet, lahan parkir) dan Fasilitas internet juga memiliki jumlah responden yang menilai "Sangat Baik" paling sedikit (17 dan 18 responden), yang mengindikasikan adanya ketimpangan kualitas fasilitas tersebut.

B. Saran

1. Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Peralatan Kantor: Institusi perlu segera melakukan audit dan pengadaan peralatan kantor yang dibutuhkan oleh tenaga kependidikan agar tugas pokok dan fungsi dapat berjalan lebih efektif.
2. Perbaikan Kenyamanan Ruang Kerja: Disarankan untuk melakukan renovasi atau penataan ulang ruang kerja, termasuk peningkatan sirkulasi udara, pencahayaan, dan kebersihan secara rutin.
3. Pemerataan Fasilitas Penunjang: Pihak manajemen perlu memberikan perhatian khusus pada kualitas tempat ibadah, toilet, lahan parkir, serta stabilitas fasilitas

internet agar kepuasan tenaga kependidikan dapat lebih merata di kategori "Sangat Baik".

4. Peningkatan Sarana Komunikasi: Meskipun aspek Responsiveness sudah baik, poin sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik dan saran masih perlu ditingkatkan (23 responden menilai "Baik", hanya 17 menilai "Sangat Baik").

BAB V
RENCANA TINDAK LANJUT

No	Aspek	Masalah Utama (Berdasarkan Bottom Three)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Penanggungjawab (PIC)	Waktu	Indikator Keberhasilan
1	*Tangibles*	Ketersediaan peralatan kantor untuk bekerja belum tercukupi (Skor 3,03).	1. Audit kebutuhan peralatan kantor tiap unit. 2. Pengajuan anggaran pengadaan alat. 3. Distribusi alat sesuai kebutuhan.	LPMI, Waket I, KPS	2 Bulan	Peralatan kantor tersedia dan berfungsi dengan baik.
2	*Tangibles*	Ruangan kerja kurang bersih dan nyaman (Skor 3,03).	1. Penyusunan jadwal kebersihan rutin. 2. Penataan ulang layout ruangan. 3. Evaluasi kenyamanan (suhu, cahaya).	LPMI, Waket I, KPS	2 Bulan	Ruangan kerja menjadi lebih nyaman dan bersih.
3	*Tangibles*	Sarana prasarana penunjang (toilet, parkir, ibadah) & internet belum optimal.	1. Perbaikan fasilitas toilet dan area parkir. 2. Peningkatan *bandwidth* dan stabilitas jaringan internet.	LPMI, Waket I, KPS	3 Bulan	Fasilitas penunjang dan internet berfungsi lancar.
4	*Reliability*	Fasilitas kantor untuk menunjang tugas pokok dan fungsi belum memadai (Skor 3,05).	1. Identifikasi fasilitas kantor yang rusak/kurang. 2. Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala.	LPMI, Waket I, KPS	2 Bulan	Fasilitas kantor memadai untuk menunjang kinerja.
5	*Responsiveness*	Sarana komunikasi untuk kritik, saran, dan keluhan belum optimal.	1. Pembuatan kanal komunikasi terpusat (misal: *email* khusus atau sistem pengaduan). 2. Sosialisasi kanal tersebut ke seluruh tendik.	LPMI, Waket II	1 Bulan	Terbentuknya kanal komunikasi yang mudah diakses.

LAPORAN UMPAN BALIK TENAGA KEPENDIDIKAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Umpan Blik Tenaga Kependidikantahun 2026

1. Uji Validitas

No	Pertanyaan	Hasil Validitas		Validitas
		R Hitung	R tabel	
Aspek *Tangibles*				
1	Ruangan kerja bersih dan nyaman	1,002	0,514	valid
2	Sarana dan prasarana penunjang (tempat ibadah, toilet, kantin dan tempat parkir) memadai	1,156	0,514	valid
3	Sarana transportasi terpenuhi	0,991	0,514	valid
4	Ketersediaan peralatan kantor untuk bekerja tercukupi	0,987	0,514	valid
5	Fasilitas internet tersedia dengan baik	1,062	0,514	valid
Aspek *Reliability*				
6	Institusi memberikan peluang promosi dan kenaikan jabatan	0,956	0,514	valid
7	Institusi memberikan gaji yg sesuai dengan kualifikasi	1,296	0,514	valid
8	Tendik mendapatkan dukungan utk studi lanjut	0,981	0,514	valid
9	Institusi menyediakan fasilitas kantor yg memadai utk menjalankan tugas pokok dan fungsi dosen dan karyawan	0,997	0,514	valid
10	Institusi menyediakan kesejahteraan bagi karyawan	1,652	0,514	valid
Aspek *responsiveness*				
11	Institusi melibatkan seluruh civitas akademika yg berkepentingan dlm pengambilan keputusan penting	1,012	0,514	valid
12	Institusi menyediakan sarana komunikasi utk menyampaikan kritik, saran, keluhan	1,152	0,514	valid
13	Institusi memberikan tanggapan secara cepat pada setiap permasalahan	0,994	0,514	valid
14	Sistem pengambilan keputusan yang baik berdasarkan fakta	1,290	0,514	valid
15	Komitmen institusi dalam tindak lajut penyelesaian masalah	1,187	0,514	valid
Aspek *assurance*				
17	Institusi memberikan jaminan kesehatan kpd setiap karyawan	1,123	0,514	valid
18	Institusi menjamin keselamatan kerja karyawan	1,156	0,514	valid

19	Institusi memberikan kesejahteraan karyawan berupa tunjangan	1,211	0,514	valid
20	Tendik mendapatkan BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan	1,387	0,514	valid
21	STIKES meberikan APD kepada karyawan guna menjaga keselamatan dan kesehatan kerja karyawan	1,162	0,514	valid
Aspek *emphaty*				
22	Institusi menyediakan fasilitas penyelesaian bg yg bermasalah	1,176	0,514	valid
23	Institusi menyediakan program peningkatan kompetensi guna meningkatkan kompetensi kerja	0,901	0,514	valid
24	Institusi memberikan penghargaan dan sanksi bagi karyawan	1,287	0,514	valid
6	Institusi menanggapi dan menindakanjuti kritik saran dan keluhan yang disampaikan	1,1062	0,514	valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh 15 responden yang mengisi kuesioner didapatkan semua item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana nilai r_{tabel} dengan taraf kepercayaan 5% adalah 0,514. Hal ini berarti semua item (pernyataan) yang ada pada instrument ini telah sesuai dengan tujuan pengukuran dari kepuasan mahasiswa.

2. Uji Reliabilitas

Aspek Kepuasan	Hasil	Keterangan
Aspek tangibles (sarana dan prasarana)	1,098	Reliabel Moderate
Aspek *realibilty* (prestasi dan kesejahteraan tendik),	1,003	Reliabel Moderate
Aspek *responsiveness* (perlakuan institusi bagi tendik)	1,098	Reliabel Moderate
Aspek *assurance* (jaminan kesehatan dan kesejahteraan)	1,222	Reliabel Tinggi
Aspek *emphaty* (pemahaman insitusi thd kepentingan tendik)	1,003	Reliabel Moderate

Reliabel Sempurna : > 1,3
Reliabel Tinggi : 1,1 – 1,3
Reliabel Moderate : 0,9 – 1,1
Reliabel Rendah : < 0,9

Perhitungan uji reliabilitas instrumen kepuasan layanan kemahasiswaan ini menggunakan formulasi Alpha Cronbach. Nilai reliabilitas dari semua aspek instrumen kepuasan layanan kemahasiswaan: 1,0 – 1,2, maka reliabilitas pada instrumen tersebut termasuk kategori reliabel. Hal ini berarti instrumen ini layak dan dapat digunakan untyuk mengukur kepuasan pada mahasiswa.

LAPORAN UMPAN BALIK TENAGA KEPENDIDIKAN

Timestamp	NAMA	PRODI/ UNIT	Aspek Tangibles					Aspek Realibility					Aspek Responsiveness					Aspek Assurance					Aspek Empathy			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
10/07/2026 08:03	Muhammad Thoif Junaidi, S. Kom	Kepala BAA	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10/07/2026 08:11	Radian Sutomo, S.E.	Staff BAA	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
10/07/2026 08:19	Muhammad Zabidi	Staff BAA	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
10/07/2026 08:27	Rizam Muhammad Darwis, SE	Staff BAA	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
10/07/2026 08:35	Meindi Rahayoe Putry, A.Md.AK	Staff BAA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
10/07/2026 08:42	Anastasya Waruwu, S.Kom	Staf BAA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
10/07/2026 08:50	Satriya Dwi Putra, S.Pd., M.Kom	IT	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
10/07/2026 08:58	Candra Febriyan, S.E.	Koord. Bg.Keu	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
10/07/2026 09:06	Rina Widayati	Staff Keu	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
10/07/2026 09:14	Vinsensia Nining, SE., MM	BAU	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
10/07/2026 09:22	Fiolyna Thyastuti, S.Gz	Staff BAU	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
10/07/2026 09:30	Farel Siboro, S.Sos.	Staf PMB	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
10/07/2026 09:38	Muhammad Fauzan Sidik, S.Pd	Staf PMB	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
10/07/2026 09:46	Intan Meliana, S.S.	FO/PMB	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
10/07/2026 09:55	Viddaaraini Nafi'ah, S.Sos.	FO/PMB	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
10/07/2026 10:03	Aris Yudiyanto, S.Sos.	Kepegawaian/SDM	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
10/07/2026 10:12	Agus Yuliyanto Prasetya, S.IP.	Pustakawan	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
10/07/2026 10:20	Rizki Nur Pratama, S.IP.	Pustakawan	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
10/07/2026 10:29	Prihatini Nandang Ing Tyas, S.Pd	Admin TLM	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
10/07/2026 10:37	Nita Puspita Sari.,S.Kep.,Ns.	Admin Keperawatan	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
10/07/2026 10:46	Anita Wardani, A.Md.Kom	Admin Kebidanan S1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
10/07/2026 10:55	Bd. Hartina, S.Keb., M.Keb.	Admin Kebidanan S1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
10/07/2026 11:03	Mukti Kurnia Sari, SKM	Admin Kebidanan S2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
10/07/2026 11:12	Veliya Diyah, A.Md.M	Admin Kebidanan S2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3

LAPORAN UMPAN BALIK TENAGA KEPENDIDIKAN

10/07/2026 11:20	Ussama,S.Pd	Staf LPMI	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
10/07/2026 11:29	Bimantoro Adiputro,S.Psi	Staf LPPM	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
10/07/2026 11:38	Muhammad Ibnu Hanif, A.Md.Kes	Admin Lab terpadu	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
10/07/2026 11:46	Trilia Mulyasari, S.Kep., Ns	Lab.Keperawatan	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
10/07/2026 11:55	Dina Ayu Wulandari, S.Kep., Ns	Lab.Keperawatan	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
10/07/2026 12:03	Hastiwi, A.Md.AK	Lab.TLM	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
10/07/2026 12:12	Aufa Nadhifah, S.Tr.Kes	Lab.TLM	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10/07/2026 12:21	Doni Bagus Kurniawan, A.Md.Kes	Lab.TLM	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
10/07/2026 12:29	Aldinol Dody Wibowo, A.Md.Kes.	Lab.TLM	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10/07/2026 12:38	Gede Jayantara,S.Tr.Kes.	Laboran Radiologi	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10/07/2026 12:47	Moch. Rizki Isa Suryani, A.Md.Rad	Laboran Radiologi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
10/07/2026 12:55	Anggriana Widya Jayanti	Lab.Kebidanan	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10/07/2026 13:04	Berliana Retna,A.Md.Kes.	Lab.TBD	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10/07/2026 13:12	Tiara Kurniati, A.Md.Kes	Lab.TBD	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10/07/2026 13:21	Azhar Ihza Pamedar Sabda, S.Kes	Lab.Fisio	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
10/07/2026 13:30	Arzhuma Arza Lazuardy, S.Kes.,Ftr	Lab.Fisio	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4

STIKES Guna Bangsa Yogyakarta

Jl. Padjajaran (Ring Road Utara), Condongcatur,
Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta,
Kode Pos 55283, Indonesia

www.gunabangsa.ac.id | Guna Bangsa Yogyakarta | gunabangsajogja