

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY

**KEPUASAN DOSEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UHAMKA**



DISUSUN OLEH:

Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A (0307049401)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul :Kepuasan Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UHAMKA
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
 - b. Jenis Kelamin :Perempuan
 - c. NIDN :0307049401
 - d. Jabatan Struktural :Ketua Gugus Penjaminan Mutu FISIP UHAMKA
 - e. Jabatan Fungsional :Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi :Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Komunikasi
 - g. Alamat Kantor : Jl. Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Pucung 1 no.29 C, Kramatjati, Jakarta Timur
 - i. Hp/Email : 081293674686/ winyninda@uhamka.ac.id
3. Waktu Penelitian : 3 Bulan

Ketua LPM UHAMKA,



Dr. Isnaq Nuriadin, M.Pd.
NIDN. 0316078501

Jakarta, 4 Maret 2023
Ketua Peneliti,

Wininda Qusnul K, M.A
NIDN. 0307049401

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tingkat Kepuasan	4
B. Metode Pengukuran Tingkat.....	4
C. Dosen	5
D. Pimpinan	7
E. Konsep Tenaga Kependidikan	8
F. Sarana dan Prasarana Pendidikan	10
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
B. Desain penelitian.....	11
C. Populasi dan Sampel	11
D. Teknik Pengumpulan Data.....	12
E. Teknik Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	14
B. Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	48
B. Rekomendasi.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	
a. Biodata peneliti	
b. Data Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki peran menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi. Loyalitas akan terbentuk bila pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dosen, karyawan, dan termasuk alumni merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan sendiri tidak mudah dirumuskan karena setiap individu memiliki pandangan yang tidak sama.

Namun dalam era kompetisi dengan lingkungan eksternal, mutu pelayanan yang diberikan harus dinilai sejauh mana telah memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Perguruan Tinggi sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan tidak lepas dalam membenahi kualitas dan meningkatkan kompetensi sumber daya yang dimilikinya, terutama tenaga pendidik atau yang sering disebut dosen. Dosen tidak saja berperan hanya melakukan *transfer of knowledge* dan *transfer attitude* saja tetapi juga dapat berperan sebagai *agent of change* yang mampu membawa Perguruan Tinggi tersebut tumbuh dan berkembang. Peran dosen juga diharapkan mampu membangun masyarakat yang cerdas dari sebuah proses pendidikan yang dihasilkan.

Dengan demikian, pelayan dalam hal ini perguruan tinggi dapat mengetahui sejauh mana mutu yang telah mereka berikan selama ini. Dosen sebagai bagian dari komunitas perguruan tinggi memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan citra suatu perguruan tinggi. Bila mereka merasakan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perguruan tinggi umumnya mereka akan merekomendasikan kepada orang lain (keluarga, sahabat, tetangga)

agar masuk ke perguruan tinggi yang dimaksud, dan hal ini berimbang terhadap peningkatan jumlah mahasiswa. Hal tersebut terkait dengan paradigma baru manajemen pendidikan tinggi yang merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta milik persyarikatan Muhammadiyah yang cukup dikenal di kalangan masyarakat luas. Dengan kualitas dosen yang sudah tersertifikasi dan mempunyai kecakapan pada bidang-bidang ilmunya. Dengan mengetahui sejauh mana yang telah mereka rasakan melalui penilaian tingkat kepuasan dapat menjadi masukan kepada UHAMKA untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) berdiri tanggal 5 Juni 1998 berdasarkan SK Dirjen Dikti Departemen pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor:163/Dikti/Kep/1998. Latar belakang utama berdirinya FISIP UHAMKA adalah sebagai bentuk partisipasi UHAMKA dalam mencerdaskan kehidupan umat dan bangsa. Selain itu, sebagai respon UHAMKA terhadap perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dengan tetap mengutamakan nilai-nilai keislaman dalam segala bentuk kegiatannya (Panduan UHAMKA,2012:181).

Dosen Ilmu Komunikasi UHAMKA terdiri dari dosen tetap dan tidak tetap. Dalam hal ini survey kepuasan hanya dilakukan pada dosen tetap saja. Dari jumlah 26 orang dosen tetap, hanya 11 yang mengisi survey kepuasan tersebut. Penelitian ini penting dilakukan untuk melihat bagaimana kepuasan dosen sebagai cara untuk membenahi kualitas dan meningkatkan kompetensi dasar yang dimiliki para dosen UHAMKA khususnya prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap tugas pokok?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap imbalan?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir?

- d. Bagaimana tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana?
- e. Bagaimana tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap pimpinan?
- f. Bagaimana tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap tugas pokok.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap imbalan.
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap pengembangan diri dan karir.
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap pimpinan
- f. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini:

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan di prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di UHAMKA, khususnya prodi Ilmu Komunikasi FISIP.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan sangat sulit untuk diukur karena bersifat subjektif. Menurut Hermawan (1994), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan menurut Hafizurrachman (2004) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dan Rangkuti (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan kerja adalah bagian kepuasan hidup. Sifat lingkungan seseorang di luar pekerjaan mempengaruhi perasaan di dalam pekerjaan. Demikian juga halnya, karena pekerjaan merupakan bagian penting kehidupan, kepuasan kerja mempengaruhi kepuasan hidup seseorang. Terdapat ratusan karakteristik pekerjaan yang dipertimbangkan seorang pekerja, namun sekelompok karakteristik pekerjaan cenderung secara bersama-sama dievaluasi dengan cara yang sama.

Terdapat banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, yang secara umum bisa dikelompokkan menjadi 6 faktor sebagaimana pendapat Luthans (1998) yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan peluang untuk menerima tanggung jawab.
2. Upah atau gaji, merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima karyawan dan tingkat di mana hal ini dipandang sebagai suatu hal yang adil dalam organisasi.
3. Kesempatan untuk kenaikan jabatan dalam jenjang karir.
4. Supervisi, yakni kemampuan penyelia (pimpinan) untuk memberikan bantuan secara teknis maupun dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan
5. Rekan kerja, merupakan suatu tingkatan di mana rekan kerja memberikan dukungan untuk bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan
6. Kondisi kerja, apabila kondisi fasilitas kerja karyawan baik akan membuat mereka mudah menyelesaikan pekerjaannya

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu (Hermawan, 1994) : (1) *Responsiveness*, Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, (2) *Reliability*, Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) *Emphaty* , Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, (4) *Assurance*, Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko, (5) *Tangibles*, Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Menurut William B. Werther dan Keith Davis yang dikutip oleh Hasibuan, Malayu P . (2002:119), mengemukakan bahwa: “*Compensation is what employee receive in exchange of their work. Whether hourly wages or periodic salaries, the personnel department usually designs and administers employee compensation.*” Kompensasi juga bisa diartikan sebagai semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan tujuan pemberian kompensasi menurut Hasibuan, Malayu P . (2002) adalah sebagai berikut : (1) untuk membentuk ikatan kerjasama, (2) untuk menciptakan kepuasan kerja, (3) untuk pengadaan, (4) karyawan secara efektif untuk memotivasi karyawan, (5) untuk mengurangi *turn-over* karyawan.

B. Metode Pengukuran Tingkat

Menurut Hermawan (1994) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telpon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut diatas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi institusi yang memberikan pelayanan, sehingga institusi tersebut dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. Survei Kepuasan pelanggan

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut (Hafizurrachman, 2004):

- a. *Directory Reported Satisfaction* :Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan RS "X"? pada skala sangat tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived Satisfaction* : Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu masalahmasalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.
- d. *Importance Performance Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

3. *Ghost Shooping*

Dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna jasa pelayanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

4. *Lost Customer Analysis*

Dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayanan lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapatkan informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

C. Dosen

Menurut Peraturan Pemerintah No 37 tahun 2009 tentang dosen, mengatakan bahwa dosen adalah Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan

satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Di lingkungan perguruan tinggi dosen merupakan salah satu kebutuhan utama. Ia menjadi “jantung” geraknya sebuah perguruan tinggi. Dosen sangat menentukan mutu lulusan dan perguruan tinggi tersebut, di samping secara umum mutu perguruan tinggi tersebut. Setinggi apapun program mutu, visi, dan misi sebuah perguruan tinggi, jika tidak ditunjang oleh mutu dosen, hal itu tidak akan berjalan optimal.

Jadi, dosen harus mempunyai tanggung-jawab yang besar dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar untuk membina dan mengembangkan potensi mahasiswa guna mencapai tujuan PT. Pada gilirannya lulusan PT berpengaruh besar pada masa depan bangsa. Hal ini tersurat dalam persyaratan untuk menjadi dosen, menurut UU No. 2/1989 dan PP No. 30/1990, yakni: Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME Berwawasan Pancasila dan UUD 1945. Memiliki kualifikasi sebagai tenaga pengajar. Mempunyai moral dan integritas yang tinggi. Memiliki rasa tanggung-jawab yang besar terhadap masa depan bangsa dan negara. Untuk itu setiap dosen sudah seharusnya memiliki kemampuan dasar agar dapat digunakan dalam pelaksanaan kegiatan fungsional dengan baik.

Kemampuan dasar yang dimaksud, menurut Soehendro (1996) adalah: Kemampuan subjek yakni kemampuan sebagai seorang ahli atau spesialis dalam disiplin ilmu yang ditekuni. Kemampuan kurikulum yakni kemampuan untuk menjelaskan peran dan kedudukan mata kuliah yang diajarkan. Kemampuan pedagogik, yakni kemampuan untuk proses pembelajaran mata kuliah yang menjadi tanggungjawabnya. Sejalan dengan tugasnya sebagai akademik, maka dosen harus memiliki kemampuan untuk melakukan penelitian, sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Dengan penelitian, dosen dapat menggali dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan kemudian mengabdikan ilmu pengetahuannya kepada masyarakat. Guna mewujudkan semua itu, maka otonomi keilmuan, kebebasan akademik dan kebebasan mimbar akademik dalam melaksanakan kegiatan fungsional menjadi ciri khas dan tuntutan komunitas ilmiah yang terlibat secara langsung dengan kegiatan institusi. Otonomi keilmuan merupakan hak atau kewenangan yang diberikan oleh yang berwenang atau pemerintah kepada suatu lingkungan masyarakat, himpunan atau badan resmi lain untuk menjalankan fungsinya secara mandiri selama hal itu tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku dalam masyarakat.

Kebebasan akademik adalah kebebasan yang dimiliki sivitas akademika untuk secara bertanggung-jawab dan mandiri melaksanakan kegiatan akademik yang terkait dengan pendidikan dan pengembangan iptek. Kebebasan mimbar akademik berlaku sebagai bagian dari kebebasan akademik yang memungkinkan dosen menyampaikan pikiran dan pendapat di PT yang bersangkutan sesuai dengan norma dan kaidah keilmuan (PP No. 30/1990).

D. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik selalu didasarkan visi. Pimpinan yang baik mampu mengekspresikan visi organisasi dengan mengkaitkannya dengan nilai-nilai yang dimiliki orang dalam organisasi. Seorang akan menjadi pimpinan yang baik dengan bekerja sebagai seorang pimpinan yang baik, yaitu menjanjikan sesuatu kepada orang dan mengeksekusikan perjanjian sampai berhasil. Orang tidak akan mengikuti pimpinan yang memberi sembarangan janji, dan tidak akan mengikuti pimpinan yang mengingkari janji. Pimpinan sebaiknya menganggap semua orang di organisasi bekerja sebagai sukarelawan, yang hanya mengikuti selama tujuan mereka terpenuhi melalui organisasi (id.shvoong.com/social-sciences/political-science/1967592-kiatkiat-). Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi (Yuki, 2010:192).

Selanjutnya, Thoha (2006:75) merumuskan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan, maupun kelompok. Seorang pemimpin hendaknya mempunyai jiwa dan kemampuan kepemimpinan, sehingga mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk menggerakkan, meyakinkan, dan memotivasi bawahan dalam mencapai tujuan yang dapat dikatakan bahwa, pengertian kepemimpinan ditekankan pada fungsi dan tugas seorang pemimpin berdasarkan kemampuan kepemimpinannya untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang-orang yang dipimpin untuk mencapai tujuan instansi.

E. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan meliputi kepala sekolah/madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi, pamong belajar, dan tenaga kebersihan. Dalam sistem pengelola kelompok belajar

pendidikan nasional, organisasi yang bergerak dalam sistem tersebut merupakan sub sistem yang memiliki sumber daya manusia yang perlu dikelola secara tepat. Secara nyata mereka adalah para tenaga kependidikan yang memiliki peran sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi pendidikan yang pada gilirannya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional. Di tingkat nasional, pengelolaan tenaga kependidikan merupakan langkah penting dalam mewujudkan sistem pendidikan nasional yang efektif dan efisien.

Tenaga-tenaga handal dalam dunia pendidikan hanya akan diperoleh jika sistem pendidikan telah memiliki mekanisme yang ideal untuk melakukan perekrutan, seleksi, penempatan, pembinaan, evaluasi dan pemberhentian yang tepat. Dengan kata lain sistem pendidikan nasional memerlukan mekanisme pengelolaan tenaga kependidikan yang searah dengan pencapaian tujuan pendidikan nasional. Menurut perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5) menyebutkan bahwa tenaga kependidikan itu adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. **Tenaga struktural** merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. **Tenaga fungsional** merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan. Sedangkan **tenaga teknis kependidikan** merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

F. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit

produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Manajemen sekolah akan efektif dan efisien apabila didukung oleh sumber daya manusia yang profesional untuk mengoperasikan sekolah, kurikulum yang sesuai dengan tingkat perkembangan dan karakteristik siswa, kemampuan dan *commitment* (tanggung jawab terhadap tugas) tenaga kependidikan yang handal, dan semuanya itu didukung sarana-prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar, dana yang cukup untuk menggaji staf sesuai dengan fungsinya, serta partisipasi masyarakat yang tinggi. Bila salah satu hal di atas tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka efektivitas dan efisiensi pengelolaan sekolah kurang optimal. Dengan demikian harus ada keseimbangan antara komponen-komponen di atas.

Untuk mencapai keseimbangan tersebut, diperlukan pengelola yang mengerti dan memahami prinsip-prinsip dalam pengelolaan sarana prasarana sekolah untuk tercapainya tujuan pendidikan tertentu (pritymatto.wordpress.com/2013/12/08).

Sarana pendidikan merupakan sarana penunjang bagi proses belajar mengajar. Menurut rumusan Tim Penyusun Pedoman Pembakuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, maka yang dimaksud dengan “Sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien”.

Fasilitas atau sarana dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu:

a. Fasilitas Fisik, yakni segala sesuatu yang berupa benda atau fisik yang dapat dibedakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik juga disebut fasilitas materiil. Contoh: kendaraan, alat tulis ATK Kantor, Peralatan Komunikasi Elektronik, dsb. Dalam kegiatan pendidikan yang tergolong dalam fasilitas materiil antara lain: Perabot ruang kelas, perabot kantor TU, perabot laboratorium, perpustakaan dan ruang praktek.

b. Fasilitas Uang, yakni segala sesuatu yang bersifat mempermudah suatu kegiatan sebagai akibat bekerjanya nilai uang. Ada tiga pengertian yang biasanya dicampur adukkan yaitu: alat pelajaran, alat peraga, dan media pendidikan. Alat pelajaran adalah semua benda yang dapat digunakan secara langsung oleh guru maupun siswa dalam proses belajar mengajar. Buku tulis, gambar-gambar, alat-alat tulis-

menulis ataupun alat-alat praktek semuanya termasuk dalam lingkup alat pelajaran. Alat peraga mempunyai arti yang lebih luas. Alat peraga adalah semua alat pembantu pendidikan dan pengajaran, dapat berupa benda ataupun perbuatan dari yang paling konkret sampai ke yang paling abstrak yang dapat mempermudah pemberian pengertian kepada siswa. Dengan pengertian ini, maka alat pelajaran dapat termasuk dalam lingkup alat peraga, tetapi belum tentu semua alat pelajaran itu merupakan alat peraga. Media pendidikan mempunyai peranan yang lain dari alat peraga. Media pendidikan adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi pendidikan, tetapi dapat juga sebagai pengganti peranan guru.

Menurut klasifikasi indera yang digunakan ada 3 jenis media yaitu:

- a. Media audio, media untuk mendengarkan (media pendengar)
- b. Media visual, media untuk penglihatan (media tampak)
- c. Media audio-visual, media untuk pendengaran dan penglihatan

Selanjutnya dilihat dari komponennya, media terdiri dari dua bagian pokok yaitu *hardware* dan *software*.

- a. *Hardware* atau perangkat keras adalah alat penampil *software*. Misalnya: pesawat radio, tape recorder, proyektor slide, proyektor film dan sebagainya.
- b. *Software* atau perangkat lunak adalah bahan atau program yang ditampilkan dengan *hardware*. Misalnya: kaset, piringan hitam, slide, film, skrip rekaman dan sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah DKI Jakarta dalam lingkup Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Penelitian ini memakan waktu selama 3 Bulan.

B. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan pendekatan penelitian dengan upaya mengumpulkan informasi tentang suatu fenomena dengan statistik. Pengamatan kuantitatif melibatkan pengukuran tingkatan secara tertentu. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian. Penelitian kuantitatif permasalahan penelitiannya adalah menanyakan tentang tingkat pengaruh atau keeratan hubungan antar dua variable atau lebih (Hamidi, 2007: 25 & 26). Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2006: 55).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian untuk menggambarkan karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi dan kelompok. (Ruslan, 2003: 12). Berkaitan dengan penelitian kuantitatif metode merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam menentukan berhasilnya atau tidaknya suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey yang merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun, 1989:3).

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh dosen tetap Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA yaitu sebanyak 29 orang. Dari jumlah tersebut, sampel penelitian menjadi 20 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah pengumpulan data dengan memberikan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden dengan menandai alternatif jawaban yang telah tersedia. Sedangkan responden adalah orang yang memberikan respon atas menjawab pertanyaan yang diajukan. (Hasan, 2002: 83-84). Kuesioner yang disiapkan dalam penelitian ini ditujukan kepada seluruh dosen tetap FISIP UHAMKA menggunakan kuesioner *online*. Kuesioner/survey ini dilakukan dalam bentuk *google form*, kemudian tindak lanjut dengan menyebarkan melalui aplikasi pesan *Whats App*.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dideskripsikan dan dianalisis secara kuantitatif yang berwujud angka hasil perhitungan atau pengukuran yang diproses dengan cara dijumlahkan, dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dan dipresentasikan. Pencarian persentase diperoleh dari hasil kuesioner yang diteliti, disusun, disajikan, dianalisis dalam bentuk diagram. Skala pengolahan data yang digunakan yaitu skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensi Likert dan sering juga disebut sebagai *method of summated rating*. Artinya nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. (Ruslan, 2003: 186). Kategori jawaban berjumlah empat, yang nantinya instrumen tersebut akan menghasilkan skor bagi anggota sampel. Semua pertanyaan memiliki alternatif akan diberi skor :

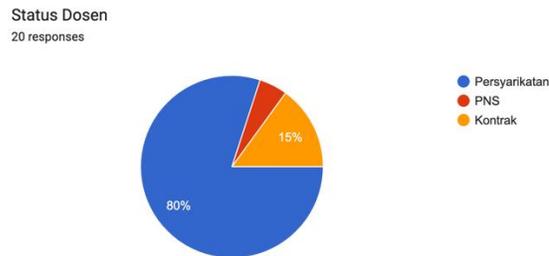
Alternatif	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

BAB IV

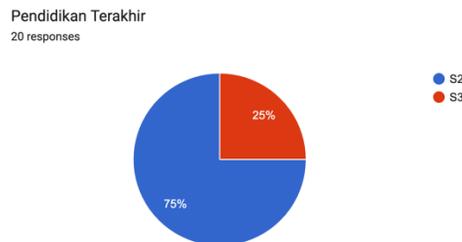
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan aspek penilaian kepuasan dosen tetap Ilmu Komunikasi UHAMKA terhadap tugas pokok, imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, pimpinan, sarana dan prasarana, dan tenaga kependidikan. Ditemukan 80% merupakan dosen persyarikatan dan 15% merupakan dosen tetap kontrak, dengan mayoritas riwayat Pendidikan S2. Temuan yang dapat dicermati terkait kepuasan dosen adalah sebagai berikut:



Grafik 1. Status Dosen

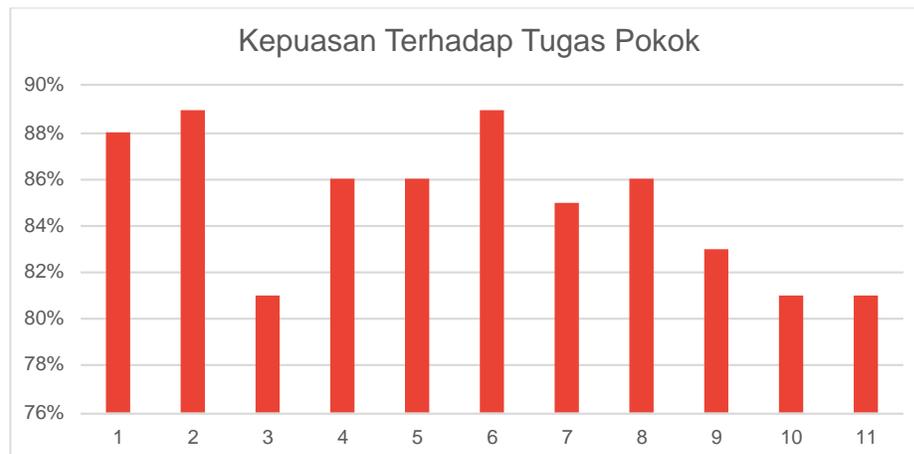


Grafik 2. Pendidikan terakhir

1. Kepuasan Terhadap Tugas Pokok

Pada aspek kepuasan terhadap tugas pokok, terdapat 11 indikator yang digunakan untuk melihat kepuasan tersebut. Aspek tersebut secara berurutan meliputi; (1) mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang Pendidikan, kemampuan, dan keahlian, (2) mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester di dalam maupun luar prodi, (3) UHAMKA memberikan informasi/kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya, (4) Membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu, (5) Keleluasaan dalam melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai, (6) Menjadi

pembimbing akademik mahasiswa, (7) Menjadi pembimbing tugas akhir mahasiswa, (8) Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa, (9) Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal, (10) Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal, (11) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah. Dari 11 indikator tersebut diperoleh data yang dapat dicermati pada grafik berikut:



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Tugas Pokok

Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa aspek kesesuaian latar belakang Pendidikan sesuai dengan mata kuliah yang diampu mencapai 88%. Pada aspek kedua terkait dengan jumlah sks minimal yakni 12 sks menunjukkan hasil 89%. Sedangkan untuk aspek ketiga yakni kesempatan untuk pembuatan *handout* atau buku ajar hanya mencapai 81%. Kesempatan untuk membuat RPS mata kuliah yang diampu mencapai 86%, begitu juga dengan aspek penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai yang mencapai 86%. Aspek ke-6 mencapai 89% terkait dengan kesempatan menjadi pembimbing akademik mahasiswa, sedangkan pada kesempatan pembimbingan tugas akhir mahasiswa mencapai 85% saja hal tersebut ditunjukkan pada indikator 7. Berikutnya pada aspek menjadi penguji tugas akhir mahasiswa mencapai 86%. informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal pada indikator 9 hanya mencapai 83%. Untuk indikator 10 dan 11 mencapai persentase yang sama yakni 81%.

2. Kepuasan Terhadap Imbalan

Pada survey kepuasan selanjutnya, melihat bagaimana kepuasan dosen terhadap imbalan yang didapat. Pada kategori ini terdapat 7 indikator untuk melihat tingkat kepuasan para dosen. Secara berurutan indikator 1-7 tersebut meliputi; (1) puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah, (2) Gaji yang diterima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang dimiliki, (3) puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan, (4) puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini, (5) Pembagian insentif sudah sesuai, (6) Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG), (7) Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA. Hasil temuan dari 7 indikator tersebut dapat ditunjukkan pada grafik di bawah ini:



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Imbalan

Dari grafik di atas, diketahui bahwa aspek kepuasan tertinggi hanya pada indikator 3 dan 6 yakni mencapai 70% saja. Indikator tersebut terkait dengan kepuasan terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan dan Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG). Persentase terendah ditunjukkan pada indikator 7 yakni 63% saja terkait dengan transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA.

3. Kepuasan Terhadap Kesempatan Pengembangan Diri dan Karir

Kepuasan terhadap pengembangan diri dan karir memiliki 8 indikator. Hal tersebut secara berurutan meliputi; (1) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengurus

peningkatan pangkat/jabatan akademik, (2) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mendapatkan/mengurus sertifikasi dosen, (3) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melanjutkan Pendidikan, (4) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/workshop yang dilaksanakan UHAMKA, (5) Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk menjadi pembicara/ pemakalah dalam kegiatan/pertemuan ilmiah, baik di dalam maupun di luar UHAMKA, (6) Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi, (7) Memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA, (8) Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA. Temuan dari 8 indikator tersebut secara detail dapat terlihat pada grafik berikut:

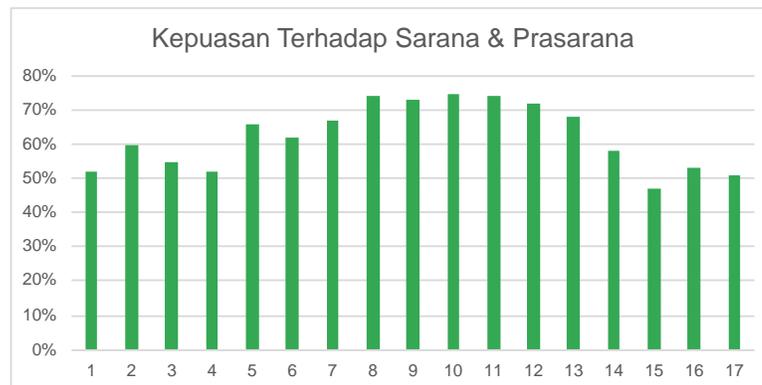


Grafik 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Diri dan Karir

Kepuasan dosen terhadap pengembangan diri dan karir memiliki rerata yang lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan terhadap imbalan. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebanyak 79% yang dicapai pada indikator 1 terkait dengan kepuasan memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik. Pada grafik tersebut juga dapat dilihat bahwa indikator 7 dan 8 hanya mencapai 70% dan 71% saja, yakni terkait dengan kepuasan memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA dan Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA.

4. Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Aspek keempat untuk melihat kepuasan dosen UHAMKA yaitu terkait sarana dan prasarana. Aspek sarana dan prasarana mendapat penilaian yang beragam. Aspek ini terdiri dari 17 indikator. Secara berurutan yaitu; (1) Memiliki ruang kerja dosen dengan luas minimal 4 m²/dosen, (2) Kelengkapan sarana (akses internet meja, kursi, AC, dsb) pada ruang dosen, (3) Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja, (4) Ketersediaan dan kualitas ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan, (5) Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa, (6) Kualitas akses internet LCD, AC, whiteboard/ smartboard dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring), (7) Ketersediaan dan kualitas meja/ kursi dosen dan mahasiswa dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring), (8) Kebersihan dan kerapihan ruang kelas (jika pembelajaran luring), (9) Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA, (10) Ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran, (11) Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas laboratorium/studio/bengkel seni yang menunjang prodi, (12) Kualitas/kelengkapan sarana dan koleksi perpustakaan, (13) Kemudahan dalam mengakses perpustakaan digital UHAMKA (<http://lib.uhamka.ac.id/>), (14) Ketersediaan ruang Laktasi di tiap Fakultas, (15) Fasilitas parkir yang memadai dan aman, (16) Fasilitas toilet yang memadai dan bersih, (17) Ketersediaan fasilitas mitigasi bencana. Secara lebih detail dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



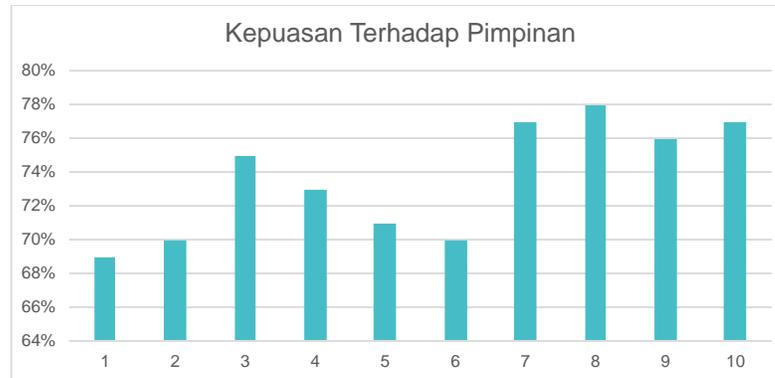
Gambar 6. Kepuasan Dosen Terhadap Sarana dan Prasarana

Berdasarkan sajian grafik di atas, diketahui bahwa hasil survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana memiliki persentase nilai yang terendah dari tiga aspek kepuasan sebelumnya. Kepuasan pada indikator 15 yakni terkait fasilitas parkir yang memadai dan aman hanya mendapat 47% saja. Artinya, masih jauh pada tingkat kepuasan. Berikutnya pada

indikator 17 mendapat 51% saja terkait ketersediaan fasilitas mitigasi bencana. Pada aspek ini, indikator yang mendapatkan nilai tertinggi ialah pada indikator 10 yakni Ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran yang mencapai 75%. Kemudian disusul pada indikator 8 dan 11 yaitu Kebersihan dan kerapihan ruang kelas (jika pembelajaran luring) dan Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas laboratorium/studio/bengkel seni yang menunjang prodi yang mencapai 74%.

5. Tanggapan Terhadap Pimpinan

Pada aspek kelima ini yakni kepuasan terhadap pimpinan yang memiliki 10 indikator penilaian di dalamnya. Secara berurutan meliputi; (1) Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen, (2) Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/ Sekolah Pascasarjana (Direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen, (3) Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen, (4) Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen, (5) Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen, (6) Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen, (7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan dan pengajaran oleh pimpinan terkait, (8) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait, (9) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait, (10) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait. Data lebih lengkap ditunjukkan pada grafik di bawah ini:



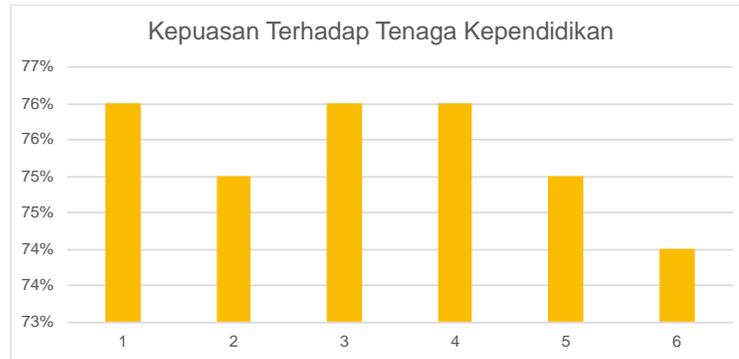
Grafik 7. Kepuasan Dosen Terhadap Pimpinan

Aspek kepuasan dosen terhadap pimpinan memiliki hasil yang beragam, persentase terendah berada pada indikator 1 dan persentase tertinggi pada indikator 8. Indikator satu terkait dengan kepuasan Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen yang mencapai 69%. Indikator 8 mencapai 78% terkait kepuasan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait.

6. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Aspek penilaian terakhir yakni terkait dengan kepuasan terhadap tenaga kependidikan. Penilaian pada aspek ini terdiri dari 6 indikator saja. Secara berurutan yaitu; (1) Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen, (2) Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen, (3) Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen, (4) Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen, (5) Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pengembangan karir dosen, (6) Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen. Data lebih lengkap ditunjukkan pada grafik di bawah ini:

bawah ini:



Grafik 8. Kepuasan Dosen Terhadap Tenaga Kependidikan

Aspek kepuasan dosen terhadap tenaga kependidikan masuk pada kategori baik, hal tersebut ditunjukkan dengan rata-rata persentase 74% hingga 76%. Aspek ini jika dijabarkan maka indikator 1, 3, dan 4 mencapai 76% yakni meliputi kepuasan terhadap Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen, Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen, dan Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen. Sedangkan persentase terendah ditunjukkan pada indikator 6 yang mencapai 74% yakni mengenai kepuasan layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen.

7. Lain-lain

Aspek lain yang menjadi temuan dalam survey kepuasan dosen pada tahun 2022 ialah terkait saran terhadap Universitas dan program studi. Beberapa saran memiliki kesamaan, sehingga yang dibahas dalam temuan ini adalah yang sudah disaring oleh penulis. Saran tersebut disajikan pada tabel di bawah ini:

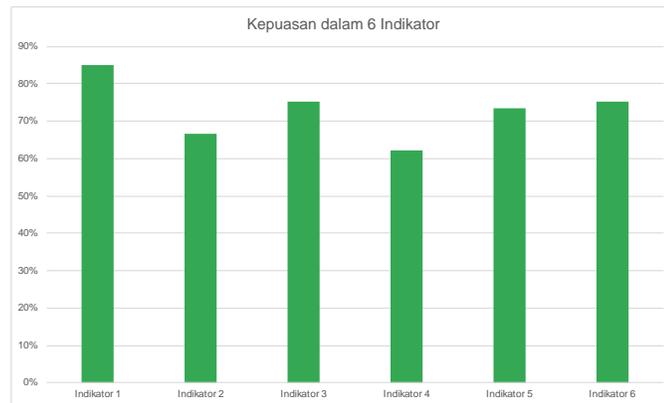
Tabel 1. Saran Perbaikan Program Studi

No	Saran-saran
1	Universitas hendaknya melakukan tes kompetensi bagi dosen/tendik yang akan menduduki suatu jabatan.
2	Mohon toilet yang layak & ruang dosen tetap untuk bekerja di Fisip. Terima kasih
3	Pengembangan kualitas SDM baik dosen maupun tendik diprioritaskan dan ditingkatkan. Sarana dan prasarana kampus limau ditingkatkan.

4	Mohon disegerakan Renovasi Ruang Dosen FISIP dan fasilitas toilet
5	peningkatan fasilitas di kampus Limau, kesempatan publikasi yang lebih, dan akses jurnal luar negeri dari perpustakaan FISIP
6	Dana penelitian dan pengmas naikkan lagi
7	Perbaiki sistem penggajian
8	Lebih dibuat alur komunikasi yg baik
9	Internet masih belum bisa menjangkau sudut kampus sehingga dapat menjadi kendala dalam proses belajar mengajar
10	Yang masih belum maksimal ditingkatkan, terutama fasilitas belajar mengajar dan kesejahteraan
11	Peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa untuk mendorong mahasiswa menjadi duta promosi untuk Uhamka
12	Fasilitas toilet dosen di fisip mohon jadi perhatian
13	Perlu pemerataan dan adil dalam pembagian kerja dosen menyangkut catur dharma atau dalam kegiatan-kegiatan bukan hanya dosen yang memiliki kedekatan dengan pimpinan saja yang diberikan kesempatan.
14	Jaringan internet yg lebih baik lagi utk luring
15	Peningkatan dan penyempurnaan secara berlanjut

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil survey penilaian kepuasan dosen tetap Ilmu Komunikasi UHAMKA terhadap tugas pokok, imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, pimpinan, sarana dan prasarana, dan tenaga kependidikan. Maka perlu dilakukan analisa terkait masing-masing aspek tersebut. Dari hasil penelitian di atas, dapat diamati pada grafik perbandingan rata-rata dari setiap indikator di bawah ini:



Grafik 9. Perbandingan rata-rata kepuasan

Aspek kepuasan terhadap tugas pokok mendapatkan rata-rata penilaian pada indikator 5 yaitu sangat baik, dengan rata-rata mencapai 85%. Dibandingkan dengan seluruh aspek kepuasan, maka kepuasan terhadap tugas pokok memiliki penilaian yang paling tinggi. Kemudian disusul pada kepuasan terhadap pimpinan 75%, kepuasan terhadap tenaga

kependidikan 75%, kepuasan terhadap pengembangan karir 74% , kepuasan terhadap imbalan 67% , dan yang terendah adalah kepuasan terhadap sarana dan prasarana 62%.

Pada survey kepuasan terhadap dosen FISIP yang perlu diperhatikan berdasarkan pada hasil temuan di atas ialah, kurangnya kepuasan terhadap sarana dan prasarana serta kepuasan terhadap imbalan.

Pada kedua aspek tersebut setiap indikator tidak ada yang mencapai pada level 4-5, terutama pada aspek imbalan, capaian penilaian hanya pada level 1-3. Hal tersebut juga sama dengan survey kepuasan dosen yang dilakukan pada tahun sebelumnya. Persoalan sarana dan prasarana, imbalan, dan tugas pokok menjadi catatan penting pada saran/pertanyaan terbuka yang ada pada survey ini.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1.	Kepuasan dosen terhadap kesempatan membuat handout modul/karya ilmiah lain	<ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan workshop pelatihan pembuatan modul//RPS/karya ilmiah lain - Pendampingan, hingga Monev pembuatan karya tersebut 	Semester Genap 2023	
2.	Kepuasan dosen terhadap gaji pokok			
3.	Ruang kerja dosen, toilet dosen, ruang baca dan bimbingan mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan ruang dosen bagi seluruh dosen tetap 	Semester Ganjil-Genap 2022/20223	Rp. 300.000.000,00
4.	Kelengkapan Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> - Digital library dengan akses jurnal nasional dan internasional bereputasi - Kelengkapan buku, refrensi, dan ruang baca 	Semester Ganjil-Genap 2022/20223	Rp. 50.000.000,00

B. Rekomendasi dan Saran

Pada survey kepuasan dosen tetap Program studi Ilmu Komunikasi UHAMKA, masih banyak kendala yang ditemukan dalam penyebaran google formnya. Dari jumlah 29 orang dosen tetap, hanya 20 orang yang memberikan respon kembali. Sehingga pada survey selanjutnya akan lebih maksimal jika seluruh dosen memberikan tanggapan dari survey kepuasan dosen tersebut.

Kepuasan ditunjukkan pada rata-rata nilai 4 dan 5, kecuali pada aspek kepuasan pada sarana dan prasarana dan imbalan yang didapat dosen. Sehingga hal ini perlu dipertimbangkan dan dikaji kembali pada tingkat pimpinan Universitas.

Rekomendai lain terkait penemuan dari survey kepuasan dosen ini adalah perbaikan pada aspek sarana dan prasarana. Baik dalam lingkungan Universitas, Fakultas, bahkan prodi, khususnya yang berada di lingkungan Kampus Limau. Juga peningkatan dan kesesuaian gaji pokok dosen dengan standar ketentuan dari pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (1990). *Rancangan Global Sistem Informasi Nasional Pendidikan Tinggi* (Sinas-Dikti).
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung : LAN
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*; Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Igbal, HM. 2002. *Pokok-pokok Materi, Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jadgish dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: McGraw Hill, Inc.
- J. Supranto M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.

- Luthans, F., 1998. *Organizational Behavior* (8thed.) Mc. Graw Hill, Inc. Singapore
- Maisaroh, S. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta Erlangga.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-Langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian*. Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah No 37 tahun 2009 tentang dosen Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5)
- Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Ruslan, R. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sumber lain:

<http://pritymatto.wordpress.com/2013/12/08/sarana-dan-prasaranapendidikan/>
<http://id.shvoong.com/social-sciences/political-science/1967592-kiat-kiat-seorang-pimpinanyang/#ixzz2oHwi37qX>
<http://denovoidea.wordpress.com/2009/02/11/profesionalisme-dosen-antara-harapandan-kenyataa>

LAMPIRAN

a. Biodata Peneliti

1.1 Biodata Peneliti

1.	NamaLengkap	Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
2.	JenisKelamin	Perempuan
3.	JabatanFungsional	-
4.	NIP	D. 17.1227
5.	NIDN	0307049401
6.	TempatdanTanggalLahir	Poso, 7 April 1994
7.	E-mail	Winyinda@uhamka.ac.id
8.	NomorTelepon/Hp	081293674686
9.	Alamat Kantor	FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA
10	NomorTelepon/Faks	021-7205218/021-7205218

1.2 Riwayat Mengajar

No	Perguruan Tinggi	Mata Kuliah	Jumlah SKS
1	Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA	knik Mencari dan Menulis Berita	3
		kologi komunikasi	3
		munikasi Organisasi	3
		ngantar Ilmu Komunikasi	3
2	iversitas Mercu Buana	ulisan Media Publik Relations Cetak	3
		hasa Indonesia	2
		gital Public Relations	3
		kumentasi dan Publikasi Public Relations Digital	3

1.3 Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	FISIP Universitas Muhammadiyah Malang	FISIP Universitas Gadjah Mada
Bidang Ilmu	Ilmu Komunikasi	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	Praktik <i>Environment Journalism</i> dalam Konstruksi www.walhijatim.or.id (Analisis Wacana Pada Pemberitaan Konflik Pembangunan Hotel di Area Sumber Mata Air Gemulo Batu)	Proses Jurnalisme Lingkungan Hidup di Surat Kabar : Studi Deskriptif Pada Redaksi Riau Pos Tentang Pemberitaan Kebakaran Hutan dan Lahan Tahun 2017
Nama Pembimbing	Nurudin, M.Si Widiya Yutanti, M.A	Dr. phil. Ana Nadhya Abrar, M.E.S

1.4 Penelitian 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2019	Peran Dimensi Keamanan Persepsian Terhadap Intensi Muzaki Lazismu Untuk Menggunakan Aplikasi Digital Dalam Membayar Zakat: Studi Kasus Di Indonesia	LEMLIT UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2020	Potret Rumah Susun Ramah Anak DKI Jakarta	LEMLIT UHAMKA	Rp 15.000.000
3	2022	Resepsi Remaja Jakarta terhadap Berita Prediksi Tenggelamnya Jakarta di Tirto.id	LEMLIT UHAMKA	Rp. 8.000.000

1.5 Pengabdian Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2018	Pelatihan Meningkatkan Minat Berwirausaha dan Keterampilan Mengemas Produk Anggota UPP Masjid Al-Ikhlah Jati Padang, Jakarta Selatan	LPPM UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2018	Pelatihan Menumbuhkan Minat dan Kemampuan Membaca Anak-anak di Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur	LPPM UHAMKA	Rp 8.000.000
3	2019	Pelatihan Literasi dan Penguatan Rumah Baca Bagi Rumah Singgah dan PAUD di Terminal Kampung Rambutan, Jakarta Timur	LPPM UHAMKA	RP 8.000.000
4	2020	Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial Guna Menghasilkan Konten Edukatif Di Kalangan Siswa Smp Dan Sma	LPPM UHAMKA	Rp 5.000.000
5	2021	Pelatihan membuat Konten lingkungan Hidup di Kalangan Siswa SMAN 28 Jakarta	LPPM UHAMKA	Rp 7.000.000

Jakarta, 5 Maret 2023
Mengetahui,

Wininda Qusnul Khotimah, M.A

NIDN. 0307049401

