

**LAPORAN HASIL PENELITIAN
SURVEY KEPUASAN DOSEN
PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS UHAMKA**



DISUSUN OLEH:

KETUA:

Meri Suzana, S.ST, M.Kes

ANGGOTA

Rindita, M.Si.

apt. Yudi Srifiana, M.Farm

Anisa Amalia, M.Farm

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : **Survey Kepuasan Dosen Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi Dan Sains UHAMKA Tahun Ajaran 2022-2023**
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 8888120016
 - d. Jabatan : Ketua Unit Penjamin Mutu D4 Analisis Kesehatan
 - e. Fakultas/Prodi : FFS/D4 Analisis Kesehatan
 - f. Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
 - g. Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
 - h. Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Anggrek 6 No.26. Bekasi
 - i. HP/E-mail : 081322268489 / merisuzana29777@gmail.com
3. Jumlah Anggota Peneliti : 3 orang
- a. Nama Anggota I : Rindita, M.Si.
 - b. Nama Anggota II : apt. Yudi Srifiana, M.Farm
 - c. Nama Anggota III : Anisa Amalia, M.Farm
4. Lokasi Penelitian : Jakarta dan Sekitarnya

Jakarta, 25 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA

Ketua Unit Penjaminan Mutu Program
Studi Profesi D4 Analisis Kesehatan



Dr. Ishaq Nuriadin, M. Pd.
NIDN : 0316078501

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Meri Suzana', written in a cursive style.

Meri Suzana, S.ST, M.Kes
NIDN : 8888120016

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan penelitian dengan judul “Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains (FFS) UHAMKA Tahun Ajaran 2022-2023. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen atas mutu dan pelayanan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka (UHAMKA) pada Tahun Ajaran 2022-2023. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu landasan dan bahan masukan bagi segenap pihak, khususnya kepada pimpinan untuk melakukan perbaikan mutu dan layanannya terhadap mahasiswa.

Terima kasih yang tak terhingga Kami sampaikan kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
A. Definisi Kepuasan	3
B. Kualitas Pelayanan	5
C. Kepuasan Pelayanan.....	8
D. Pengukuran Kepuasan	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
B. Desain Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
D. Teknik Pengumpulan Data	14
E. Teknik Analisis Data.....	15
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
A. Hasil Penelitian.....	18
B. Pembahasan.....	19
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	33
A. Simpulan	33
B. Saran	34
BAB VI RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI.....	35
PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Kartesius	16
Gambar 2. Grafik Survey Dosen Kepuasan Terhadap Tugas Pokok	19
Gambar 3. Grafik Indikator kepuasan terhadap tugas pokok.....	21
Gambar 4. Grafik Survey Dosen Kepuasan Terhadap Imbalan	22
Gambar 5. Grafik Indikator kepuasan terhadap imbalan	23
Gambar 6. Grafik Survey Dosen Kesempatan Pengembangan Diri dan Karir	24
Gambar 7. Grafik Indikator kepuasan terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir	25
Gambar 8. Grafik Survey Dosen Kepuasan Terhadap Sarana Dan Prasarana	26
Gambar 9. Grafik Indikator kepuasan terhadap sarana dan prasaran	27
Gambar 10. Grafik Survey Dosen Kepuasan Terhadap Pimpinan	28
Gambar 11. Grafik Indikator kepuasan terhadap pimpinan	29
Gambar 12. Grafik Survey Dosen Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	30
Gambar 13. Grafik Indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skor Penilaian Tingkat Kepuasan	17
Tabel 2. Hasil analisis survey kepuasan dosen Program Studi D4 Analisis Kesehatan.....	18
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi.....	35
Tabel 4. Riwayat pendidikan	40
Tabel 5. Pengalaman penelitian.....	41
Tabel 6. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat	41
Tabel 7.	42
Tabel 8. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal	43
Data penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey tingkat kepuasan Dosen di lingkungan UHAMKA khususnya Program Studi D4 Analisis Kesehatan menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan diri, karir, dan kesejahteraan. Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 6 aspek kepuasan yang diukur yaitu kepuasan terhadap tugas pokok, kepuasan terhadap imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, kepuasan terhadap sarana dan prasarana, kepuasan terhadap pimpinan dan kepuasan terhadap tenaga kependidikan. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah dosen dari Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dosen terhadap tugas pokok, kepuasan terhadap imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, kepuasan terhadap sarana dan prasarana, kepuasan terhadap pimpinan dan kepuasan terhadap tenaga kependidikan pada tahun ajaran 2022-2023.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap tugas pokok
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap imbalan
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap pimpinan
- f. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap tenaga kependidikan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pimpinan dan karyawan yang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat. Adapun manfaat lain dari penelitian ini adalah:

1. Dasar dalam pengambilan kebijakan pimpinan baik di tingkat Program Studi, Fakultas maupun di tingkat Universitas
2. Memberikan gambaran kualitas pelayanan di UHAMKA
3. Memberikan informasi bagi pengembangan Program Studi D4 Analisis Kesehatan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
5. Sebagai bahan penilaian dalam akreditasi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Kepuasan

Kepuasan oleh Kotler (2004) dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa/lulusan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, antara yang diharapkan dengan yang diterima oleh mahasiswa selama menjadi mahasiswa.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Rochaety & Rahayuningsih (2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik *Total Quality Management* yaitu:

1. Fokus pada pelanggan
2. Kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas
3. Melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses
4. Upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan
5. Pendekatan system pada manajemen
6. Memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang
7. Pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan
8. Menerapkan kebebasan yang terkendali
9. Manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah)
10. Terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep *Total Quality Manajement* (TQM) (Amin, 2017) yaitu:

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
2. Perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses *e-Book* yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan *expo* setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon mahasiswa baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon mahasiswa, sehingga mereka mau masuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan, misalnya dalam kegiatan *expo* kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon mahasiswa,

anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan musik), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi mahasiswa di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon mahasiswa baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep *Total Quality Service* atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya *Total Quality Manajemen*, *Total Quality Service* juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

1. *Market and Customer Research*. Riset pasar adalah kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada Pendidikan tingkat tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
2. *Strategy Formulation*. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
3. *Education, Training, and Communication*. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan

sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.

4. *Process Improvement*. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
5. *Assessment, Measurement, and Feedback*. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada Lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

Terdapat 10 standar dalam menentukan kualitas pelayanan atau jasa, yaitu: 1) keandalan, 2) ketanggapan, 3) kemampuan, 4) mudah diperoleh, 5) keramahan, 6) komunikasi, 7) dapat dipercaya, 8) keamanan, 9) memahami pelanggan, 10) terbukti nyata/berwujud (Rangkuti, 2002; Irawan, 2002; Agatha, 2014). Selanjutnya, Untuk memudahkan analisis terhadap layanan Parasuraman (1988) menyederhanakan 10 standar kualitas pelayanan tersebut menjadi lima yang dikenal dengan istilah TERRA. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan. Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian, lima dimensi utama kualitas pelanggan terdiri dari:

1. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dilakukan dapat

diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, kebersihan WC, kelayakan gedung, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, perlengkapan pelayanan pegawai, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui system akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai, kecepatan dan kesigapan pegawai dalam melayani dosen yang memerlukan surat tugas atau surat rekomendasi, penerbitan surat kenaikan pangkat fungsional bagi dosen dan lain sebagainya.
3. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Misalnya kesigapan karyawan dalam melayani sivitas akademika, Di perguruan tinggi, kepedulian untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka adalah bagian dari suatu pelayanan. Bentuk standar kepedulian dalam memberikan layanan dapat dilakukan melalui penyampaian informasi misalnya informasi beasiswa bagi mahasiswa, informasi bantuan pendidikan bagi Dosen, informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan mahasiswa, informasi pengisian laporan kinerja pegawai bagi tenaga pendidik dan lain sebagainya.
4. Jaminan (*Assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahmatan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa terbebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan.

Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam pendidikan

tingkat tinggi, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian secara individual kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), petugas dapat melaksanakan tugasnya pada jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melayani mahasiswa, dosen sebagai pembimbing akademik, sebagai pengajar perkuliahan maupun sebagai pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah, baik diruang kerja, via telepon, maupun *e-mail*, dan berusaha menjawab setiap keluhan mahasiswa dengan santun, begitu pula mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik kepada sesama mahasiswa, kepada dosen maupun kepada pimpinan. Sedangkan pimpinan yang bijaksana sebagai pemberi layanan harus penuh perhatian kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik), mendengarkan keluhan dan segera memberikan solusi untuk memberikan ketenangan kepada civitas akademika (mahasiswa, dosen, atau tenaga pendidik) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam kampus. Jangan sampai suasana kampus, pelayanan kampus kurang memuaskan sehingga banyak dosen atau tenaga pendidika yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain

C. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang

dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat

- pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;
 9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
 10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
 11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
 12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
 14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Rangkuti (2006) menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. Nilai yaitu pengkajian secara menyeluruh atas manfaat yang bisa diperoleh pelanggan dari produk/jasa layanan yang dihasilkan; Daya saing, yaitu produk barang/jasa yang

dihasilkan harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan dan memiliki keunikan dibandingkan dengan produk barang/jasa lain yang sejenis; Persepsi pelanggan yaitu proses dimana individu/pelanggan dalam menilai, mengartikan stimulus yang diterima oleh panca indera atas produk barang/jasa layanan yang telah diberikan sehingga menjadi sebuah makna penilaian.

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik menerima hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan civitas akademika, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria yaitu memiliki perilaku yang sopan dan santun; kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, mampu melihat dan menyesuaikan waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi, dan keramah tamahan pegawai ketika memberikan layanan atau ketika sedang berhadapan langsung dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik.

Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh pihak kampus haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari system manajemen yang lama ke system manajemen yang baru.

Evaluasi terhadap kinerja pegawai di Perguruan Tinggi melalui pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) merupakan hal yang sangat esensial, karena hasil dari evaluasi

kinerja pegawai dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan layanan, baik pelayanan kepada civitas akademika itu sendiri maupun kepada masyarakat luas di luar kampus.

D. Pengukuran Kepuasan

Penilaian/pengukuran terhadap kepuasan merupakan hal yang sangat penting, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukkan lagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan mutu/kepuasan.

Menurut Kohler (2012) mengukur tingkat kepuasan dapat dilakukan beberapa cara yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, adalah memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau saran. Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhannya, misal dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan lain lain.
2. *Ghost shopping*, adalah merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan konsumen dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli untuk melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan maupun pesaing
3. *Lost Customer analysis*, yaitu dengan menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan *Lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan.
4. Survey kepuasan pelanggan, yaitu dengan melakukan survey untuk dapat memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Menurut MC Neal dan Lamp (Tjiptono,2001) umumnya penelitian mengenai pelanggan dilaksanakan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung. Menurut Kotler (1997) kepuasan adalah tingkat keadaan yang

dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau out come produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan dosen dilakukan di kampus Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terhadap Dosen D4 Analis Kesehatan yang mengajar pada Tahun ajaran 2022/2023. Penelitian dilakukan bulan Februari sampai bulan Mei 2023.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survey. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan dengan pencarian fakta pada suatu fenomena kelompok ataupun individu. Fakta yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dosen Prodi D4 Analis Kesehatan UHAMKA yang mengajar pada tahun ajaran saat penelitian dilakukan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Dosen D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA yang mengajar pada tahun ajaran 2022-2023 baik laki-laki maupun perempuan baik dosen tetap maupun dosen kontrak. Penentuan pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Probability Sampling*. Penentuan ini dipilih karena semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu semua elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survey. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden secara *online* dengan menggunakan *google form*. Kuesioner terdiri atas penilaian tingkat kepuasan dosen terhadap tugas pokok, imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, sarana dan prasarana, pimpinan, serta kepuasan terhadap tenaga kependidikan di prodi D4 Analis

Kesehatan UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diharapkan dari penelitian ini adalah data verbal yang dikuantifikasi berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui apakah dosen D4 Analisis Kesehatan UHAMKA yang mengajar pada tahun ajaran 2022-2023 itu merasa puas dengan segala yang diperolehnya selama periode tersebut atau tidak.

Importance Performance Analysis (IPA), menurut Supranto (2006) adalah metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja Prodi D4 Analisis Kesehatan UHAMKA. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa tingkat kepentingan UHAMKA dilihat dari kepuasan dosen. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan skala likert, dengan menggunakan diagram kartesius., dengan rumus sebagai berikut (1).

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- X = skor rata-rata tingkat kinerja
- Y = skor rata-rata kepentingan
- N = jumlah responden

Hubungan antara tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (X, Y), dimana X adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Y merupakan rata- rata dari rata- rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor

yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Titik tersebut diperoleh dari rumus (2).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

\bar{X} = rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan responden

Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat, yaitu kuadran I, II,III DAN IV ke dalam diagram kartesius.

K
E
P
E
N
T
I
N
G
A
N

I. Prioritas Utama	II. Pertahanan Prestasi
III. Prioritas Rendah	IV. Berlebihan

Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2006)

Keterangan :

Kuadran I : menunjukkan, bahwa atribut – atribut yang sangat penting bagi konsumen, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan rasa tidak puas.

Kuadran II : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Kuadran III : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang memang dianggap oleh konsumen kurang penting, dimana sebaiknya perusahaan menjalankan secara sedang.

Kuadran IV : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan atau sangat memuaskan.

Hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, kepuasan terhadap tenaga pendidik, kepuasan terhadap pengelola (fakultas), serta kepuasan terhadap sarana dan prasarana kemudian dikelompokkan ke dalam empat kategori dengan skor sebagai berikut:

Tabel 1 Skor Penilaian Tingkat Kepuasan

No	Skor	Kategori	Tingkat Kepuasan
1	5	Sangat Setuju	Sangat Puas
2	4	Setuju	Puas
3	3	Kurang Setuju	Kurang Puas
4	2	Tidak Setuju	Tidak Puas
5	1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Distribusi tingkat kepuasan dosen pada Prodi D4 Analis Kesehatan dilihat berdasarkan 6 aspek, yaitu kepuasan terhadap tugas pokok, kepuasan terhadap imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, kepuasan terhadap prasarana dan sarana, kepuasan terhadap pimpinan, serta kepuasan terhadap tenaga kependidikan. Aspek-aspek tersebut akan sangat mempengaruhi kinerja para dosen dalam melaksanakan aktivitas catur darma perguruan tinggi, selain itu juga akan mempengaruhi kinerja di Prodi D4 Analis Kesehatan dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas. Adapun tingkatan yang diberikan atas setiap pertanyaan adalah sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Instrumen survey kepuasan dosen dapat dilihat pada Lampiran 3.

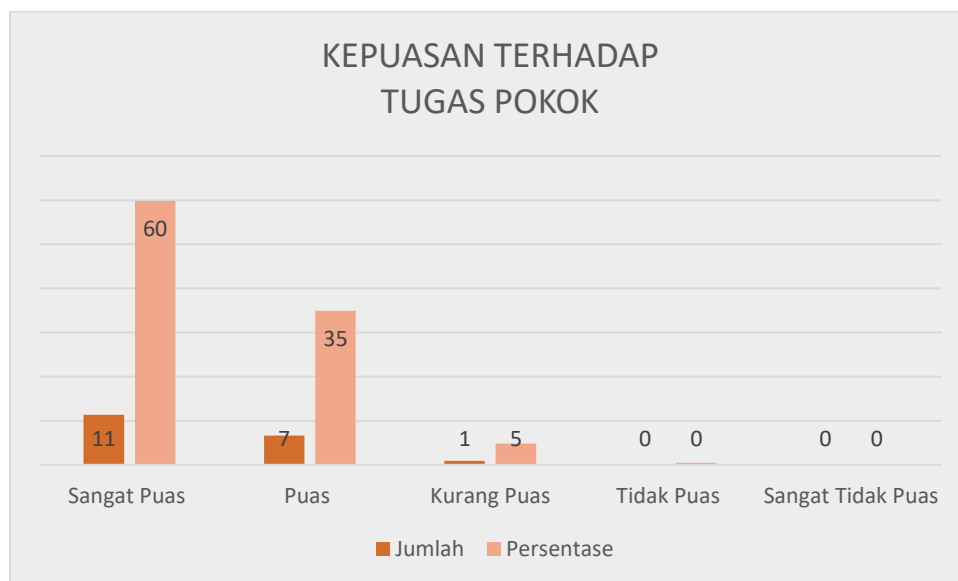
Tabel 1. Hasil analisis survey kepuasan dosen Program Studi D4 Analis Kesehatan

INDIKATOR	TINGKAT KEPUASANA	JUMLAH	PERSENTASE
Kepuasan terhadap tugas pokok	Sangat Puas	11	60
	Puas	7	35
	Kurang Puas	1	5
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0
Kepuasan terhadap imbalan	Sangat Puas	2	11
	Puas	8	42
	Kurang Puas	5	29
	Tidak Puas	2	10
	Sangat Tidak Puas	2	9
Kesempatan pengembangan diri dan karir	Sangat Puas	6	32
	Puas	8	43
	Kurang Puas	3	13
	Tidak Puas	2	8
	Sangat Tidak Puas	1	3
Kepuasan terhadap prasarana dan sarana	Sangat Puas	4	19
	Puas	9	47
	Kurang Puas	4	21

	Tidak Puas	2	9
	Sangat Tidak Puas	1	5
Kepuasan terhadap pimpinan	Sangat Puas	5	28
	Puas	9	46
	Kurang Puas	3	15
	Tidak Puas	2	8
	Sangat Tidak Puas	0	2
Kepuasan terhadap tenaga kependidikan	Sangat Puas	5	28
	Puas	9	46
	Kurang Puas	3	17
	Tidak Puas	1	3
	Sangat Tidak Puas	1	6

B. Pembahasan

1. Kepuasan Terhadap Tugas Pokok



Grafik 2. Kepuasan Terhadap Tugas Pokok

Dari aspek yang pertama terlihat bahwa 60% dosen D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA merasa sangat puas, 35% merasa puas dan hanya sebagian kecil 5% merasa kurang puas terhadap tugas pokok. Tidak ada dosen yang merasa tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap tugas pokok. Untuk persentase sangat puas mengalami sedikit penurunan dari semester sebelumnya sebesar 50%.

Rata-rata kepuasan dosen terhadap tugas pokok ada pada skor 4,5 (91%). Nilai ini mengalami sedikit peningkatan dibandingkan dengan semester

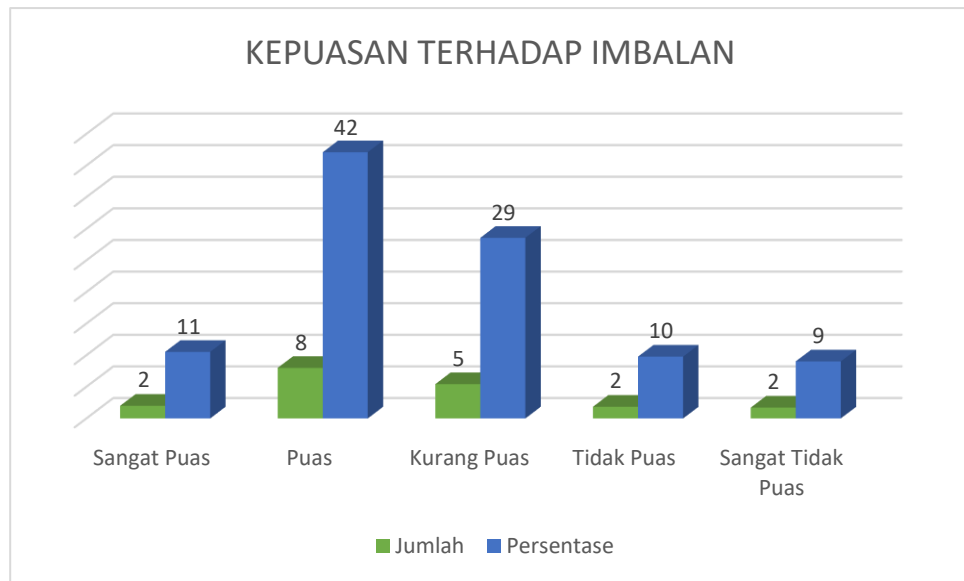
sebelumnya yaitu 4,4 (89%). Nilai ini melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar para dosen sangat puas dalam mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian/kompetensi, membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu, menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa, menjadi pembimbing tugas akhir mahasiswa, dan menjadi pembimbing tugas akhir mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi D4 Analis Kesehatan UHAMKA cukup berhasil dalam proses perekrutan dosen, selain itu keberadaan Koordinator Bidang Ilmu (KBI) secara langsung cukup membantu kaprodi dalam menempatkan para dosen sesuai dengan kompetensinya. Hanya satu orang dosen merasa kurang puas dengan Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa. Hal ini disebabkan sebagian dosen yang mengajar di Prodi D4 Analis Kesehatan merupakan dosen yang *homebasenya* di prodi farmasi.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan dosen terhadap tugas pokok bisa dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 3. Indikator kepuasan terhadap tugas pokok

2. Kepuasan Terhadap Imbalan



Grafik 4. Kepuasan Terhadap Imbalan

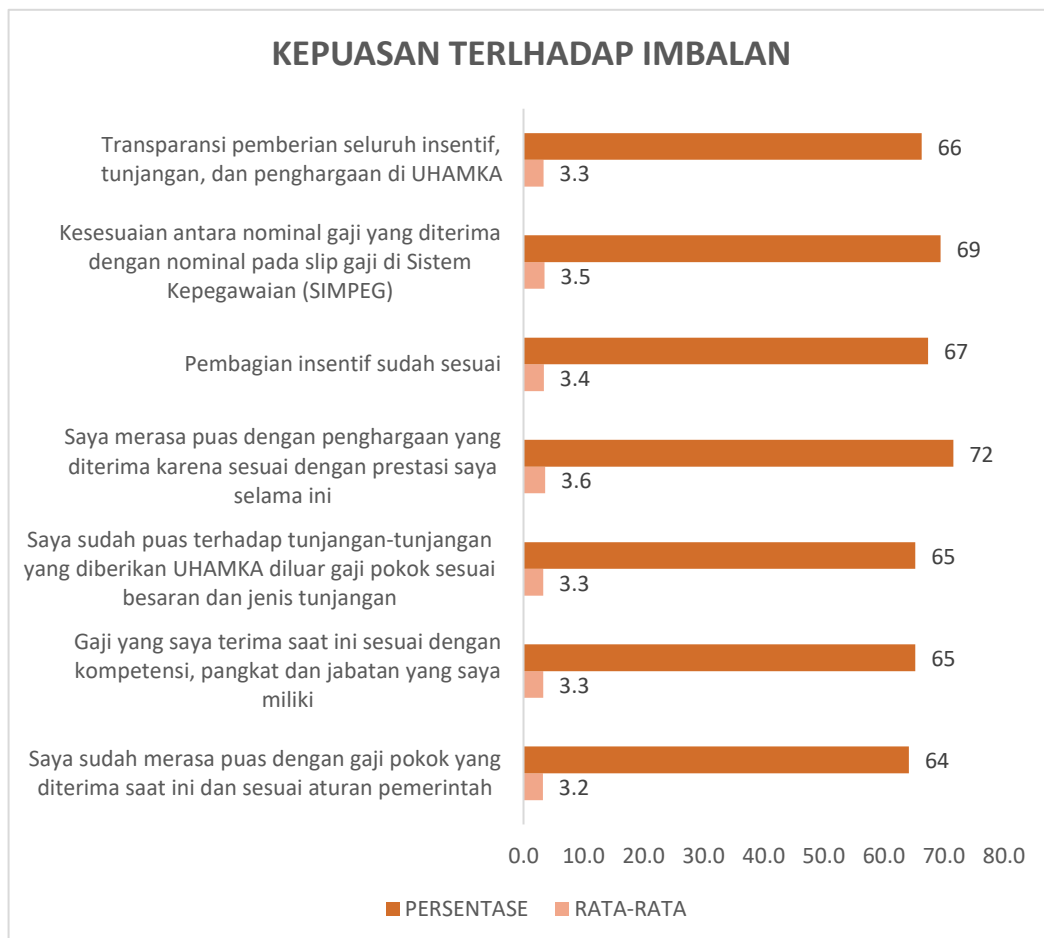
Dari aspek yang kedua, sebagian besar dosen (42%) merasa puas terhadap imbalan, sangat puas 11% merasa kurang puas 29%) dan hanya sebagian kecil (10%) tidak puas terhadap imbalan yang diterima. Namun ada juga dosen yang merasa sangat tidak puas (9%) terhadap imbalan yang diterima.

Rata-rata kepuasan dosen terhadap imbalan yang diterima adalah 3,4 (67%). Nilai ini kurang dari nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75. Nilai ini menurun dibandingkan dari semester sebelumnya yaitu sebesar 3,5 (71%). Pada semester ini dosen merasa puas dengan dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi selama ini.

Pada semester sebelumnya dosen merasa kurang puas terhadap indikator gaji pokok yang diterima saat ini belum sesuai dengan aturan pemerintah dan juga merasa kurang puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan. Pada semester ini masih sama yakni dosen kurang puas karena gaji pokok yang diterima saat ini belum sesuai dengan aturan pemerintah, gaji yang diterima saat ini belum sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang dimiliki dan tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok belum sesuai besaran dan jenis tunjangan yang diberikan.

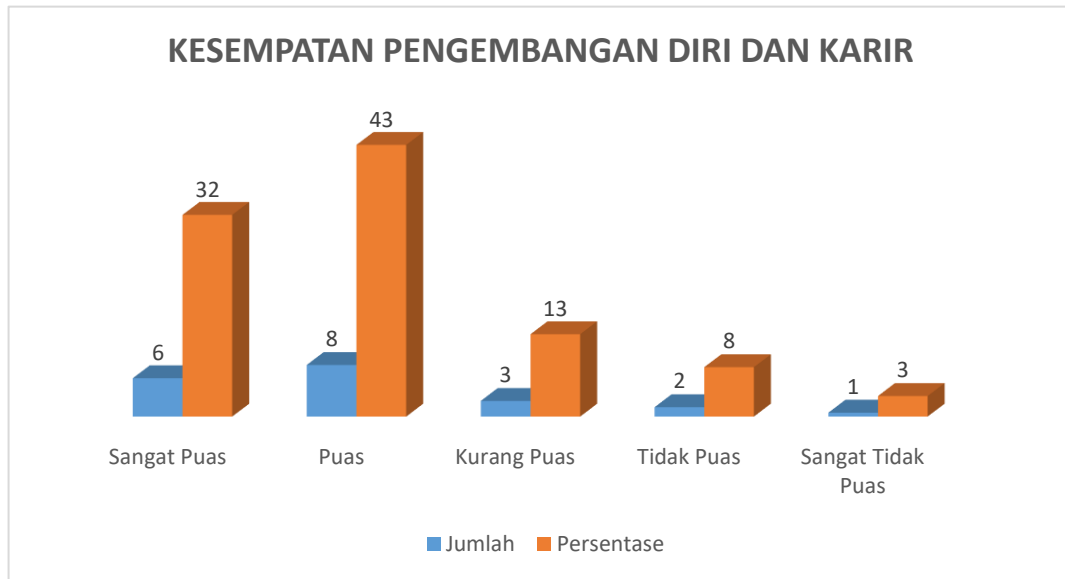
Kurang puasnya para dosen terkait dengan imbalan ini baik dari gaji pokok dan tunjangan yang diterima juga tidak liniernya pendapatan yang diterima dengan prestasi kerja. Berdasarkan hal tersebut maka prodi perlu lebih giat lagi dalam merangsang para dosen untuk mengurus kenaikan jabatan fungsional dikarenakan besarnya gaji pokok dan tunjangan disesuaikan dengan jabatan fungsional para dosen. Selain itu juga perlu dilakukan studi banding dengan Program Studi D4 Analisis Kesehatan PTS lain di daerah JABODETABEK tentang gaji pokok dan tunjangan serta hasil studi banding tersebut disampaikan kepada para dosen. Di sini pimpinan juga perlu meninjau ulang tentang gaji pokok minimal sesuai dengan aturan pemerintah, disamping itu juga perlu ditinjau dan ditingkatkan tunjangan-tunjangan yang diberikan kepada dosen untuk menambah semangat dosen dalam meningkatkan kinerja maupun mutu.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan dosen terhadap imbalan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 5. Indikator kepuasan terhadap imbalan

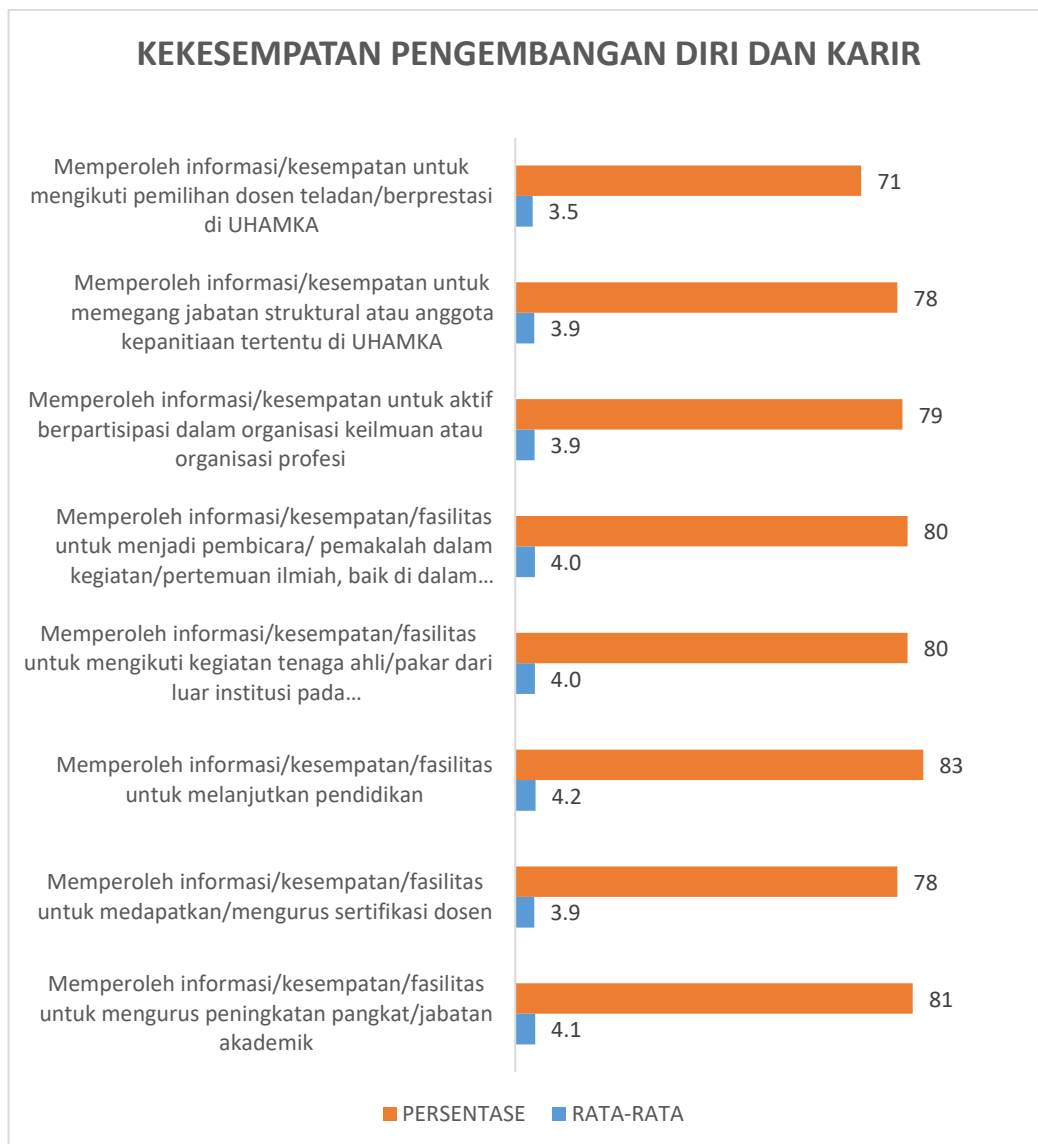
3. Kesempatan Pengembangan Diri Dan Karir



Grafik 6. Kesempatan Pengembangan Diri Dan Karir

Dari aspek yang ketiga, sebagian besar dosen (43%) merasa puas terhadap pengembangan diri dan karir, 32% merasa sangat puas, 13% merasa kurang puas, 8% merasa tidak puas dan yang merasa sangat tidak puas (3%) terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir. Skor rata-rata kepuasan dosen terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir adalah 3,9 (79%). Nilai ini mengalami peningkatan dari semester sebelumnya dimana skor rata-rata kepuasan dosen terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir adalah 3,8 (76%). Skor ini sudah melampaui nilai yang telah ditetapkan LPM yaitu 3,75.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan dosen terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

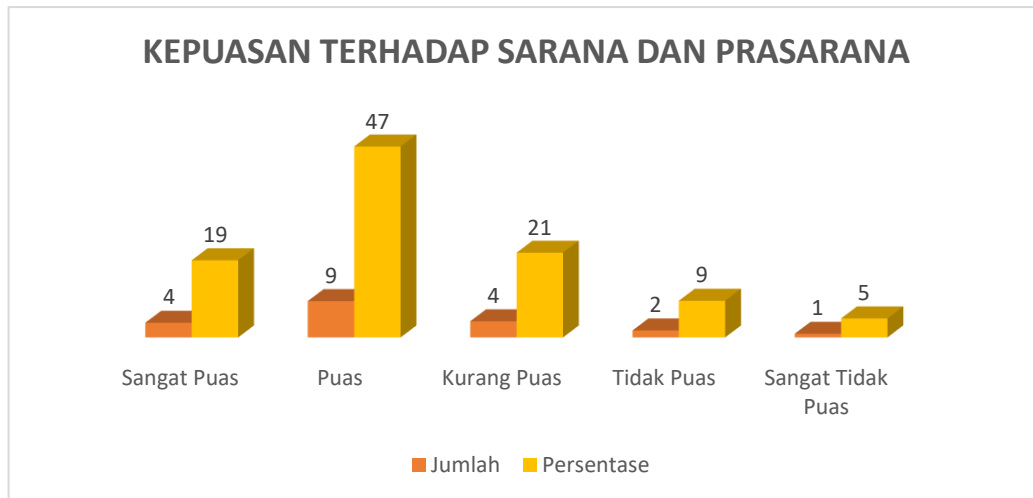


Grafik 7. Indikator kepuasan terhadap kesempatan pengembangan diri dan karir

Pada semester sebelumnya sebagian besar dosen merasa dosen merasa sangat puas terhadap perolehan informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi dan saat ini dosen merasa sangat puas terhadap memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melanjutkan pendidikan.

Sementara nilai terendah diperoleh pada indikator dosen memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA. Dalam hal ini diharapkan pimpinan baik di level prodi, fakultas maupun universitas lebih transparan terkait dengan informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA.

4. Kepuasan Terhadap Sarana Dan Prasarana



Grafik 8. Kepuasan Terhadap Sarana Dan Prasarana

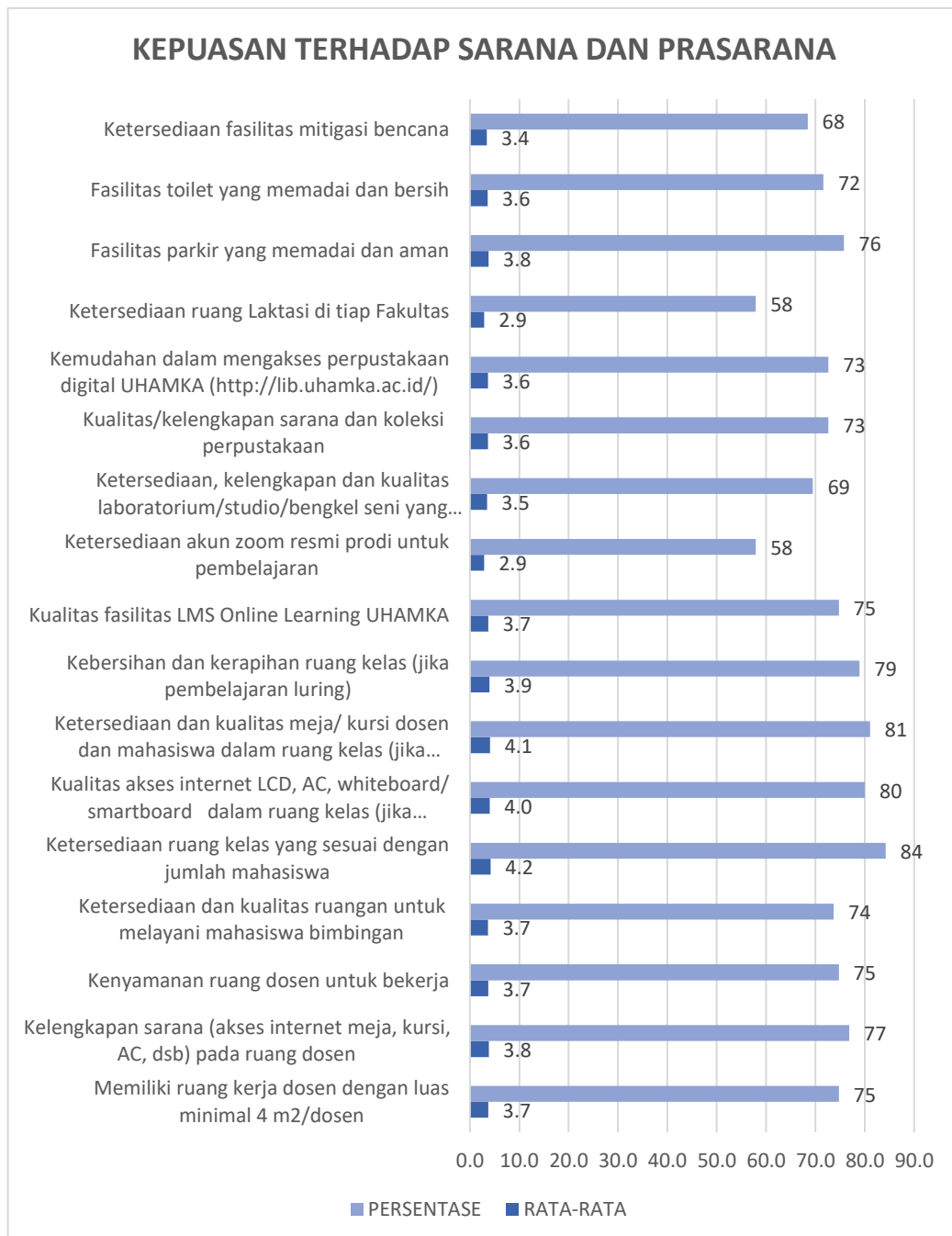
Dari aspek yang keempat, sebagian besar dosen 47% merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang ada, 19% merasa sangat puas, 21% merasa kurang puas, 9% merasa tidak puas dan 5% merasa sangat tidak puas terhadap sarana prasarana.. Rata-rata kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana didapatkan hasil 3,7 (73%). Nilai ini mengalami sedikit penurunan dari semester sebelumnya dengan skor rata-rata 3,8 (75%). Namun nilai ini sudah memenuhi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75

Berdasarkan hasil terlihat bahwa para dosen dapat dikatakan sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan terkait dengan kualitas Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa, ketersediaan dan kualitas meja/ kursi dosen dan mahasiswa dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring) dan Kualitas akses internet LCD, AC, whiteboard/ smartboard dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring).

Namun dosen merasa kurang puas terhadap ketersediaan ruang Laktasi di tiap Fakultas, ketersediaan akun *zoom* resmi prodi untuk pembelajaran dan ketersediaan fasilitas mitigasi bencana. Hal ini perlu diperhatikan oleh pengelola (fakultas) karena sebagian besar dosen di Prodi D4 Analisis Kesehatan adalah perempuan sehingga perlu disediakan ruang laktasi bagi dosen pasca melahirkan. Di samping itu perlu juga diperhatikan ketersediaan akun *zoom* resmi prodi untuk

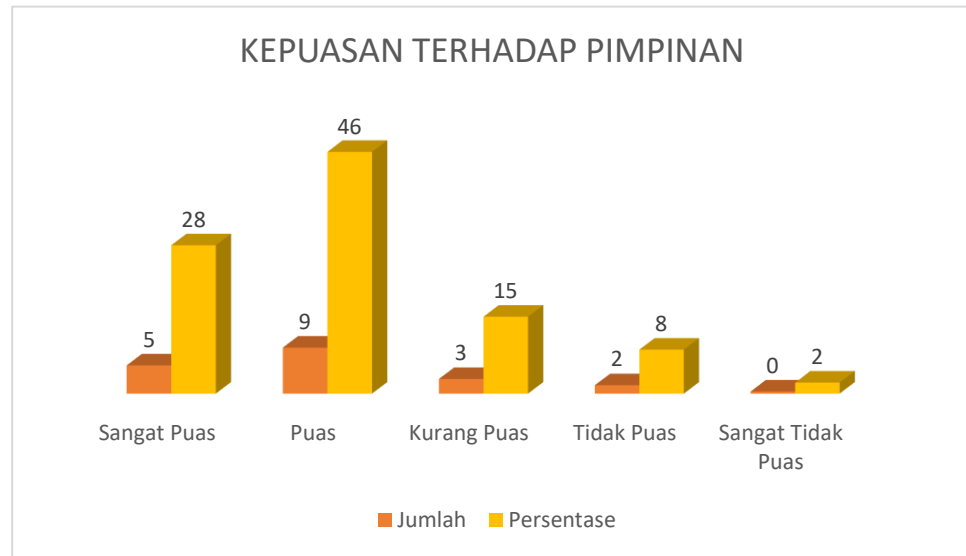
pembelajaran. Hal ini disebabkan karena saat pembelajaran berlangsung sering terkendala oleh sinyal sehingga mempengaruhi proses belajar dan mengajar yang dilakukan secara *online*.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 9. Indikator kepuasan terhadap sarana dan prasaran

5. Kepuasan Terhadap Pimpinan



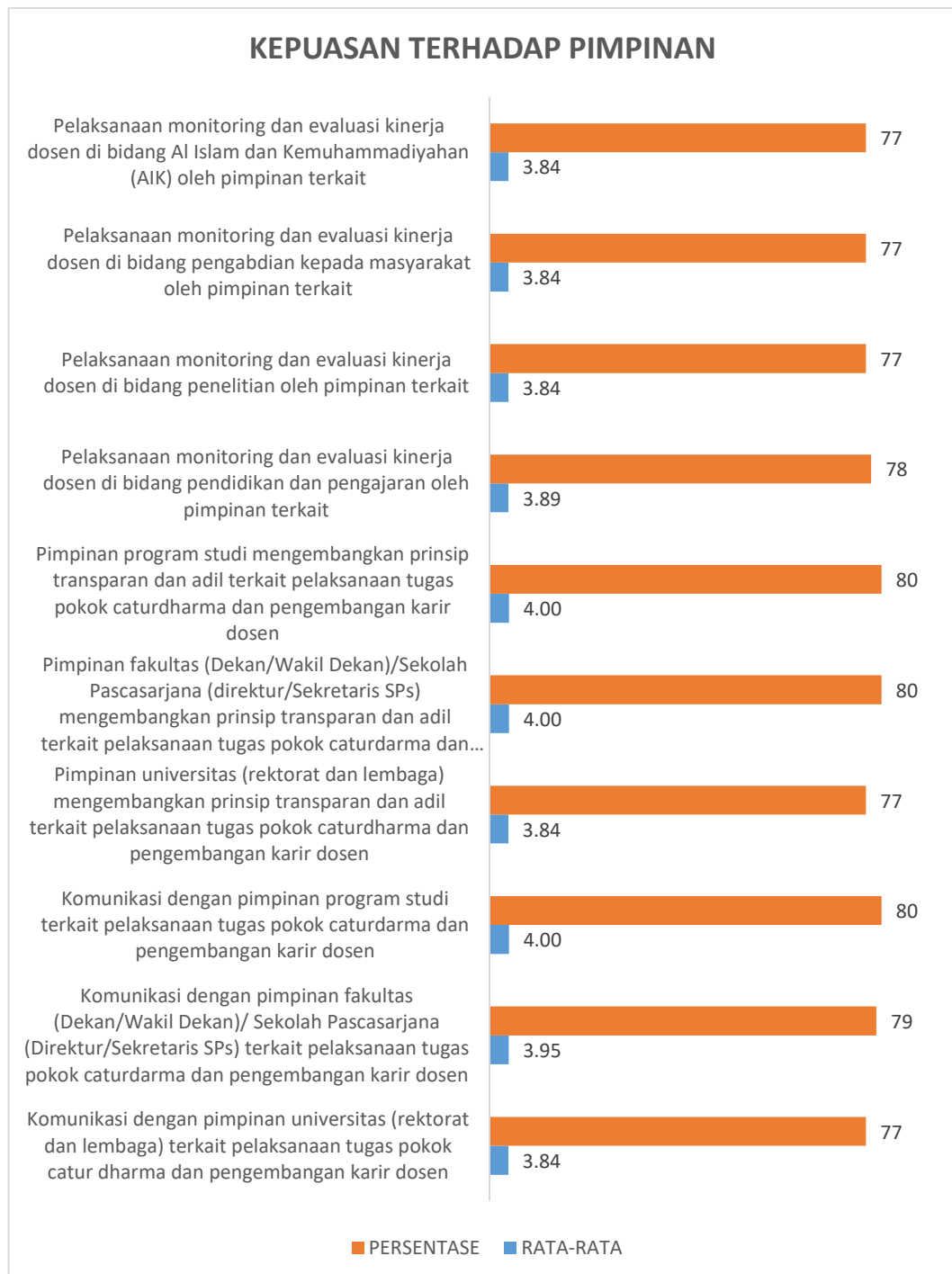
Grafik 10. Kepuasan Terhadap Pimpinan

Dari aspek yang kelima, sebagian besar dosen 46% merasa puas terhadap pimpinan, 28% merasa sangat puas, 15% merasa kurang puas, 8% merasa tidak puas dan 2% merasa sangat tidak puas terhadap pimpinan. Skor rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap pimpinan adalah 3,9 (78%). Skor ini sama dengan skor semester sebelumnya, dimana skor rata-rata kepuasan dosen terhadap pimpinan sebesar 3,9 (78%). Nilai ini sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75

Dosen merasa sangat puas terhadap indikator komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen, Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen dan pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen. Kurang puasnya sebagian kecil dosen terkait pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian, pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat, dan Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait. Diharapkan prodi untuk melakukan sosialisasi mengenai monitoring dan evaluasi

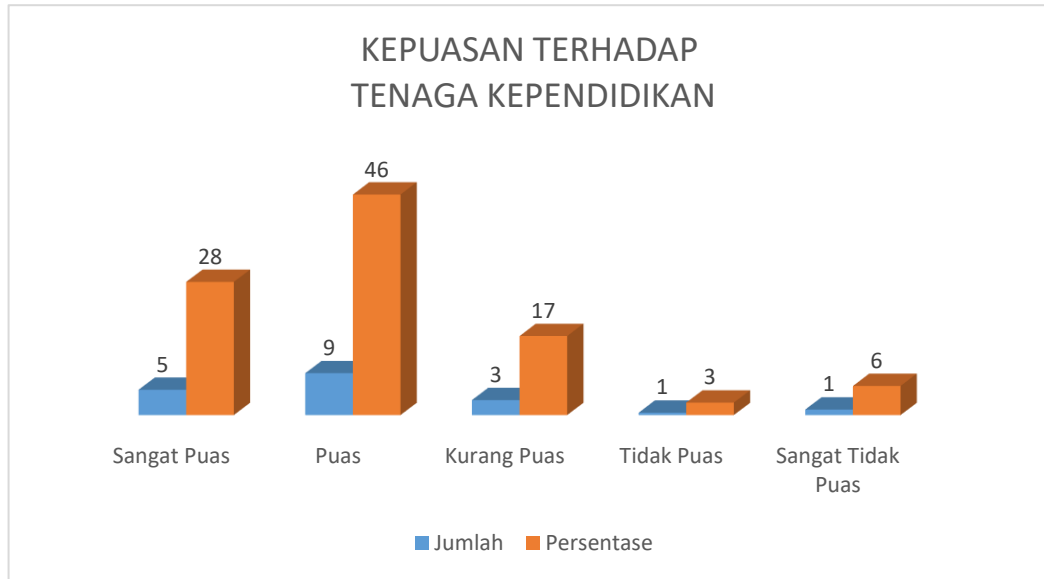
kinerja dosen baik dibidang penelitian, pengabdian kepada masyarakat maupun AIK sehingga para dosen mengetahui dan siap pada saat monitoring dan evaluasi tersebut dilaksanakan.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan dosen terhadap pimpinan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 11. Indikator kepuasan terhadap pimpinan

6. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

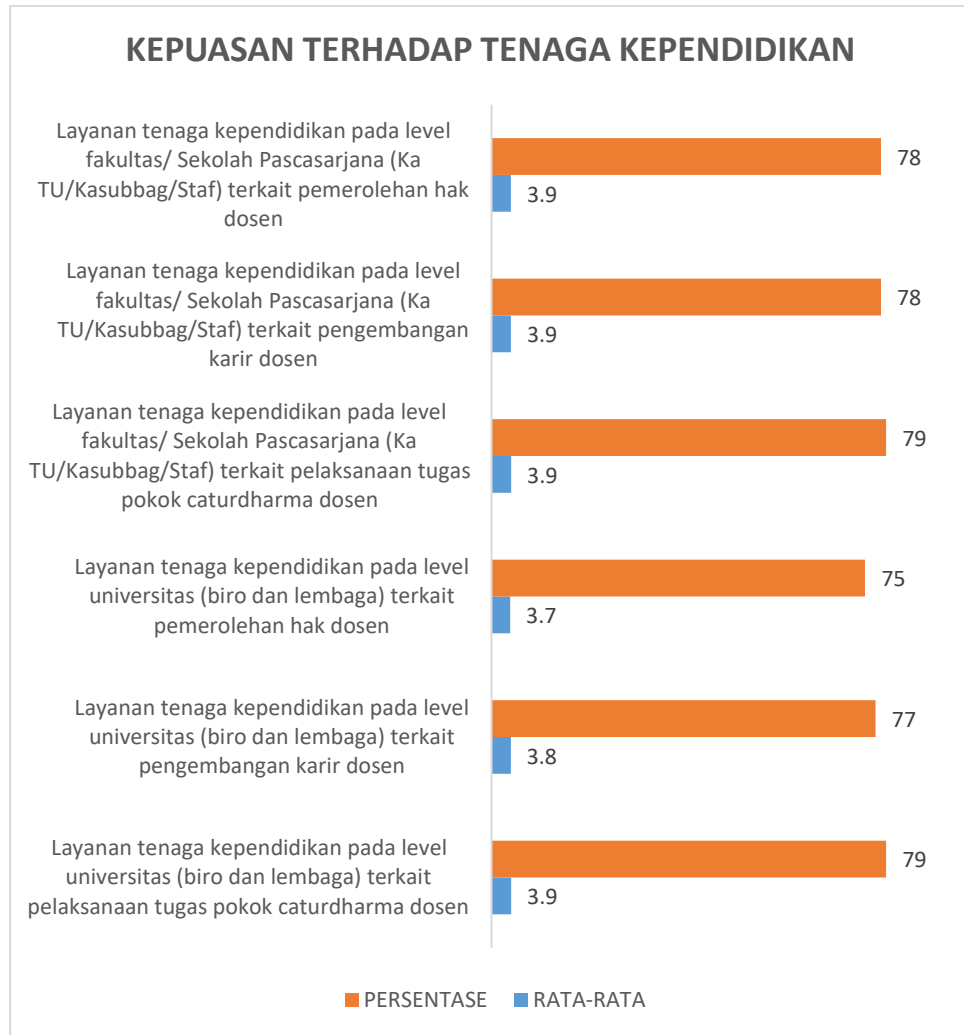


Grafik 12. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari aspek keenam, sebagian besar dosen (46%) merasa puas terhadap tenaga kependidikan, 28% merasa sangat puas, 17% merasa kurang puas 3% merasa tidak puas dan 6% merasa sangat tidak puas terhadap tenaga kependidikan. Skor rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap tenaga kependidikan adalah 3,9 (78%). Penilaian pada aspek indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan mengalami penurunan dari semester sebelumnya dengan skor rata-rata 4,0 (79%). Namun nilai ini sudah melebihi nilai yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA sebesar 3,75

Penilaian yang terendah terdapat pada aspek Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen. Dan penilaian tertinggi terdapat pada aspek layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen dan Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen.

Untuk penilaian pada masing-masing indikator kepuasan dosen terhadap tenaga kependidikan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 13. Indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan

Dosen-dosen di Program Studi D4 Analis Kesehatan juga mencantumkan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas di FFS UHAMKA, antara lain :

1. Supaya peralatan laboratorium untuk praktikum dilengkapi lagi
2. Agar kesejahteraan dosen dapat ditingkatkan dan kesempatan untuk mengembangkan diri sebagai dosen juga ditingkatkan dukungannya
3. Gaji Pokok perlu ada peningkatan
4. Agar lebih ditingkatkan lagi, terutama sarana dan prasarana laboratorium
5. Disediakan absensi untuk jadwal pengganti pada aplikasi siap uhamka
6. Mohon dinaikkan gaji pokok sesuai UMR.
7. Kesejahteraan dosen harus ditingkatkan, sehingga dosen persyarikatan bisa menguliahkan anaknya minimal di institusi sendiri.

8. Perlu penambahan SDM untuk melayani karir dosen, karena lama sekali baru diperiksa berkas dosen yang mengajukan kenaikan jafung dosen.
9. Pelayanan IT terkait *trouble* OLU masih kurang cepat tanggap. *Solve trouble* juga kurang.
10. Agar UHAMKA memperhatikan kembali hak honorarium dan transport dosen sesuai dengan hadist Nabi SAW, tidak ditunda-tunda, dipersulit dan dipotong hak dosen
11. Tingkatkan lagi kinerja untuk uhamka menjadi lebih baik
12. Dosen junior sering diabaikan kalau bertanya seputar pengembangan karir, Saya sudah beberapa kali bertanya tentang sistem yang tidak support untuk mengurus JAFUNG namun belum ada response yang berarti. Mohon izin jika boleh dosen-dosen yang masih TP diberikan arahan KHUSUS untuk JAFUNG karna bbrp dosen terkendala sistem bukan karena malas mengurus.
13. Jika boleh laporan gaji dikirim juga via email agar lebih practical.
14. Agar informasi lebih diberikan secara transparan
15. Diupayakan penambahan pendidikan S3
16. Perbaiki kemudahan untuk mengurus jabatan fungsional

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Survei kepuasan dosen Program Studi D4 Analis Kesehatan tahun pada tahun ajaran 2022/2023, mengacu kepada standar mutu tahun 2016 yang diterbitkan oleh Lembaga Penjamin Mutu. Survey ini dilakukan terhadap semua dosen yang mengajar di Prodi D4 Analis Kesehatan dengan membagikan angket dalam bentuk *google form* melalui *WhatsApp*. Total dosen yang mengisi angket ini ada 19 orang dosen dari total 21 orang dosen yang mengajar di Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA.

Hasil survey kepuasan dosen di Program Studi D4 Analis Kesehatan tahun pada tahun ajaran 2022/2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata skor kepuasan dosen di Prodi D4 Analis Kesehatan sebesar 3,9;
2. Skor terendah adalah kepuasan terhadap imbalan yang diterima dosen yaitu sebesar 3,4;
3. Skor tertinggi terdapat pada aspek kepuasan terhadap tugas pokok yaitu sebesar 4,5;
4. Pada aspek kepuasan terhadap tugas pokok, skor terendah ada pada indikator Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa dan Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah dengan skor 4,4;
5. Pada aspek kepuasan terhadap imbalan, penilaian terendah terdapat pada aspek gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah dengan skor 3,2;
6. Pada aspek kesempatan pengembangan diri dan karir, skor terendah (3,5) adalah memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA ;
7. Skor terendah pada aspek sarana dan prasarana terdapat pada aspek ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran dan aspek ketersediaan ruang laktasi di Fakultas dengan skor 2,9;
8. Pada aspek kepuasan terhadap pimpinan, skor terendah (3,8) adalah Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan AIK oleh pimpinan terkait;

9. Pada aspek kepuasan terhadap tenaga kependidikan, skor terendah ada pada layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen dengan skor 3,7

B. Saran

Perlu dilakukan peningkatan kualitas secara menyeluruh terhadap semua aspek yang disurvei terutama terhadap aspek yang tingkat kepuasannya rendah.

BAB VI
RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

Table 3. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi

No	Aspek	Indikator	Tindak Lanjut	Rekomendasi	Penanggungjawab (Univ/Fak/Prodi)
1	Kepuasan terhadap tugas pokok	1. Dosen menjadi penguji tugas akhir mahasiswa	1. Memetakan tugas akhir mahasiswa dan dosen pembimbing dan penguji sesuai dengan unit bidang ilmu (kompetensi). 2. Mendorong dosen agar mempunyai jabatan fungsional sehingga bisa menguji skripsi mahasiswa sesuai standar. 3. Mendorong dosen untuk update ilmu sesuai dengan keterampilan yang diharapkan stakeholder.	Agar dosen menguji skripsi mahasiswa sesuai bidang ilmu	Prodi dan Fakultas
		2. Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah	Mendorong dosen untuk memperoleh informasi dan melakukan publikasi ilmiah dengan melakukan monev penelitian dan pengabdian masyarakat serta publikasi ilmiah.	Agar setiap dosen melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat minimal 1 kali dalam 1 tahun dan mempublikasikannya dalam jurnal terakreditasi.	Prodi dan fakultas
2	Kepuasan terhadap imbalan	Kepuasan terhadap gaji pokok yang diterima saat ini belum sesuai aturan pemerintah	1. Mengusulkan kenaikan gaji atau imbalan para dosen sesuai aturan pemerintah 2. Melakukan promosi untuk menambah mahasiswa sesuai target agar imbalan dosen lebih meningkat karena sumber imbalan berasal dari pembayaran mahasiswa.	Agar melakukan promosi menggunakan strategi lain, agar amino mahasiswa lebih baik.	Prodi, fakultas dan universitas

3	Kesempatan pengembangan diri dan karir	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendorong dosen untuk mengurus kepangkatan dosen. 2. Mendorong dosen untuk kepengurusan serdos 3. Mendorong dosen agar studi lanjut <p>Dengan hal di atas maka pengembangan diri dan karir dosen akan berjalan baik</p>	Agar dosen mengurus kepangkatan akademik dan merencanakan studi lanjut	Prodi, fakultas dan universitas
4	Kepuasan terhadap Sarana dan prasarana	1. Ketersediaan ruang laktasi di tiap Fakultas	Perlu dibuatkan ruang laktasi untuk dosen perempuan yang menyusui agar nyaman dalam proses pembelajaran dan harus dilengkapi juga dengan sarana penyimpan ASI	Agar universitas membuat ruangan yang nyaman untuk dosen yang menyusui untuk laktasi dan menyediakan perlengkapan penyimpan ASI	Universitas
		2. Ketersediaan akun <i>zoom</i> resmi prodi untuk pembelajaran	Perlu disediakan akun <i>zoom</i> yang resmi untuk pembelajaran prodi	Agar universitas memfasilitasi akun <i>zoom</i> resmi yang bisa digunakan oleh prodi dalam pembelajaran	Universitas, Fakultas
5	Kepuasan terhadap pimpinan	1. Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen	Komunikasi prodi dengan pihak universitas terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen cukup baik. tetapi perlu dilakukan workshop dan pelatihan lain untuk menambah kompetensi dosen	Mendorong dosen dosen agar selalu melakukan tugas pokok catur dharma dosen dengan profesional	Universitas
		2. Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok	Pimpinan universitas (rektorat dan Lembaga) sudah mengembangkan prinsip transparan terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan	Agar meningkatkan pengembangan prinsip transparan terhadap	universitas

		caturdharma dan pengembangan karir dosen	pengembangan karir dosen cukup baik. agar dipertahankan dan ditingkatkan.	pelaksanaan tugas pokok catur darma dosen	
		3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait, sudah baik tetapi pendanaan untuk penelitian perlu ditambah agar diperoleh penelitian yang bermutu.	Mendorong dosen untuk melakukan penelitian yang bermutu agar luarannya bisa dipublikasikan di jurnal terakreditasi	Prodi, Fakultas dan Universitas
		4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait, sudah baik tetapi pendanaan untuk pengmas perlu ditambah agar diperoleh hasil pengmas yang bermutu dan bermanfaat untuk masyarakat.	Mendorong dosen untuk melakukan Pengabdian masyarakat yang bermutu agar bermanfaat buat masyarakat dan luarannya bisa dipublikasikan di jurnal terakreditasi	Prodi, Fakultas dan Universitas
		5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al-Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait, sudah baik tetapi perlu memaksimalkan kegiatan untuk menambah pemahaman dosen dalam agama Islam. Tadabur Al-Quran misalnya	Mendorong dosen AIK untuk menambah pemahaman keagamaan masing-masing Dosen	Prodi, Fakultas dan Universitas
6	Kepuasan terhadap tenaga kependidikan	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen	Layanan tendik pada tingkat Universitas khususnya level biro dan Lembaga terkait perolehan hak dosen cukup baik, tetapi untuk SDM perlu ditambah karena dirasakan sangat kurang	Agar pelayanan tendik dimaksimalkan kalua perlu ditambah.	universitas

PUSTAKA

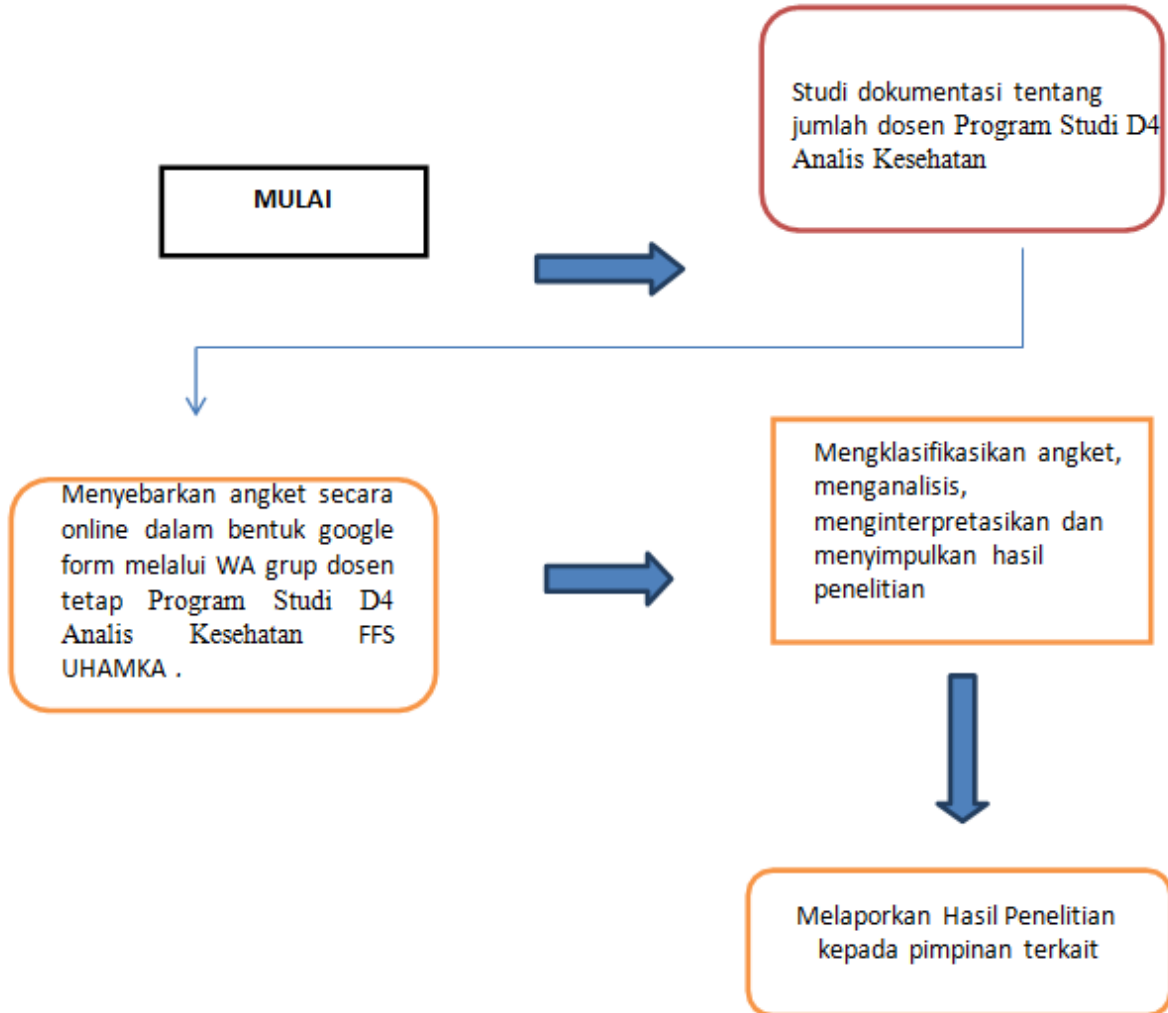
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value*, 12th ed. Prentice-Hall.
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika Vol 4 (2) Oktober 2017*
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ichwan, (2010). Definisi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Agatha, R.S. (2014). *Quality Function Deployment in Higher Education*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (*Journal of Marketing*).
- Irawan, D. H. (2002). *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Jakarta. Elexmedia
- Rangkuti, F., (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, F., dan Chandra, G (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang "Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah”.

Rangkuti, F. (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Bagan Alur Penelitian



Lampiran 2. Biodata Ketua Peneliti:

Nama lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
Jenis Kelamin : Perempuan
NIDK : 8888120016
Jabatan : Ketua Unit Mutu D4 Analis Kesehatan
Fakultas/Prodi : FFS/ Program Studi D4 Analis Kesehatan
Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Anggrek 6 No.26. Bekasi
HP/E-mail : 081322268489 / merisuzana29777@gmail.com
Pengampu MK :
a. Hemostasis dan Koagulasi, teori dan praktikum
b. Hematologi Klinik, Teori dan praktikum
c. Kimia Klinik Darah, Teori dan Praktikum
d. Kimia Klinik Cairan Tubuh, teori dan praktikum
e. Analisa Klinis

A. Riwayat Pendidikan

Table 4: Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Poltekkes Kemenkes Bandung	Universitas Respati Indonesia	-
Bidang Ilmu	Analis Kesehatan	Ilmu Kesehatan Masyarakat, peminatan Promosi Kesehatan	-
Tahun Masuk-Lulus	2011 – 2012	2012 – 2014	-
Judul Skripsi/Tesis/ Disertasi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Pasien Ketergantungan Opioid Berada dala Terapi Rumatan Metadon di RSKO Jakarta	Diterminan Laanya Pasien Ketergantungan Opioit Berada dalam Program Terapi Rumatan Metadon di RSKO Jakarta Tahun 2012 - 2014	-

	Pada 1 Januari 2008 sampai dengan 1 Januari 2012		
Nama Pembimbing/Promotor	Wiwin Wiryanti, S.Pd, M.Kes	Prof. Dr. dr. Rachmadi Purwana, SKM	-

B. Pengalaman Penelitian

Table 5: Pengalaman penelitian

No	Judul Penelitian	Tahun
1	Variasi Konsentrai Bahan Pengikat Pengisi Pada Formula Tablet Ekstrak Etanol 96% Daun Sirsak (<i>Annona Muricata</i> L)	2019
2	Upaya Peningkatan Mutu Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA	2021
3	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022

C. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

Tabel 6 : Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Tahun
1	Pengobatan Gratis Untuk Warga Pimpinan Cabang Muhammadiyah Cipayung Jakarta Timur	2021
2	Pelatihan Pemeriksaan Asam Urat Dan Gula Darah Metode Poct Pada Warga PCM Cipayung Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Dan Kesehatan Terhadap Penyakit Rematik Dan Diabetes	2021
3	Edukasi Kesehatan Dan Pemeriksaan Gula Darah, Asam Urat Dan Kolesterol Pada Warga Desa Suka Jadi, Kec, Pondok Salam, Kabupaten Purwakarta	2021
4	Edukasi Penyakit Diabetes, Asam Urat Dan Pengujiannya Pada Kaum Dhuafa Di Lingkungan Pimpinan Ranting Muhammadiyah Duren Seribu, Depok, Jawa Barat	2022
5	Edukasi Tentang Pencegahan Dan Deteksi Dini Kanker Payudara Serta Pelatihan Sadari Pada Anggota Aisyah Kecamatan Pasar Minggu	2023

D. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

Table 7: Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

No	Judul Artikel	Tahun	Volume/ Nomor/Link	Nama Jurnal
1	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022	Volume 13 Nomor 02 https://jurnal.stikescirebon.ac.id/index.php/index/user	JURNAL KESEHATAN Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

Jakarta, Mei 2023



Meri Suzana, S.ST, M.Kes

Lampiran 3. Data Penelitian

Table 8. Data Penelitian

I. KEPUASAN TERHADAP TUGAS POKOK		RATA-RATA	PERSENTASE
1	Saya mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian/kompetensi saya	4.7	93.7
2	Saya mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester di dalam maupun luar prodi	4.5	89.5
3	UHAMKA memberikan informasi/kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	4.5	89.5
4	Membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu	4.7	93.7
5	Keleluasaan dalam melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai	4.5	90.5
6	Menjadi pembimbing akademik mahasiswa	4.7	93.7
7	Menjadi pembimbing tugas akhir mahasiswa	4.6	91.6
8	Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa	4.4	88.4
9	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal	4.5	89.5
10	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal	4.5	90.5
11	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah	4.4	88.4
Rata-rata		4.5	91
II. KEPUASAN TERHADAP IMBALAN		RATA-RATA	PERSENTASE
1	Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah	3.2	64
2	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki	3.3	65
3	Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan	3.3	65
4	Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini	3.6	72
5	Pembagian insentif sudah sesuai	3.4	67
6	Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG)	3.5	69
7	Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA	3.3	66
Rata-rata		3.4	67
III. KEKESEMPATAN PENGEMBANGAN DIRI DAN KARIR		RATA-RATA	PERSENTASE
1	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik	4.1	81

2	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mendapatkan/mengurus sertifikasi dosen	3.9	78
3	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melanjutkan pendidikan	4.2	83
4	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/workshop yang dilaksanakan UHAMKA	4.0	80
5	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk menjadi pembicara/ pemakalah dalam kegiatan/pertemuan ilmiah, baik di dalam maupun di luar UHAMKA	4.0	80
6	Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi	3.9	79
7	Memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA	3.9	78
8	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA	3.5	71
Rata-rata		3.9	79
VI. KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA		RATA-RATA	PERSENTASE
1	Memiliki ruang kerja dosen dengan luas minimal 4 m ² /dosen	3.7	75
2	Kelengkapan sarana (akses internet meja, kursi, AC, dsb) pada ruang dosen	3.8	77
3	Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja	3.7	75
4	Ketersediaan dan kualitas ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan	3.7	74
5	Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	4.2	84
6	Kualitas akses internet LCD, AC, whiteboard/ smartboard dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring)	4.0	80
7	Ketersediaan dan kualitas meja/ kursi dosen dan mahasiswa dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring)	4.1	81
8	Kebersihan dan kerapian ruang kelas (jika pembelajaran luring)	3.9	79
9	Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA	3.7	75
10	Ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran	2.9	58
11	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas laboratorium/studio/bengkel seni yang menunjang prodi	3.5	69
12	Kualitas/kelengkapan sarana dan koleksi perpustakaan	3.6	73
13	Kemudahan dalam mengakses perpustakaan digital UHAMKA (http://lib.uhamka.ac.id/)	3.6	73
14	Ketersediaan ruang Laktasi di tiap Fakultas	2.9	58
15	Fasilitas parkir yang memadai dan aman	3.8	76
16	Fasilitas toilet yang memadai dan bersih	3.6	72
17	Ketersediaan fasilitas mitigasi bencana	3.4	68
Rata-rata		3.7	73
KEPUASAN TERHADAP PIMPINAN		RATA-RATA	PERSENTASE
1	Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok catur dharma dan pengembangan karir dosen	3.84	77

2	Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/ Sekolah Pascasarjana (Direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	3.95	79
3	Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	4.00	80
4	Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	3.84	77
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	4.00	80
6	Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dan pengembangan karir dosen	4.00	80
7	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan dan pengajaran oleh pimpinan terkait	3.89	78
8	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait	3.84	77
9	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait	3.84	77
10	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyahhan (AIK) oleh pimpinan terkait	3.84	77
Rata-rata		3.9	78
VI. KEPUASAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN		RATA-RATA	PERSENTASE
1	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen	3.9	79
2	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen	3.8	77
3	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen	3.7	75
4	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdharma dosen	3.9	79
5	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pengembangan karir dosen	3.9	78
6	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen	3.9	78
Rata-rata		3.9	78
Rata - rata total		3.9	77.6

