

**LAPORAN HASIL PENELITIAN  
SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN 2022/2023  
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS UHAMKA**



**DISUSUN OLEH:**

**GUGUS PENJAMIN MUTU FFS UHAMKA:**

**Rindita, M.Si.**

**UNIT PENJAMIN MUTU FFS UHAMKA:**

**Meri Suzana, S.ST, M.Kes.**

**apt. Yudi Srifiana, M.Farm.**

**Anisa Amalia, M.Farm.**

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

**2023**

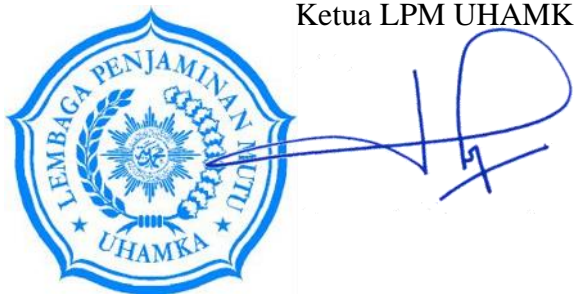
## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : **Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA Tahun Ajaran 2022-2023**
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Rindita, M.Si.
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NIDN : 0329118402
  - d. Jabatan : Ketua Gugus Penjamin Mutu FFS UHAMKA
  - e. Fakultas : FFS/D4 Analis K
  - f. Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
  - g. Telepon/fax : (021) 8611070/(021) 86603233
  - h. Alamat Rumah : Jl. K. Tb. Karimun No. 19 Komplek Bea Cukai Pondok Bambu, Jaktim 13430
  - i. HP/E-mail : 08568201721/[merisuzana29777@gmail.com](mailto:merisuzana29777@gmail.com)
3. Jumlah Anggota Peneliti : 3 orang
- a. Nama Anggota I : Meri Suzana, S.ST, M.Kes.
  - b. Nama Anggota II : apt. Yudi Srifiana, M.Farm
  - c. Nama Anggota III : Anisa Amalia, M.Farm
4. Lokasi Penelitian : Jakarta dan Sekitarnya

Jakarta, 2023

Mengetahui,  
Ketua LPM UHAMKA

Ketua Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas Farmasi dan Sains



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



**Rindita, M.Si.**  
NIDN: 0329118402

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum 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 Tenaga Kependidikan 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 tenaga pendidikan atas mutu dan pelayanan di Fakultas Farmasi dan Sains 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 civitas akademika FFS UHAMKA.

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

<b>HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>3</b>
<b>A. Definisi Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>3</b>
<b>B. Kepuasan Pelayanan .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Pengukuran Kepuasan.....</b>	<b>111</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>133</b>
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>133</b>
<b>B. Desain Penelitian .....</b>	<b>133</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>133</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>133</b>
<b>E. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>144</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>155</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>22</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>22</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>22</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>25</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei 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 survei tingkat kepuasan tenaga kependidikan di lingkungan FFS UHAMKA menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan dan diangkat oleh universitas untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, yaitu pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak.

Dalam instrumen survei kepuasan terdapat 4 aspek yang dinilai yaitu tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama; pengelolaan sumber daya manusia; pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana; dan pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah. Responden dalam penilaian kepuasan ini adalah tenaga kependidikan dari tata usaha, perpustakaan, supir, dan laboran dari FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama; pengelolaan sumber daya manusia; pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana; dan pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah pada tahun ajaran 2022-2023.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap Universitas

Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA di tahun ajaran 2022/2023.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama di FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan sumber daya manusia di FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana di FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah di FFS UHAMKA pada tahun 2022/2023.

**D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pimpinan FFS UHAMKA terhadap berbagai aspek yang berhubungan dengan tenaga kependidikan, dengan rincian sebagai berikut:

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 FFS UHAMKA.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
5. Sebagai bahan penilaian dalam akreditasi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan dari satu pihak ke pihak yang lain, yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan yang baik merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diberikan dari suatu pihak ke pihak lain. Memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan strategi suatu institusi, dalam hal ini institusi pendidikan, dalam mencapai visi, misi dan keunggulannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat memunculkan kepuasan pihak yang berada dalam suatu organisasi atau dalam penelitian merupakan institusi pendidikan.

Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Rochaety & Rahayuningsih (2005) yaitu ada lima pilar yang dapat membangun *Total Quality Management*. Kelima pilar tersebut adalah produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya kontrol di dalam proses, begitu pula 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, sebuah institusi 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 sistem 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 sistem 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 sistem 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. Hal ini dimaksudkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

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 sistem terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya *Total Quality Management*, *Total Quality Service* juga 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 beutuhan, 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). 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 komputer yang canggih, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, dan 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 sistem 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.
5. 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 pendidikan yang sering keluar kampus untuk menerima pekerjaan lain.

## **B. 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 di bawah 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 & Chandra, 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 sistem manajemen yang lama ke sistem 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.

### **C. 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, *costumer 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. Survei kepuasan pelanggan, yaitu dengan melakukan survei untuk dapat memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (sinyal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Menurut MC Neal dan Lamp (Tjiptono, 2001) umumnya penelitian mengenai pelanggan dilaksanakan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian mengenai kepuasan tenaga kependidikan dilakukan di kampus Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terhadap seluruh tenaga kependidikan yang bertugas pada tahun ajaran 2022/2023. Penelitian dilakukan bulan Februari sampai bulan Mei 2023.

### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan dengan pencarian fakta pada suatu fenomena kelompok ataupun individu. Fakta yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan FFS UHAMKA yang bertugas pada tahun ajaran saat penelitian dilakukan.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan FFS UHAMKA yang mengajar pada tahun ajaran 2022-2023, baik laki-laki maupun perempuan, baik pegawai tetap maupun 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 survei. 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 tenaga kependidikan terhadap tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama; pengelolaan sumber daya manusia; pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana; dan pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah di FFS 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**

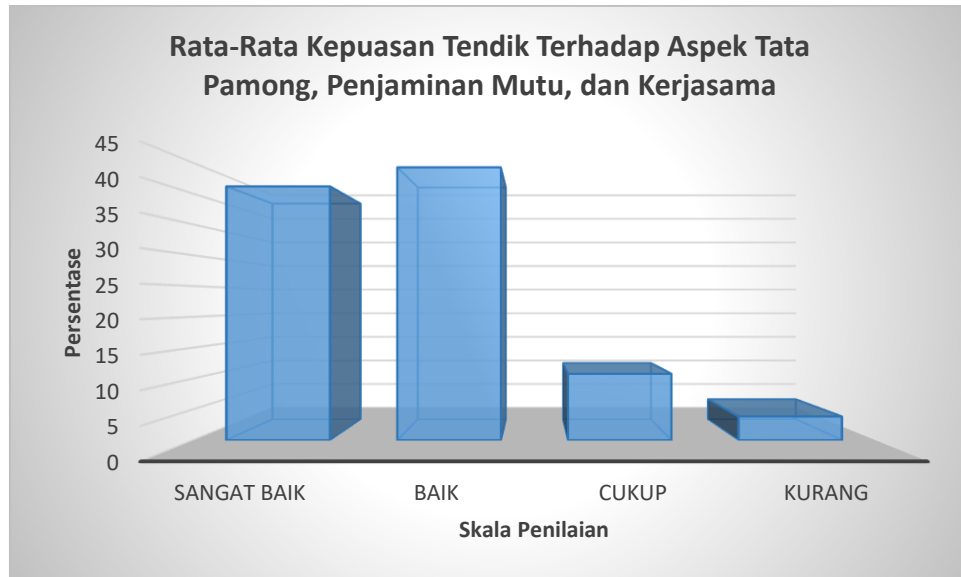
Data yang diharapkan dari penelitian ini adalah data verbal yang dikuantifikasi berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Distribusi tingkat kepuasan tendik pada FFS UHAMKA dilihat berdasarkan 4 aspek, yaitu: 1) tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama; 2) pengelolaan sumber daya manusia; 3) pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana; dan 4) pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK). Aspek-aspek tersebut akan sangat mempengaruhi kinerja para tendik dalam melaksanakan aktivitas catur darma perguruan tinggi, selain itu juga akan mempengaruhi kinerja FFS UHAMKA dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas. Adapun tingkatan yang diberikan atas setiap pertanyaan adalah sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Instrumen survei kepuasan tendik dapat dilihat pada Lampiran 1 dan hasil analisis survei kepuasan tendik FFS UHAMKA dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil analisis survei kepuasan tendik FFS UHAMKA

INDIKATOR	TINGKAT KEPUASAN	PERSENTASE (%)
<b>Kepuasan terhadap tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama</b>	Sangat Baik	41,15
	Baik	44,23
	Cukup	10,77
	Kurang	3,85
<b>Pengelolaan SDM</b>	Sangat Baik	41,54
	Baik	44,62
	Cukup	10
	Kurang	3,85
<b>Pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana</b>	Sangat Baik	47,69
	Baik	40
	Cukup	9,23
	Kurang	3,08
<b>Pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah</b>	Sangat Baik	53,85
	Baik	43,08
	Cukup	0
	Kurang	3,08



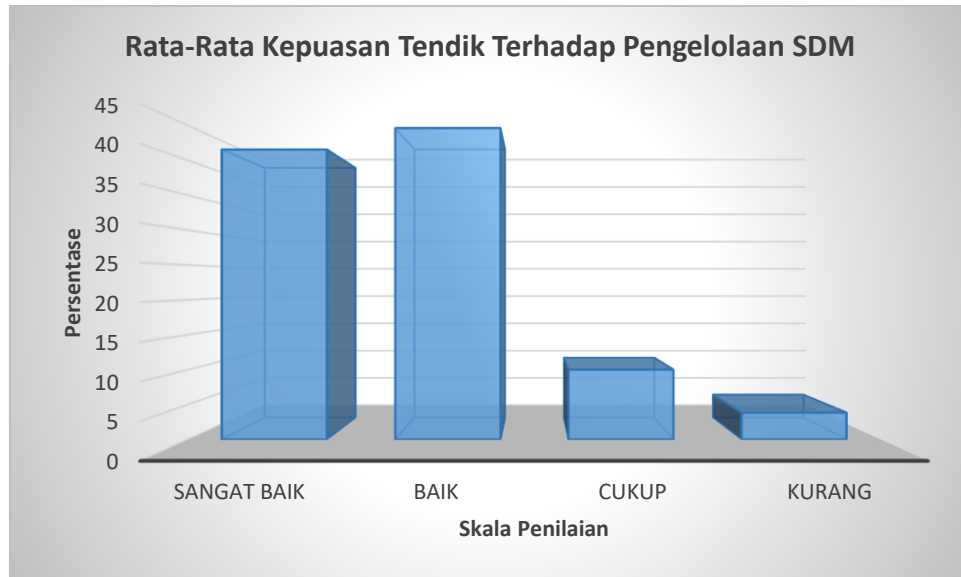
Gambar 1. Grafik Rata-Rata Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Tata Pamong, Penjaminan Mutu, dan Kerjasama

Dari aspek tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama, di atas 80 persen tendik sudah menganggap aspek ini dijalankan dengan sangat baik dan baik oleh pimpinan (Gambar 1). Dari segi tata pamong, pimpinan sudah dianggap menjalankan prinsip kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan adil. Pimpinan FFS UHAMKA juga dianggap sudah baik dalam melaksanakan perencanaan, pengaturan, pengelolaan sistem kepegawaian, pengarahan, dan pengawasan. Dari segi penjaminan mutu, sebagian besar tendik sudah menganggap bahwa proses penjaminan mutu di FFS UHAMKA sudah baik, termasuk audit mutu internal sudah dilaksanakan dengan baik. Untuk aspek kerjasama, tendik sudah mengetahui tentang kerjasama internal yang diadakan di FFS UHAMKA. Meskipun demikian, para tendik memberikan masukan agar dilakukan peningkatan di setiap lini, pimpinan lebih adil dan transparan. Detail mengenai aspek yang ditanyakan pada bidang tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Aspek yang dinilai dan persentasenya dari tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama

No.	Aspek yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip kredibel dalam pelaksanaan tata pamong	53,8	30,8	15,4	0
2.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip transparan dalam pelaksanaan tata pamong	30,8	46,2	23,1	0
3.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip akuntabel dalam pelaksanaan tata pamong	38,5	46,2	15,4	0
4.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip bertanggung jawab dalam tata pamong	30,8	53,8	15,4	0

5.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip adil dalam tata pamong	38,5	23,1	38,5	0
6.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan perencanaan ( <i>planning</i> ) pengelolaan institusi dengan baik	38,5	38,5	23,1	0
7.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengaturan ( <i>organizing</i> ) pengelolaan institusi dengan baik	38,5	46,2	15,4	0
8.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengelolaan sistem kepegawaian ( <i>staffing</i> ) institusi dengan baik	46,2	38,5	15,4	0
9.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengarahan ( <i>leading</i> ) pengelolaan institusi dengan baik	46,2	46,2	7,7	0
10.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengawasan ( <i>controlling</i> ) pengelolaan institusi dengan baik	46,2	46,2	0	7,7
11.	Pimpinan Fakultas memiliki kemampuan dalam memimpin operasional pengelolaan institusi	53,8	30,8	7,7	7,7
12.	Pimpinan Fakultas memiliki kemampuan dalam memimpin secara organisasi pengelolaan institusi	38,5	46,2	15,4	0
13.	Pimpinan Fakultas memiliki kepemimpinan publik yang baik dalam pengelolaan institusi	53,8	38,5	0	7,7
14.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk setiap kegiatan dilaksanakan dengan baik	38,5	53,8	0	7,7
15.	Pelaksanaan audit mutu internal dilaksanakan dengan baik	30,8	61,5	0	7,7
16.	Pelaksanaan survey kepuasan untuk stakeholder internal dan eksternal dilaksanakan dengan baik	46,2	46,2	0	7,7
17.	Temuan hasil audit mutu internal dan survey kepuasan ditindaklanjuti	38,5	53,8	0	7,7
18.	Tenaga kependidikan mengetahui adanya kerjasama Fakultas dengan pihak lain yang dapat ditindaklanjuti oleh tenaga kependidikan	38,5	46,2	7,7	7,7
19.	Kerjasama yang disepakati Fakultas dengan pihak lain sudah sesuai dengan kebutuhan internal	38,5	46,2	7,7	7,7
20.	Tenaga kependidikan mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama Fakultas dengan pihak lain	38,5	46,2	7,7	7,7



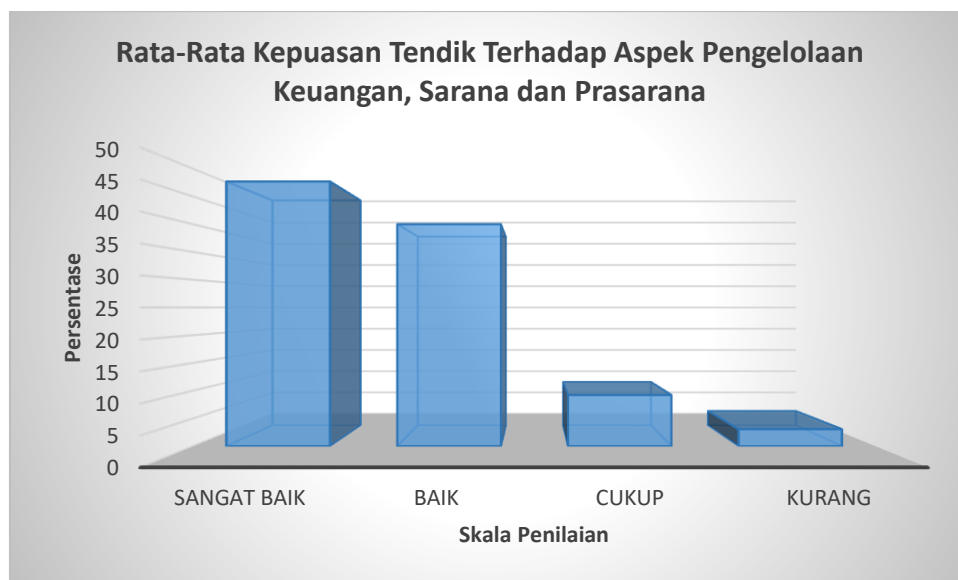
**Gambar 2. Grafik Rata-Rata Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Pengelolaan SDM**

Pada Gambar 2 terlihat bahwa lebih dari 80 persen tendik merasa puas dengan pengelolaan SDM di FFS UHAMKA. Pengelolaan SDM yang dimaksud meliputi kesesuaian pekerjaan dengan kompetensi, adanya monitoring dari pimpinan terhadap pelaksanaan *job descriptions* tendik, dan informasi mengenai pengembangan karir. Para tendik juga berpendapat bahwa *reward* dan *punishment* yang sudah diterapkan di FFS UHAMKA sudah sangat baik dan baik. Detail dari aspek yang dinilai dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Aspek yang dinilai dan persentasenya dari pengelolaan SDM**

No.	Aspek yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Tenaga kependidikan ditugaskan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kompetensi	61,5	30,8	7,7	0
2.	UHAMKA menerbitkan pedoman yang merinci pelaksanaan tugas ( <i>job descriptions</i> ) tenaga kependidikan di setiap bagian	53,8	38,5	7,7	0
3.	Pimpinan melaksanakan monitoring serta memberi arahan yang jelas bagi pelaksanaan tugas tenaga kependidikan	46,2	30,8	23,1	0
4.	Tenaga kependidikan mendapat informasi yang jelas mengenai aturan untuk pengembangan karir dan kompetensi (mengikuti kegiatan <i>workshop</i> /pelatihan, sertifikasi kompetensi, studi lanjut atau kegiatan lain yang bersifat mengembangkan kompetensi)	46,2	30,8	15,4	7,7

5.	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir	30,8	46,2	15,4	7,7
6.	UHAMKA memfasilitasi tenaga kependidikan dalam meningkatkan jenjang karir	30,8	53,8	7,7	7,7
7.	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengikuti kegiatan workshop/pelatihan, atau kegiatan lain yang bersifat mengembangkan kompetensi	38,5	46,2	7,7	7,7
8.	Tenaga kependidikan mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi	38,5	53,8	7,7	0
9.	Tenaga kependidikan diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi kompetensi	38,5	53,8	7,7	0
10.	UHAMKA memberikan <i>reward and punishment</i> yang adil sebagai respons terhadap kinerja tenaga kependidikan	30,8	61,5	0	7,7



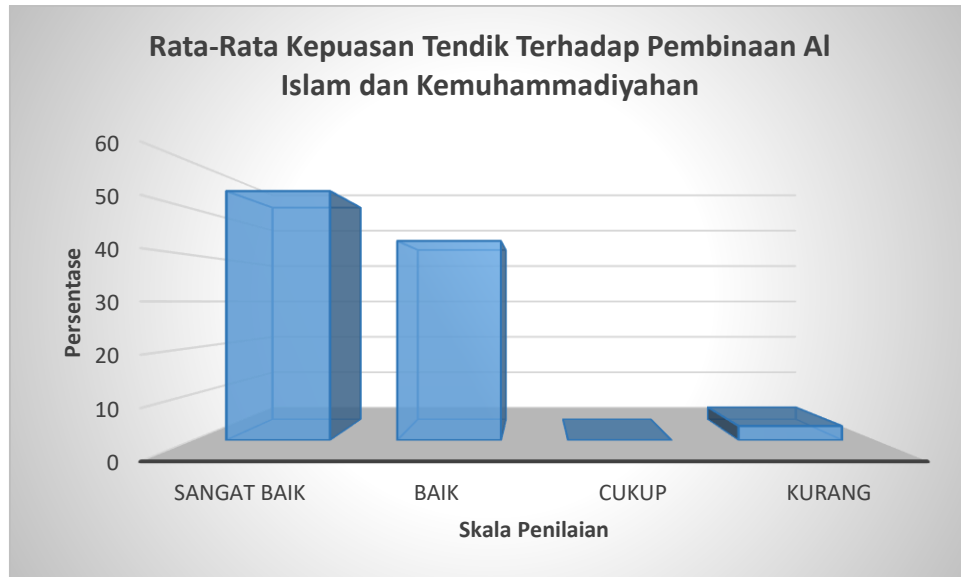
**Gambar 3. Grafik Rata-Rata Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

Terkait dengan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, di atas 80 persen tendik juga menganggap sudah sangat baik dan baik. Aspek yang dinilai meliputi penghasilan rutin dan tambahan tendik, THR, dan gaji ke-13. Selain itu, tendik juga mendapatkan bantuan pembiayaan dari UHAMKA atau pihak eksternal untuk mengikuti pelatihan/*workshop*, program sertifikasi, atau studi lanjut. FFS UHAMKA juga menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan mendukung tendik dalam melakukan pekerjaannya, hampir semua tendik menganggapnya sangat baik dan baik. Detail mengenai aspek yang dinilai dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Aspek yang dinilai dan persentasenya dari pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana**

No.	Aspek yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Tenaga kependidikan memperoleh penghasilan rutin yang layak setiap bulan	30,8	46,2	23,1	0
2.	Tenaga kependidikan memperoleh penghasilan tambahan setiap mendapat tugas tambahan/lembur	30,8	46,2	7,7	15,4
3.	Tenaga kependidikan mendapatkan gaji ke-13 setiap tahun	76,9	23,1	0	0
4.	Tenaga kependidikan mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya)	69,2	23,1	7,7	0
5.	Tenaga kependidikan mendapatkan bantuan pembiayaan dari UHAMKA atau difasilitasi untuk mendapatkan pembiayaan dari pihak eksternal dalam rangka mengikuti pelatihan/workshops, program sertifikasi kompetensi atau melanjutkan studi	46,2	38,5	15,4	0
6.	Ruangan tempat tenaga kependidikan bekerja memiliki sarana penunjang yang lengkap (komputer, printer, meja, kursi, AC, dsb) dan berfungsi baik	53,8	38,5	0	7,7
7.	Kapasitas internet di kampus memadai untuk menunjang pekerjaan tenaga kependidikan	30,8	46,2	15,4	7,7
8.	Tersedia toilet untuk tenaga kependidikan dengan ukuran, kondisi, dan jumlah yang memadai sesuai jumlah tenaga kependidikan	46,2	46,2	7,7	0
9.	Tersedia layanan kesehatan berupa poliklinik dengan tenaga kesehatan yang senantiasa siap melayani	46,2	38,5	15,4	0
10.	Tersedia tempat parkir yang memadai dan aman	46,2	53,8	0	0





**Gambar 4. Grafik Rata-Rata Kepuasan Tendik Terhadap Aspek Pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyahhan**

Karena FFS UHAMKA merupakan kampus Islami yang menjalankan nilai-nilai Al Islam dan Kemuhammadiyahhan (AIKA), maka aspek pembinaan AIKA menjadi hal yang patut dinilai dalam survei ini. Di atas 80 persen tendik juga menyatakan bahwa pembinaan AIKA di lingkungan UHAMKA sudah dilaksanakan dengan sangat baik dan baik (Gambar 4). Pembinaan AIKA untuk tendik dilaksanakan dalam bentuk pengajian tendik. Tendik FFS UHAMKA juga diminta berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengurus ranting/cabang/daerah/wilayah Muhammadiyah atau pada ortom/amal usahanya. Detail aspek yang dinilai terhadap aspek pembinaan AIKA di FFS UHAMKA dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Aspek yang dinilai dan persentasenya dari pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyahhan**

No.	Aspek yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	UHAMKA mengadakan kegiatan pembinaan AIK (pengajian, tadarus Al Qur'an, dll.) bagi tenaga kependidikan rutin minimal setiap bulan	38,5	53,8	0	7,7
2.	UHAMKA mendorong tumbuhnya sifat kedermawanan (filantropi) di kalangan internal maupun eksternal kampus	46,2	53,8	0	0
3.	Dorongan dan motivasi UHAMKA kepada tenaga kependidikan untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengurus ranting/cabang/daerah/wilayah Muhammadiyah atau pada ortom/amal usahanya.	53,8	38,5	0	7,7

4.	Fasilitasi/bantuan UHAMKA dalam upaya tenaga kependidikan memperoleh Kartu Tanda Anggota (KTA) Muhammadiyah	61,5	38,5	0	0
5.	Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana ibadah di lingkungan UHAMKA yang lengkap dan memadai sesuai jumlah tenaga kependidikan	69,2	30,8	0	0

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa di atas 80 persen tendik sudah merasa keempat aspek yang disurvei memiliki predikat sangat baik dan baik. Adapun 4 aspek tersebut adalah: tata pamong, penjaminan mutu, dan kerjasama; pengelolaan SDM; pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana; serta pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah.

#### **B. Saran**

Sebagai saran tendik mengharapkan pimpinan meningkatkan transparansi dan keadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S. (2014). *Quality Function Deployment in Higher Education*
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika*, Vol 4 (2) Oktober 2017
- Ichwan. (2010). Definisi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010
- Irawan, D. H. (2002). *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Jakarta. Elexmedia
- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, F., (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., Chandra, G (2007). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Instrumen Kepuasan Tendik

#### INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP FAKULTAS FARMASI DAN SAINS

##### PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Bapak/Ibu tenaga kependidikan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA yang kami hormati.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terhadap bapak/ibu kami bermaksud menampung umpan balik terhadap layanan kami selama ini. Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya, agar kami mendapat informasi yang lengkap dan obyektif untuk dapat meningkatkan layanan terhadap tenaga kependidikan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA di masa yang akan datang. Atas partisipasi Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

##### Informasi tentang pengisi angket:

Unit Kerja : .....

Jenis Kelamin: Laki-Laki/ Perempuan

Masa Kerja : ..... tahun..... bulan

##### Petunjuk :

Berikan tanggapan Bapak/Ibu terhadap setiap butir pernyataan dengan cara membubuhkan tanda cek (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang sesuai.

SB = Sangat Baik

B = Baik

C = Cukup

K = Kurang

NO	ASPEK YANG DINILAI	SB	B	C	K
<b>A. TATA PAMONG, PENJAMINAN MUTU, DAN KERJA SAMA</b>					
1.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip kredibel dalam pelaksanaan tata pamong				
2.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip transparan dalam pelaksanaan tata pamong				
3.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip akuntabel dalam pelaksanaan tata pamong				
4.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip bertanggung jawab dalam tata pamong				
5.	Pimpinan Fakultas melaksanakan prinsip adil dalam tata pamong				
6.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan perencanaan ( <i>planning</i> )				

	pengelolaan institusi dengan baik				
7.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengaturan ( <i>organizing</i> ) pengelolaan institusi dengan baik				
8.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengelolaan sistem kepegawaian ( <i>staffing</i> ) institusi dengan baik				
9.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengarahan ( <i>leading</i> ) pengelolaan institusi dengan baik				
10.	Pimpinan Fakultas sudah melaksanakan pengawasan ( <i>controlling</i> ) pengelolaan institusi dengan baik				
11.	Pimpinan Fakultas memiliki kemampuan dalam memimpin operasional pengelolaan institusi				
12.	Pimpinan Fakultas memiliki kemampuan dalam memimpin secara organisasi pengelolaan institusi				
13.	Pimpinan Fakultas memiliki kepemimpinan publik yang baik dalam pengelolaan institusi				
14.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk setiap kegiatan dilaksanakan dengan baik				
15.	Pelaksanaan audit mutu internal dilaksanakan dengan baik				
16.	Pelaksanaan survey kepuasan untuk stakeholder internal dan eksternal dilaksanakan dengan baik				
17.	Temuan hasil audit mutu internal dan survey kepuasan ditindaklanjuti				
18.	Tenaga kependidikan mengetahui adanya kerjasama Fakultas dengan pihak lain yang dapat ditindaklanjuti oleh tenaga kependidikan				
19.	Kerjasama yang disepakati Fakultas dengan pihak lain sudah sesuai dengan kebutuhan internal				
20.	Tenaga kependidikan mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama Fakultas dengan pihak lain				
<b>Saran Perbaikan</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>B. PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
21.	Tenaga kependidikan ditugaskan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kompetensi				
22.	UHAMKA menerbitkan pedoman yang merinci pelaksanaan tugas ( <i>job descriptions</i> ) tenaga kependidikan di setiap bagian				
23.	Pimpinan melaksanakan monitoring serta memberi arahan yang jelas bagi pelaksanaan tugas tenaga kependidikan				
24.	Tenaga kependidikan mendapat informasi yang jelas mengenai aturan untuk pengembangan karir dan kompetensi (mengikuti kegiatan workshop/pelatihan, sertifikasi kompetensi, studi lanjut atau kegiatan lain yang bersifat mengembangkan kompetensi)				
25.	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir				

26.	UHAMKA memfasilitasi tenaga kependidikan dalam meningkatkan jenjang karir				
27.	Tenaga kependidikan mendapat kesempatan mengikuti kegiatan workshop/pelatihan, atau kegiatan lain yang bersifat mengembangkan kompetensi				
28.	Tenaga kependidikan mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi				
29.	Tenaga kependidikan diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi kompetensi				
30.	UHAMKA memberikan <i>reward and punishment</i> yang adil sebagai respons terhadap kinerja tenaga kependidikan				
<b>Saran Perbaikan</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>C. PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA</b>					
31.	Tenaga kependidikan memperoleh penghasilan rutin yang layak setiap bulan				
32.	Tenaga kependidikan memperoleh penghasilan tambahan setiap mendapat tugas tambahan/lembur				
33.	Tenaga kependidikan mendapatkan gaji ke-13 setiap tahun				
34.	Tenaga kependidikan mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya)				
35.	Tenaga kependidikan mendapatkan bantuan pembiayaan dari UHAMKA atau difasilitasi untuk mendapatkan pembiayaan dari pihak eksternal dalam rangka mengikuti pelatihan/workshops, program sertifikasi kompetensi atau melanjutkan studi				
36.	Ruangan tempat tenaga kependidikan bekerja memiliki sarana penunjang yang lengkap (komputer, printer, meja, kursi, AC, dsb) dan berfungsi baik				
37.	Kapasitas internet di kampus memadai untuk menunjang pekerjaan tenaga kependidikan				
38.	Tersedia toilet untuk tenaga kependidikan dengan ukuran, kondisi, dan jumlah yang memadai sesuai jumlah tenaga kependidikan				
39.	Tersedia layanan kesehatan berupa poliklinik dengan tenaga kesehatan yang senantiasa siap melayani				
40.	Tersedia tempat parkir yang memadai dan aman				
<b>Saran Perbaikan</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>D. PEMBINAAN AL ISLAM DAN KEMUHAMMADIYAHAN (AIK)</b>					
41.	UHAMKA mengadakan kegiatan pembinaan AIK (pengajian, tadarus Al Qur'an, dll.) bagi tenaga kependidikan rutin minimal setiap bulan				
42.	UHAMKA mendorong tumbuhnya sifat kedermawanan (filantropi) di kalangan internal maupun eksternal kampus				

43.	Dorongan dan motivasi UHAMKA kepada tenaga kependidikan untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengurus ranting/cabang/daerah/wilayah Muhammadiyah atau pada ortom/amal usahanya.				
44.	Fasilitasi/bantuan UHAMKA dalam upaya tenaga kependidikan memperoleh Kartu Tanda Anggota (KTA) Muhammadiyah				
45.	Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana ibadah di lingkungan UHAMKA yang lengkap dan memadai sesuai jumlah tenaga kependidikan				

**Saran Perbaikan**

.....

.....

.....

.....

.....