

	FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS INDONESIA MAJU	No. Dokumen :	UIMA -DMAN- LKD-LA-03-00
		Tanggal :	30 Agustus 2023
	LAPORAN KEPUASAN DOSEN FAKULTAS ILMU KESEHATAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	Revisi :	00
		Halaman :	1-11

Status Dokumen

√	DIKENDALIKAN
	TIDAK DIKENDALIKAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS INDONESIA MAJU

Alamat Kampus:

Gedung HZ

Jl. Harapan No. 50 Lenteng Agung, Jakarta Selatan 12610

Telp.: (021) 78894043 – 46 Fax.: (021) 78894045

Website: www.uima.ac.id

E-mail: Fauima@uima.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, laporan kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju tahun 2023 telah dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil survey ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap Dosen sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, 31 Agustus 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan Survei	4
1.3 Metode Pelaksanaan Survei	5
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN	6
2.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen	6
2.2 Hasil Deskriptif Analisis Kepuasan Dosen	7
2.3 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	9
3.1 Kesimpulan	9
3.2 Saran	9

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di Universitas Indonesia Maju (UIMA). Hal ini merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan Dosen di lingkungan UIMA, khususnya Fakultas Ilmu Kesehatan (Fikes) menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu.

Dosen merupakan komponen penting dalam membangun sebuah perguruan tinggi. Mutu pembelajaran di perguruan tinggi terwujud dari suatu proses interaksi antar dosen, mahasiswa dan lingkungan belajarnya serta harus didukung dengan adanya layanan akademiknya. Upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi haruslah mengupayakan peningkatan mutu layanan bagi dosen karena bagaimanapun juga dosen tidak akan lepas dari hak dan kewajibannya sebagai komponen yang penting di perguruan tinggi.

Survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen merupakan bagian dari program Fikes UIMA, sehingga perencanaan, pelaksanaan, serta tindak lanjut survei kepuasan tersebut dapat dijadikan dasar dalam peningkatan mutu layanan di lingkungan Fikes UIMA. Pelaksanaan survei kepuasan dosen terhadap layanan akademik di Fikes UIMA dilaksanakan tiga tahap yaitu:

- a. Pelaksanaan kegiatan survei
- b. Penyusunan dan pembuatan laporan hasil survey
- c. Pemanfaatan hasil survei.

1.2 Tujuan Survei

Pengukuran kualitas layanan yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan Dosen bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di FIKES UIMA dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi jajaran Dekanat FIKES UIMA dalam hal peningkatan kualitas layanan dan juga untuk menyusun rencana program kerja

pengembangan selanjutnya.

1.3 Metode Pelaksanaan Survei

1.3.1 Responden

Pada periode pengukuran kepuasan ini ingin diketahui bagaimana tingkat kepuasan terhadap 4 aspek, yaitu manajemen FIKES, pengelolaan pengembangan SDM, Pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, pengelolaan pelaksanaan tri dharma. Adapun populasi survei ini adalah seluruh dosen di FIKES UIMA sejumlah 55 orang. Untuk responden adalah total sampling. Dan setelah dilakukan proses pengumpulan data diperoleh 55 responden yang mengisi survey kepuasan ini.

1.3.2 Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan dosen yang digunakan sesuai dengan instrumen pada pedoman survey kepuasan. Instrumen kepuasan dosen kemudian disusun dalam bentuk kuisisioner dalam bentuk *google form (G-Form)* dengan link <https://bit.ly/SKDmanajemenFIKES2023>

Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek- aspek dasar kehidupan dosen maka mekanisme penilaian tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan. Pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Kesehatan UIMA merupakan salah satu bentuk evaluasi layanan manajemen FIKES yang dimana hasil dari survey ini akan menjadi salah satu landasan upaya perbaikan dari layanan manajemen di FIKES. Adapun survey ini terdiri dari pengukuran kepuasan terhadap :

1. Layanan manajemen FIKES
2. Layanan pengelolaan pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana
4. Layanan Pengelolaan Pelaksanaan Tri dharma

Skor penilaian dari setiap aspek pertanyaan adalah sebagai berikut :

- 1) Sangat tidak memuaskan
- 2) Tidak Memuaskan
- 3) Cukup Memuaskan
- 4) Memuaskan
- 5) Sangat Memuaskan

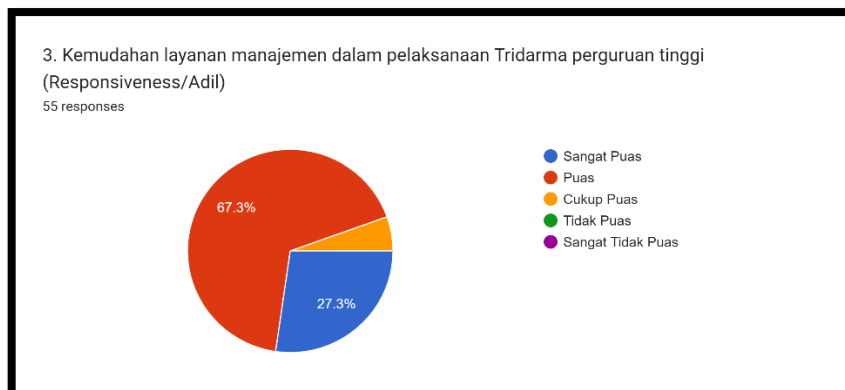
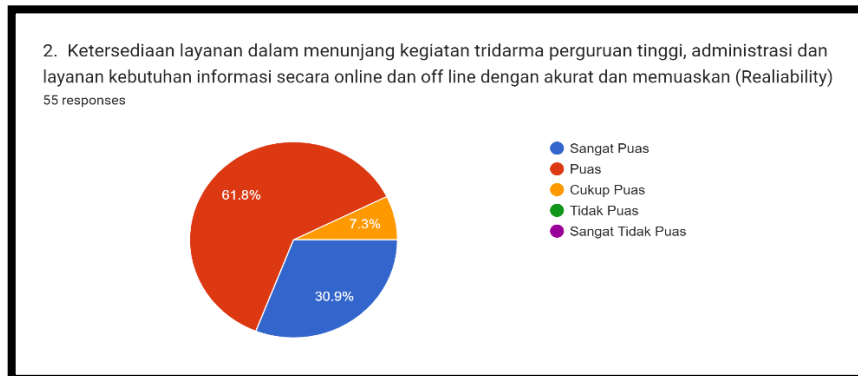
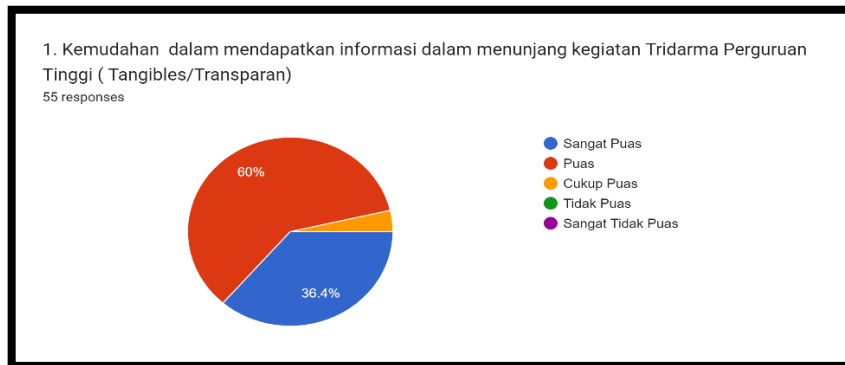
BAB II

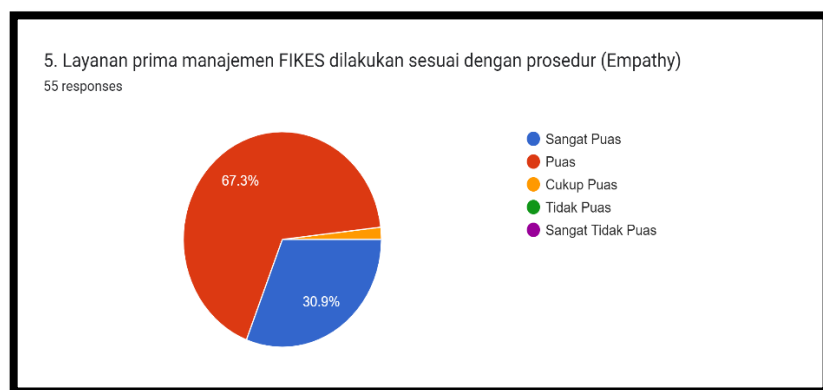
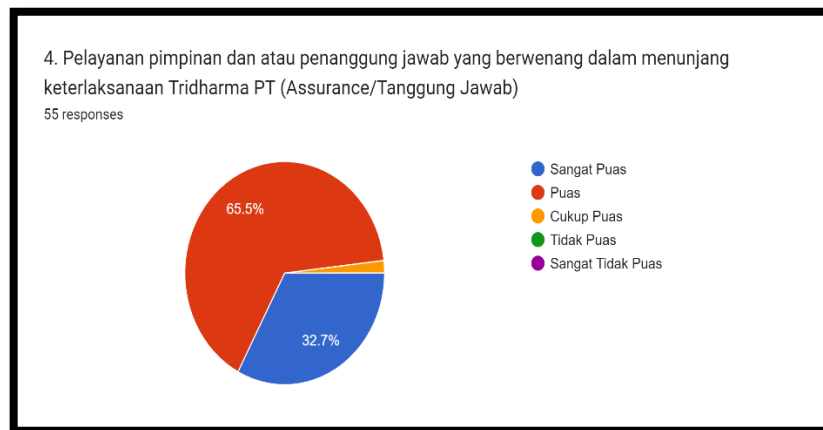
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN

2.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen

1. Layanan manajemen FIKES

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk tiap aspek kepuasan layanan manajemen FIKES, yaitu sebagai berikut :



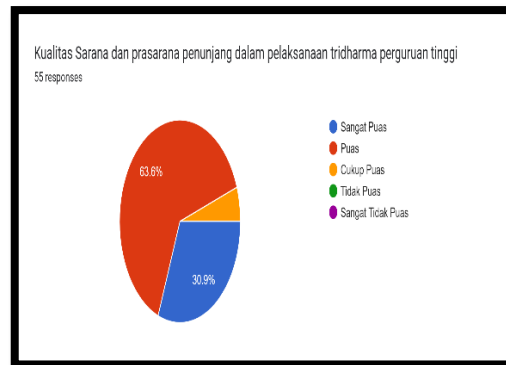
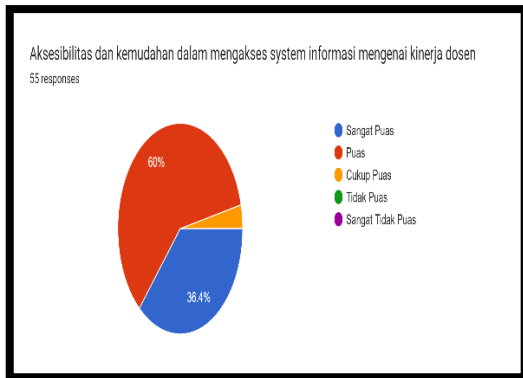


Berdasarkan hasil di atas terkait kepuasan layanan manajemen FIKES, sebagian besar dosen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh manajemen FIKES. Dilihat dari aspek tangibles/transparansi dalam mendapatkan informasi yang menunjang kegiatan Tri dharma PT 60% dosen merasa puas. Pada aspek realiability 61.8% dosen merasa puas. Pada aspek responsiveness/adil 67,3% merasa puas. Pada aspek assurance/tanggung jawab 65,5% merasa puas. Pada aspek empathy 67,3% merasa puas. Pada aspek realiability terkait administrasi dan layanan kebutuhan informasi perlu ditingkatkan.

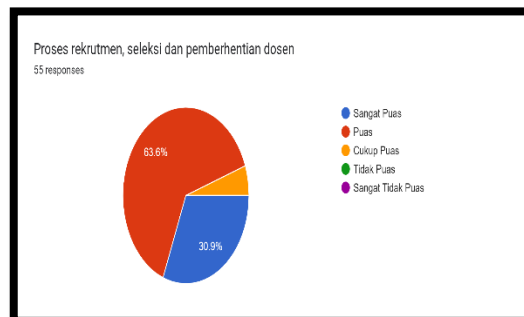
2. Layanan pengelolaan pengembangan SDM

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persentasi (%) untuk tiap aspek kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan pengembangan SDM, yaitu sebagai berikut :

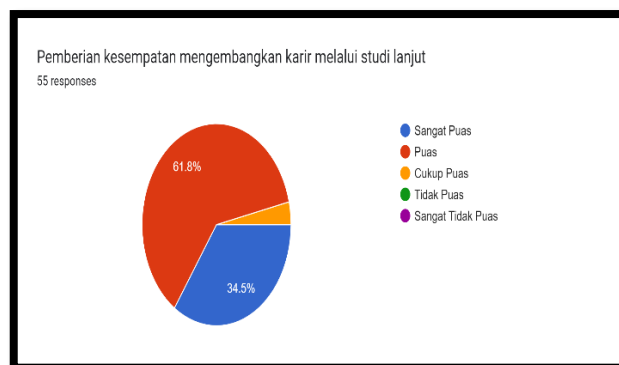
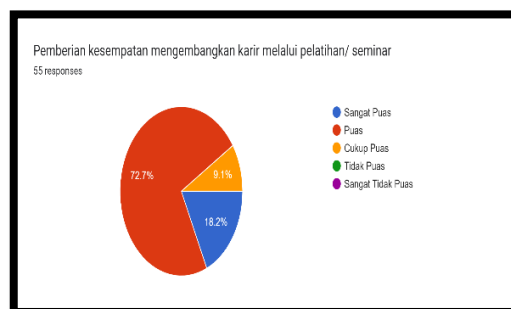
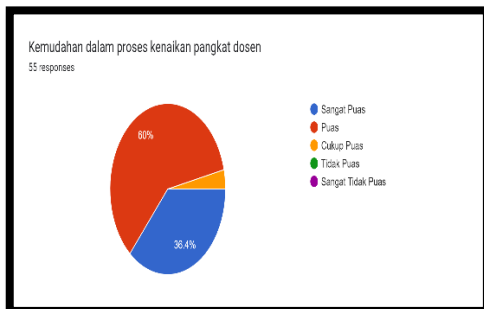
- **Aspek Tangibles (Transparan)**



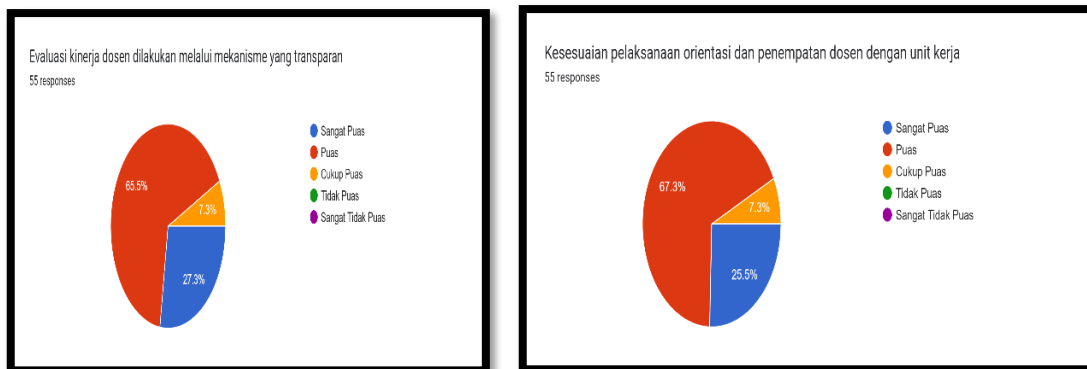
- **Aspek Realiability**



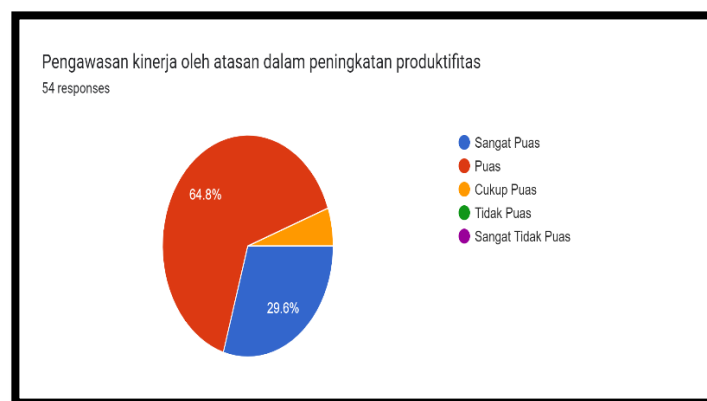
- **Aspek Responsiveness (Adil)**



- Aspek Assurance (Tanggung Jawab)



- Aspek Empathy



Berdasarkan hasil di atas terkait kepuasan layanan pengelolaan pengembangan SDM, sebagian besar dosen merasa puas dengan layanan yang diberikan dalam pengelolaan pengembangan SDM FIKES. Dilihat dari aspek tangibles/transparansi, aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen 60% dosen merasa puas. Pada aspek realibility, 69,1% dosen merasa puas terhadap keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku dan 63,6% dosen puas terhadap proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen.

Pada aspek responsiveness/adil 72.7% merasa puas terhadap pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar dan 61,8% puas terhadap pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui studi lanjut.

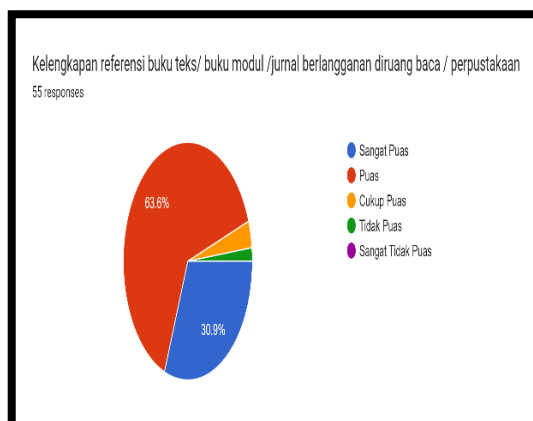
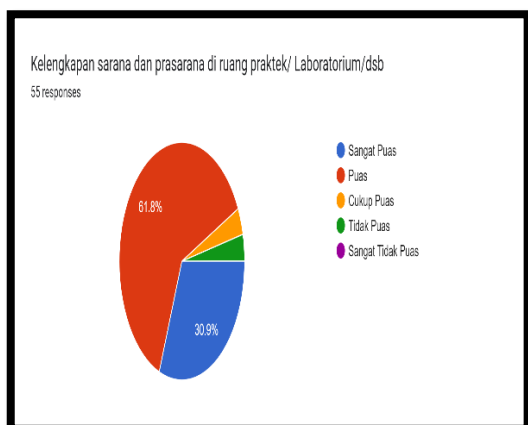
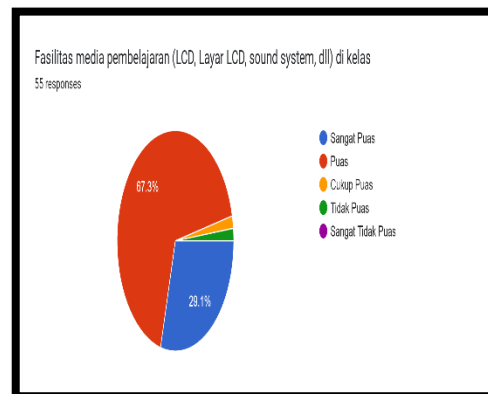
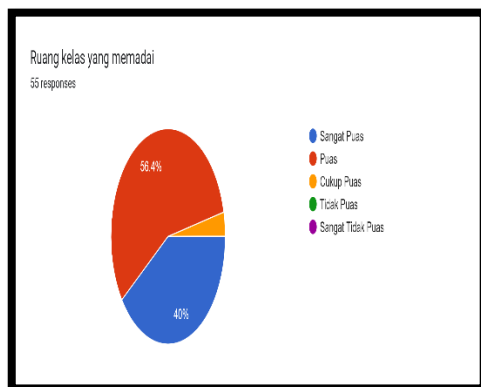
Pada aspek assurance/tanggung jawab 65,5% merasa puas terhadap Evaluasi kinerja dosen dilakukan melalui mekanisme yang transparan dan 67,3% merasa puas terhadap Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dengan unit kerja.

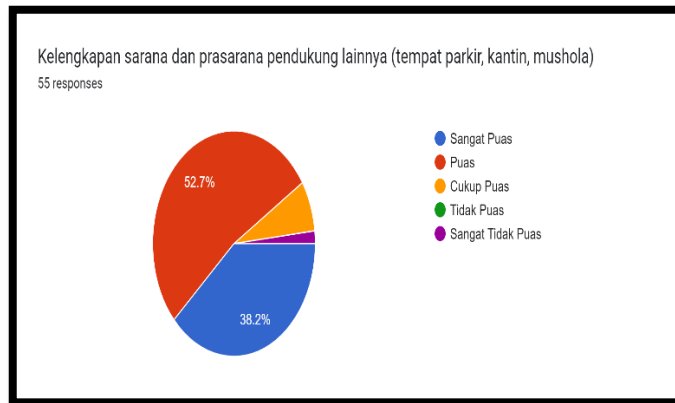
Pada aspek empathy 64,8% merasa puas terhadap Pengawasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas dan 67,3% merasa puas terhadap Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja. Pada aspek ini manajemen perlu meningkatkan remunerasi pada dosen.

3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

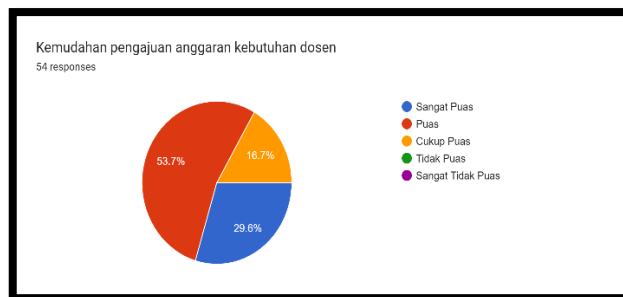
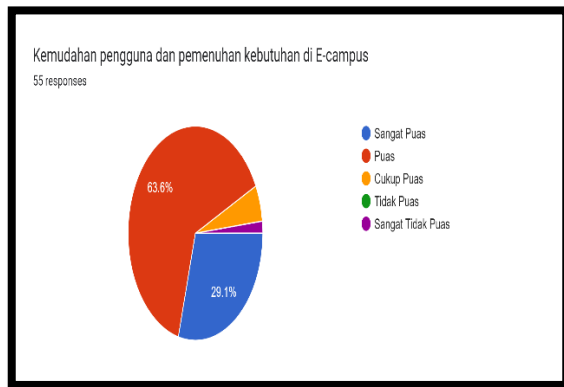
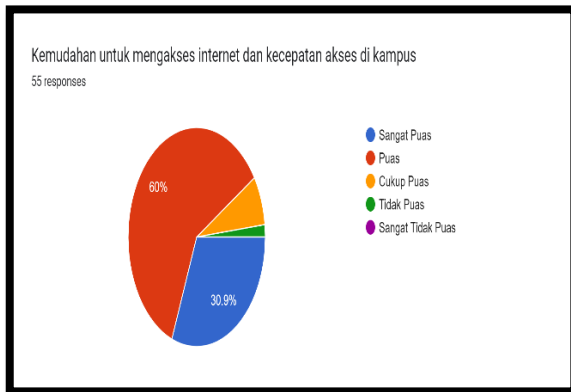
Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persentasi (%) untuk tiap aspek kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan keuangan dan Sarana Prasarana, yaitu sebagai berikut :

- Aspek Tangibles (Transparan)

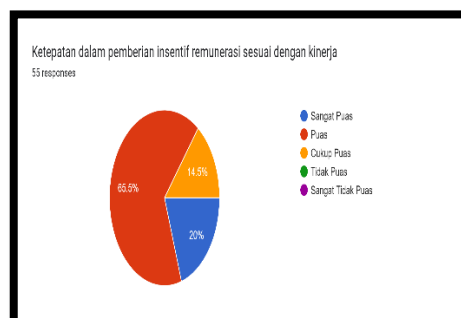
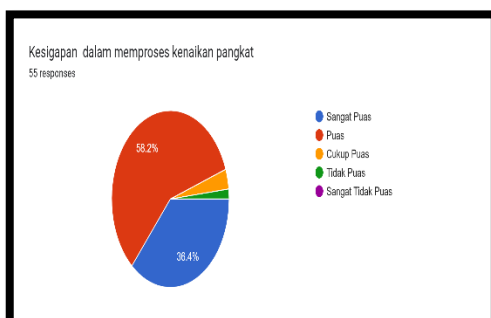




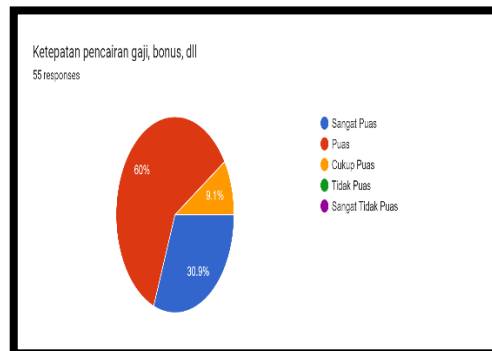
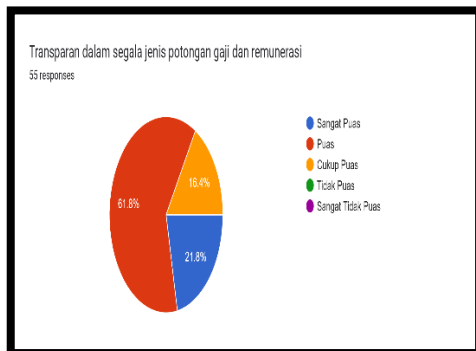
- **Aspek Reliability**



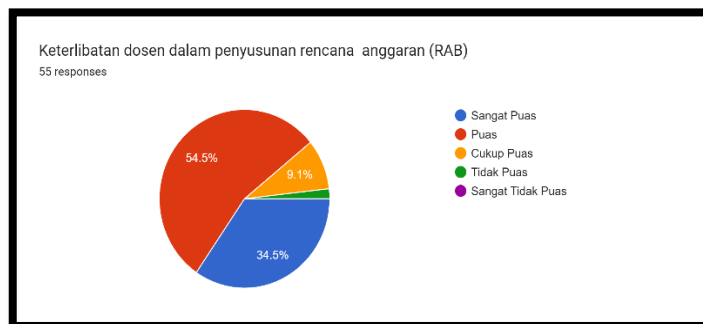
- **Aspek Responsiveness (Adil)**



- **Aspek Assurance (Tanggung Jawab)**



- **Aspek Empathy**



Berdasarkan hasil di atas terkait kepuasan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, sebagian besar dosen merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dilihat dari aspek tangibles/transparansi, 67,3% dosen merasa puas terkait fasilitas media pembelajaran. Namun, pada aspek kelengkapan sarana prasarana pendukung lainnya perlu ditingkatkan karena ada sebagian kecil yang merasa sangat tidak puas.

Pada aspek realibility, 63,6% dosen merasa puas terhadap kemudahan pengguna dan pemenuhan kebutuhan di E-campus. Namun, perlu adanya perhatian terhadap kemudahan akses internet di kampus.

Pada aspek responsiveness/adil 65,5% merasa puas terhadap ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja. Namun, perlu peningkatan dalam Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat.

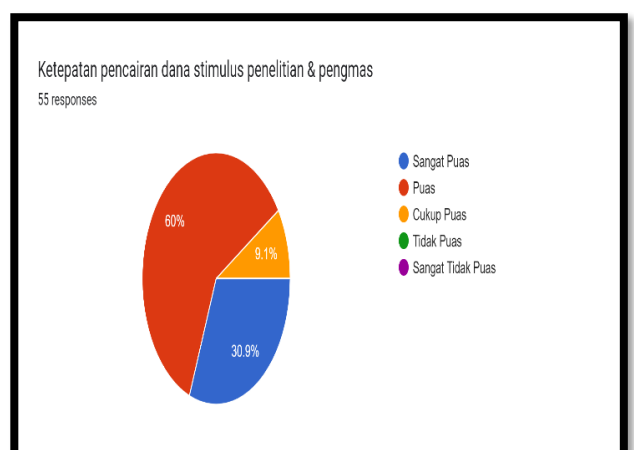
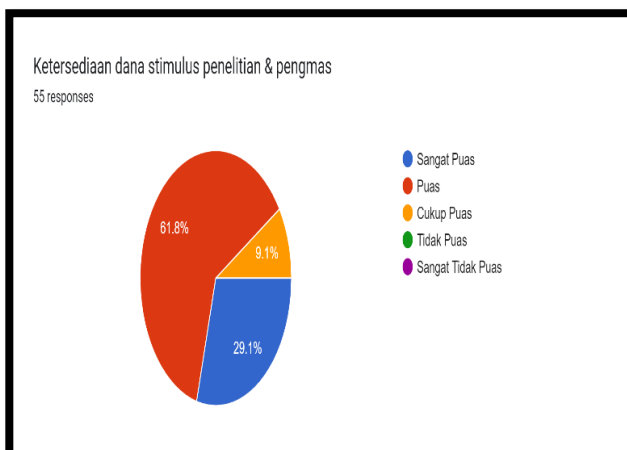
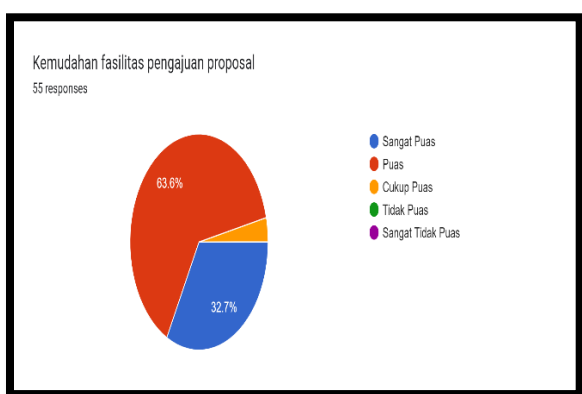
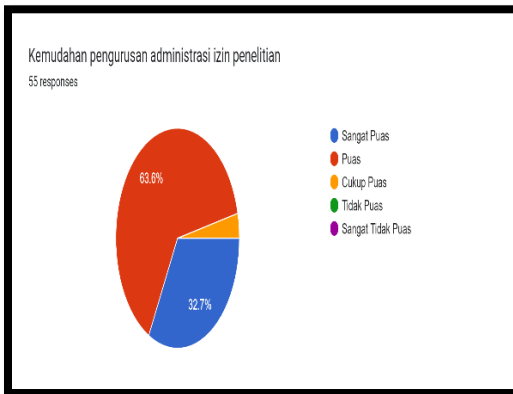
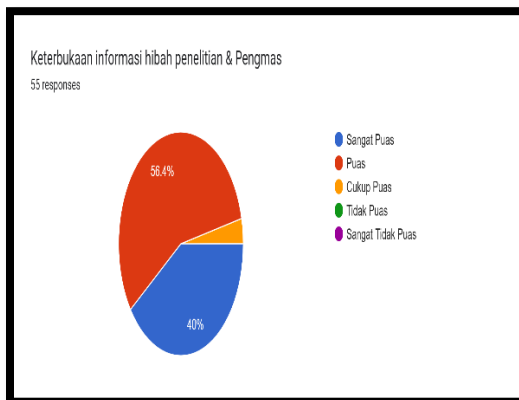
Pada aspek assurance/tanggung jawab 61,8% merasa puas Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi dan 60% merasa puas terhadap Ketepatan pencairan gaji, bonus, dll.

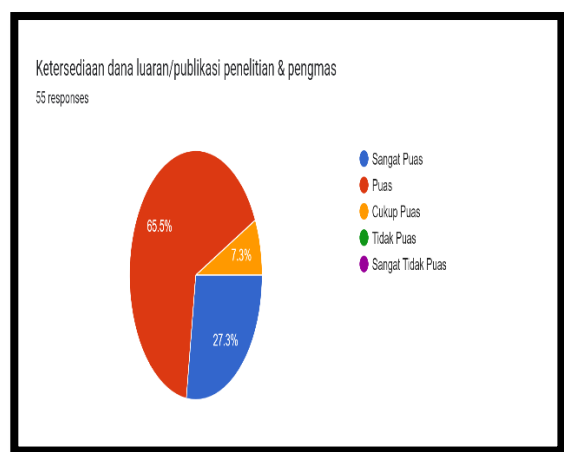
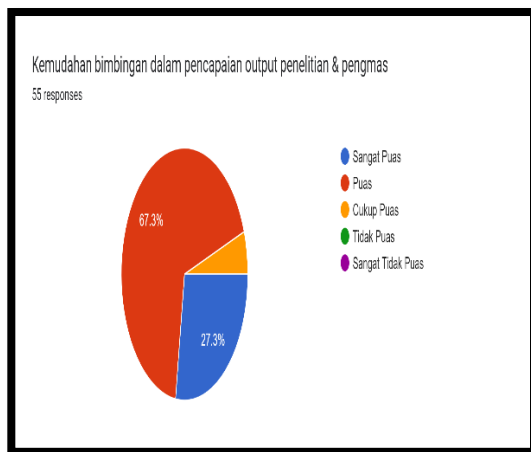
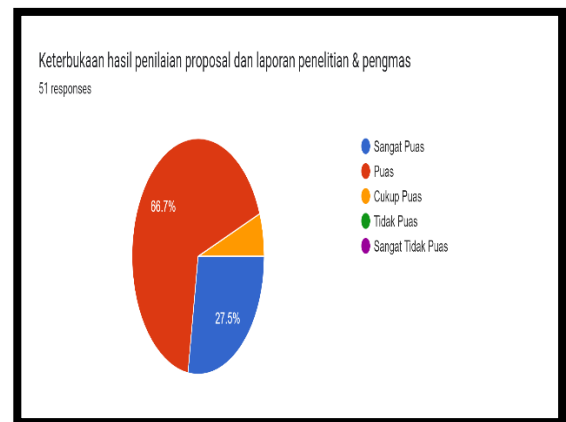
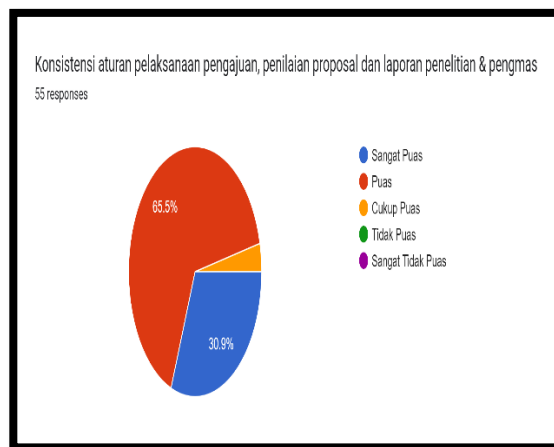
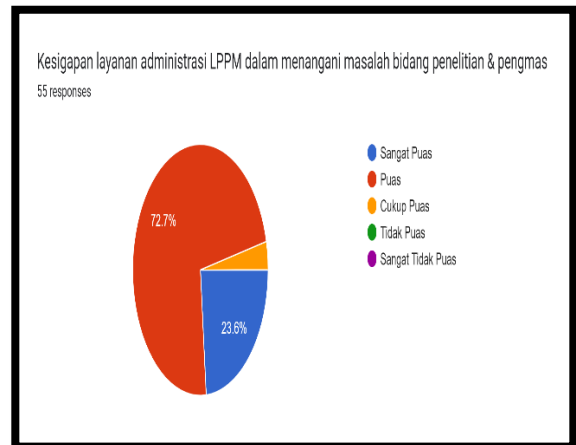
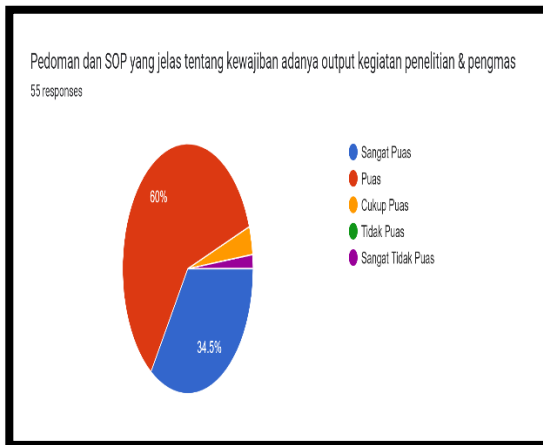
Pada aspek empathy 54,5% merasa puas terhadap Keterlibatan dosen dalam

penyusunan rencana anggaran (RAB), namun tetap harus ditingkatkan karena ada sebagian dosen yang merasa tidak puas (1,8%).

4. Layanan Pengelolaan Pelaksanaan Tri dharma

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persentasi (%) untuk tiap aspek kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan pelaksana Tri dharma, yaitu sebagai berikut :





Berdasarkan grafis di atas, tanggapan dosen terhadap layanan pengelolaan tri dharma relatif positif dan puas. Namun, tetap diperlukan adanya tindak-lanjut peningkatan agar tingkat kepuasan dosen terhadap layanan ini dapat bertahan dan terus meningkat.

2.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut laporan kepuasan dosen di FIKES UIMA terhadap layanan manajemen, yaitu dengan meningkatkan mutu layanan kepada dosen melalui peningkatan kompetensi pegawai/tenaga kependidikan dan juga melalui peningkatan kualitas dan kuantitas prasarana dan sarana serta sistem informasi yang mendukung percepatan dalam memberikan pelayanan dosen. Rencana tindak lanjut yang direncanakan ini akan dilakukan secara terus menerus.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen FIKES UIMA terhadap layanan manajemen diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar dosen puas dengan layanan manajemen FIKES.
2. Sebagian besar dosen puas dengan layanan pengelolaan pengembangan SDM
3. Sebagian besar dosen puas dengan layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana
4. Sebagian besar dosen puas dengan layanan Pengelolaan Pelaksanaan Tri dharma


3.2 Saran

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen FIKES UIMA sudah menyatakan puas terhadap layanannya, akan tetapi upaya peningkatan layanan terhadap dosen harus terus dilakukan agar kualitas pelayanannya menjadi lebih baik. Adapun saran untuk ditindaklanjuti adalah sebagai berikut :

1. Pada layanan manajemen FIKES, perlu peningkatan pelayanan terkait administrasi dan layanan kebutuhan informasi dosen.
2. Pada layanan pengelolaan pengembangan SDM, perlu meningkatkan remunerasi pada dosen dan peningkatan pelayanan dalam kegiatan pelatihan/seminar dosen, serta perlu peningkatan dalam Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat.
3. Pada layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, perlu peningkatan keterlibatan dosen dalam penyusunan rencana anggaran RAB dan peningkatan akses jaringan internet.
4. Pada layanan Pengelolaan Pelaksanaan Tri dharma, perlu peningkatan konsistensi melalui pedoman dalam pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat.




INSTRUMEN SURVEY

Questions Responses 65 Settings



Section 1 of 5

Survey Kepuasan Layanan Manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju Tahun 2023

B I U   

Yth. Bapak dan Ibu Dosen di Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju

Pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Kesehatan UIMA merupakan salah satu bentuk evaluasi layanan manajemen FIKES yang dimana hasil dari survey ini akan menjadi salah satu landasan upaya perbaikan dari layanan manajemen di FIKES. Adapun survey ini terdiri dari pengukuran kepuasan terhadap :

1. Layanan manajemen FIKES
2. Layanan pengelolaan pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana
4. Layanan Pengelolaan Pelaksanaan Tri dharma

Kuesioner ini dapat diselesaikan dalam waktu lebih kurang 15 menit. Mohon Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Demikian yang dapat disampaikan dan atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

NIDN

Short answer text

Layanan Manajemen FIKES

1. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Tangibles/Transparan) *

Puas

Sangat Puas

Cukup Puas

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

2. Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma perguruan tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan off line dengan akurat dan memuaskan (Reliability) *

Tidak Puas

Puas

Cukup Puas

Sangat Tidak Puas

Sangat Puas

3. Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma perguruan tinggi (Responsiveness/Adil) *

Puas

Tidak Puas

Sangat Tidak Puas

Sangat Puas

Cukup Puas

4. Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam meninjau keterlaksanaan Tridharma PT (Assurance/Tanggung jawab) *

Layanan pengelolaan pengembangan SDM

Aspek Tangibles (Transparan)

Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses system informasi mengenai kinerja dosen

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Kualitas Sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Aspek Realiability

Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas

Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

Aspek Tangibles (Transparan)

Ruang kelas yang memadai

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Fasilitas media pembelajaran (LCD, Layar LCD, sound system, dll) di kelas

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Kelengkapan sarana dan prasarana di ruang praktek/ Laboratorium/dsb

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Kelengkapan referensi buku teks/ buku modul /jurnal berlangganan diruang baca / perpustakaan

