

LAPORAN

**KEPUASAN DOSEN TETAP,
DOSEN TIDAK TETAP DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN
T.A.2019/2020 GENAP**



**YAYASAN HUSADA GEMILANG
AKADEMI KEBIDANAN HUSADA GEMILANG**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karna berkat rahmat dan ridhoNya maka laporan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan T.A 2019/2020 Genap ini telah selesai disusun. Dengan adanya laporan ini kami harapkan dapat meningkatkan bentuk layanan institusi kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan

Akhirnya terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengisian angket ini. Saran dan koreksi demi perbaikan laporan ini sangat kami harapkan.

Tembilahan, Agustus 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan pelaksanaan.....	3
1.3 Bentuk kegiatan.....	3
1.4 Instrumen penilaian.....	3
1.5 Teknik Survei Kepuasan dan Klasifikasi Skala Kepuasan.....	6
1.5 Pembiayaan	6
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TETAP.....	7
2.1. Hasil kuesioner pernyataan dosen tetap terhadap pelayanan institusi	7
2.2 Rekap hasil kepuasan dosen tetap.....	12
2.3 Harapan dan masukan	12
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TIDAK TETAP	13
3.1. Hasil kuesioner pernyataan dosen tidak tetap terhadap kegiatan pembelajaran	13
3.3 Rekap Hasil Kepuasan Dosen Tidak Tetap.....	15
3.4 Harapan dan masukan	15
BAB IV HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN	16
4.1. Hasil kuesioner pernyataan tenaga kependidikan terhadap institusi...	16
4.2 Rekap Hasil Kepuasan tenaga kependidikan.....	20
4.2. Harapan dan masukan	21
BAB VI PENUTUP.....	22
3.1 Simpulan.....	22
3.2 Saran.....	22
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam bidang pelayanan jasa pendidikan tinggi, Akademi Kebidanan Husada Gemilang (AKBID) merupakan satu-satunya perguruan tinggi kesehatan di Indragiri Hilir (INHIL), dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan eksternal, AKBID Husada Gemilang memiliki pelanggan internal meliputi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan.. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan

yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan/mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan AKBID HUSADA GEMILANG terhadap pelanggan internal, maka perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal meliputi dosen dan tenaga kependidikan.

Pada tahun 2022 ini pembelajaran dilakukan secara daring maupun luring, dikarenakan adanya pandemi COVID-19, sehingga seluruh kegiatan pada TA. 2019/2020 Genap ini dilaksanakan daring.

1.2 Tujuan pelaksanaan

Adapun tujuan melakukan survey kepuasan dosen adalah

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal terhadap layanan yang diterima dari pendidikan.
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal terhadap pelaksanaan program dan kegiatan pengembangan untuk kemajuan institusi.
3. Untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi pelanggan internal terhadap berbagai capaian institusi di bidang layanan pendidikan tinggi.

1.3 Bentuk kegiatan

Bentuk kegiatan yang dilakukan institusi terhadap evaluasi dosen dan tenaga kependidikan adalah memberikan link dan password kuisioner secara online yang diberikan kepada dosen tetap, dosen tidak tetap dan tenaga kependidikan.

1.4 Instrumen penilaian

- a. Menyusun instrumen survei

Instrumen survei kepuasan dosen, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia di Akademi Kebidanan Husada Gemilang ini di bagi menjadi 3 bagian, yaitu:

(a) Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan, Pustakawan, Laboran dan Teknisi

(b) Instrumen Dosen Tetap

(c) Instrumen Dosen Tidak Tetap

Persiapan kuesioner yang survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem dan pengelolaan SDM

- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Dalam menentukan besaran dan teknik penarikan sampel dalam pelaksanaan Instrumen survei kepuasan dosen, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia di Akademi Kebidanan Husada Gemilang ini dilakukan dengan pengisian kuesioner sendiri, termasuk dikirimkan melalui surat. teknik penarikan sampel *nonprobability sampling*, *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam hal ini Akademi Kebidanan Husada Gemilang mengambil teknik *nonprobability sampling* dengan cara Sampling Accidental,

c. Menentukan responden

Pada Sampling Accidental ini teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dijadikan sampel. Sehingga sampel yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia di Akademi Kebidanan Husada Gemilang ini adalah dosen tetap, dosen tidak tetap, Tenaga Kependidikan, laboran, pustawakan dan teknisi di lingkungan Akademi Kebidanan Husada Gemilang.



d. Melaksanakan survei

Dalam melaksanakan survei kepuasan terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia di Akademi Kebidanan Husada Gemilang ini adalah dosen tetap, dosen tidak tetap, Tenaga Kependidikan, laboran, pustawakan dan teknisi di lingkungan Akademi Kebidanan Husada Gemilang baru dilaksanakan pada tahun 2013 yang dilaksanakan oleh bidang kepegawaian.

Penyerbaran kuesioner pada TA.2019/2020 ini menggunakan aplikasi online <https://www.moaform.com> dan menyebarkan link/Barcode dengan menggunakan WhatsApp.

Adapun Barcode dan Link :

<p>Kuesioner Dosen Tetap</p> <p>Password : daring</p>	<p>Barcode :</p>  <p>Link : https://moaform.com/q/MUk669</p>
---	---

<p>Kuesioner Dosen Tidak Tetap</p> <p>Password : daring</p>	<p>Barcode :</p>  <p>Link : https://moaform.com/q/i16iG1</p>
<p>Kuesioner Tendik</p> <p>Password : daring</p>	<p>Barcode :</p>  <p>Link : https://moaform.com/q/FhyZWU</p>

Untuk menggunakan Barcode Dosen maupun Tenaga Kependidikan dapat mendownload Aplikasi Pembaca Barcode atau langsung mengklik link yang telah tersedia, untuk mengisi kuesioner dengan memasukkan password yang telah di berikan.

Untuk melihat hasil penilaian Dosen ataupun Tenaga Kependidikan dapat melihat di Barcode ataupun Link tersebut setelah proses pengisian kuesioner berakhir.

e. Mengolah hasil survei

Pengolahan hasil di olah di Microsft Excel dan hasil dari penyebaran kuesioner akan di analisis sesuai dengan jawaban dari dosen tetap, dosen tidak tetap, Tenaga Kependidikan, laboran, pustawakan dan teknisi di lingkungan Akademi Kebidanan Husada Gemilang.

f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Hasil dari survei di sajikan dalam bentuk laporan dimana hasil yang didapat di laporkan kepada Direktur Akademi Kebidanan Husada Gemilang

Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengetahui secara berkala pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Akademi Kebidanan Husada Gemilang dalam pengelolaan sumber daya manusia, untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari sistem pengelolaan sumber daya manusia dan sebagai bahan penetapan kebijakan dan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya manusia.

Instrumen kepuasan tenaga kependidikan disusun dalam bentuk kuesioner yang mudah digunakan dibagikan dan diisi oleh setiap karyawan menjelang akhir tahun. Instrumen memiliki kehandalan yang teruji secara metodologis. Mengingat bahwa instrumen kepuasan tersebut menyentuh aspek-aspek dasar kehidupan tenaga kependidikan, maka mekanisme evaluasi tersebut diharapkan akan dapat berjalan konsisten dan berkelanjutan. Berikut Intrumen ini tenaga kependidikan mengenai sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia yaitu Kondisi lingkungan kerja, bimbingan kerja, *reward*, keadilan pemberian kebijakan serta pengembangan jenjang karir SDM.

1.5 Teknik Survei Kepuasan dan Klasifikasi Skala Kepuasan

Untuk melakukan survei dapat melakukan teknik survey Kuesioner melalui pengisian sendiri. Sedangkan teknik dalam survey ini yaitu mempunyai klasifikasi Skala Kepuasan terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia di Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu :

Rata-rata skor jawaban	Klasifikasi Kepuasan	Kategori
>1,00 = 1,99	Kurang Baik	Kurang Puas
>2,00 – 2,99	Cukup Baik	Cukup Puas
>3,00 – 3,99	Baik	Puas
4,00	Sangat Baik	Sangat Puas

1.6 Pembiayaan

Kegiatan evaluasi dosen dan tenaga kependidikan ini menggunakan dana yang bersumber pada Yayasan Husada Gemilang.

BAB II

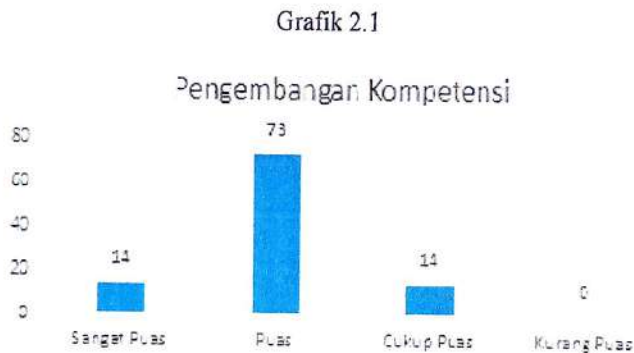
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TETAP

2.1 Hasil kuesioner

1) Kepuasan terhadap pengembangan kompetensi

Beberapa orang mungkin tidak menyadari dan mengetahui tentang skill atau kemampuan yang mereka miliki, hal itu disebabkan karena tidak adanya keinginan atau belum adanya kesempatan untuk bisa menunjukkan atau mengexplor apa yang mereka punya. Oleh sebab itu diperlukan beberapa kompetensi atau uji kemampuan agar bisa mengetahui tingkat kemampuan tentang skills yang dimiliki oleh seseorang.

Pengembangan kompetensi di Akademi Kebidanan Husada Gemilang terdiri dari studi lanjut, mengikuti kursus/pelatihan, seminar/workshop dan studi banding dalam/luar negeri. Adapun hasil kuesioner kepuasan dosen tetap dalam beberapa pernyataan tentang pengembangan kompetensi disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pengembangan kompetensi mendapat Jawaban 73% (Puas) Dengan adanya pengembangan kompetensi ini, sebaiknya institusi dapat mengaktifkan kembali kegiatan studi banding baik didalam negeri maupun di luar negeri, memberikan informasi, memotivasi dan mendukung seminar, wokshop dan studi lanjut yang di ikuti oleh dosen tetap

2) Kepuasan terhadap pengembangan karir/jabatan

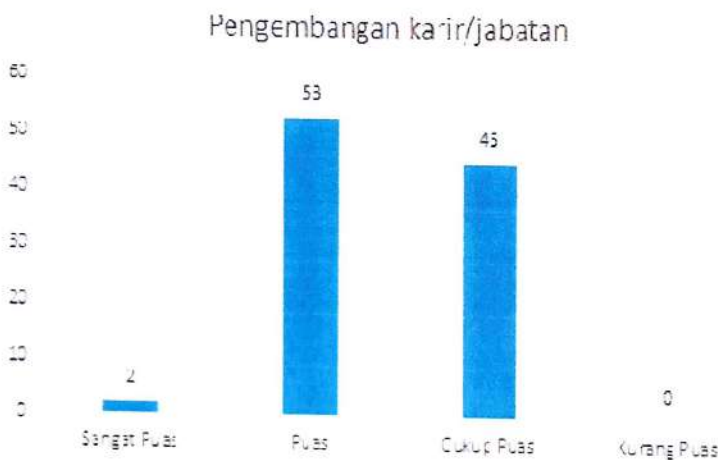
Pengembangan karir adalah aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimum. Upaya peningkatan atau perbaikan, pertumbuhan, kepuaan kerja, pengetahuan dan kemampuan karyawan agar dapat memastikan bahwa orang-orang yang berkualifikasi

dan pengalaman yang tepat tersedia ketika dibutuhkan, dengan demikian perencanaan dan pengembangan karir yang jelas akan membantu karyawan dan organisasi dalam meraih sukses.

Dalam pengembangan karir/jabatan di Akademi Kebidanan Husada Gemilang terdiri dari memperoleh informasi jenjang karir serta jabatan dan memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural.

Hasil kuesioner kepuasan dosen tetap dalam beberapa pernyataan tentang pengembangan karir/jabatan disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 2.2



Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pengembangan kompetensi mendapat Jawaban 67% (Puas) Dengan adanya pengembangan karir ini maka kedepannya institusi diharapkan dapat lebih menggiatkan Analisis dari Keseluruhan Pegawai Perencanaan karir dimaksudkan mengintegrasikan perencanaan kerja dan kepegawaian, guna mencapai Visi dan Misi Akademi Kebidanan Husada Gemilang.

3) Kepuasan terhadap penelitian dan karya ilmiah

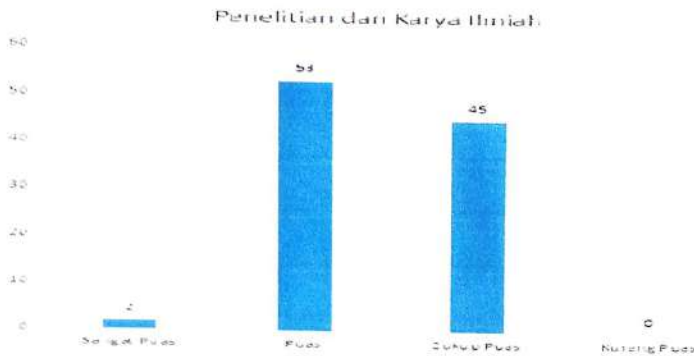
Dosen adalah pendidik professional dan ilmuan dengan tugas utama mengrasformaikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk memenuhi tugas utama tersebut Akademi Kebidanan Husada Gemilang telah memfasilitasi dosen untuk melakukan penelitian/karya ilmiah.

Untuk menilai kepuasan dosen tetap tentang penelitian dan karya ilmiah ini terdapat dalam kuesioner dengan jenis pelayanan yang terdiri dari fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan penelitian, memperoleh pemerataan penelitian

berdasarkan distribusi dosen, memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian, memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan laporan penelitian dan ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi ilmiah.

Hasil kuesioner kepuasan dosen tetap dalam beberapa pernyataan tentang penelitian dan karya ilmiah disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 2.3



Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pengembangan kompetensi mendapat Jawaban 53% (Puas) Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan fasilitas kepada dosen dalam penelitian dan karya ilmiah.

4) Kepuasan terhadap pengabdian kepada masyarakat

Pengabdian kepada masyarakat adalah salah satu kewajiban dosen untuk berkontribusi untuk negeri. Penelitian dan *pengabdian kepada masyarakat* merupakan elemen dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kedua elemen tersebut menjadi aksi dari keterlibatan perguruan tinggi dalam pembangunan dan menghilangkan isolasi dunia akademik terhadap persoalan masyarakat.

Untuk melihat kepuasan dosen masyarakat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat tersebut maka dosen akan diberikan kuesioner dengan meliputi kepuasan dosen tetap tentang fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat, fasilitas memperoleh pelayanan, memperoleh pemerataan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dosen, memperoleh kesempatan bimbingan proposal dan memperoleh kesempatan bimbingan laporan.

Kuesioner kepuasan dosen tetap dalam beberapa pernyataan tentang pengabdian disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 2.4



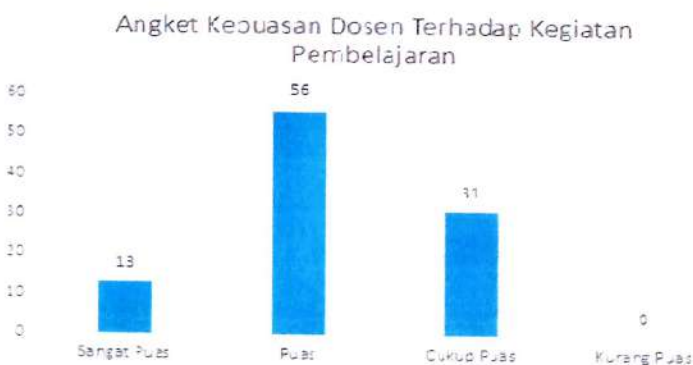
Sehingga didapatkan hasil indicator penelitian dan karya ilmiah dengan hasil 60 (Puas). Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan fasilitas kepada dosen dalam pengabdian kepada masyarakat.

5. Kepuasan dosen tetap terhadap kegiatan pembelajaran

Untuk menilai kepuasan dosen terhadap kegiatan pembelajaran di Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu dengan penilaian dosen mendapatkan penjelasan tentang silabus mata kuliah, dosen mempunyai cukup waktu setelah mendapatkan penjelasan tentang silabus sebelum mengajar di kelas, Dosen mendapatkan penjelasan tentang aturan yang terdapat dalam kontrak perkuliahan, Dosen mendapatkan penjelasan tentang sumber referensi yang digunakan dalam proses pembelajaran, Dosen mendapatkan penjelasan tentang instrumen penilaian yang bervariasi untuk menilai hasil belajar, Dosen mendapatkan informasi tentang waktu ujian sesuai dengan jumlah dan tingkat kesukaran soal dan Dosen mengetahui tentang evaluasi kinerja dosen yang dilakukan oleh Direktur.

Berdasarkan Hasil kuesioner kepuasan dosen tetap dalam beberapa pernyataan tentang kegiatan pembelajaran disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 2.5



Sehingga didapatkan hasil indicator kegiatan pembelajaran dengan persentase 56% Puas. Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan factor – factor yang mendukung kegiatan pembelajaran dan memberikan waktu yang cukup untuk mendapatkan penjelasan tentang silabus seblum mengajar.

6. Pernyataan tenaga kependidikan terhadap keuangan

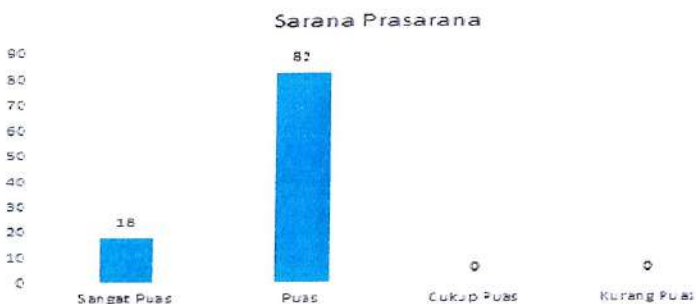
Keuangan dalam Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu semua tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan transparansi terhadap anggaran. Dalam mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap keuangan terdiri dari 5 indikator pernyataan yaitu adanya Pemberian dana penelitian dan pengabdian kepada dosen secara rutin, pedoman dan SOP yang jeas tentang pencريان dana, dilibatkan dalam penyusunan RKAT, pelayanan dan informasi yang diberikan bersikap jujur, adil, transara dan cepat tanggap dan proses penyelesaian keuangan cepat dan tepat waktu. Hasil kuesioner kepuasan dosen tetap dalam beberapa pernyataan tentang keuangan disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 2.6



7. Keuasan Dosen Tetap terhadap sarana dan prasarana

Grafik 2.7

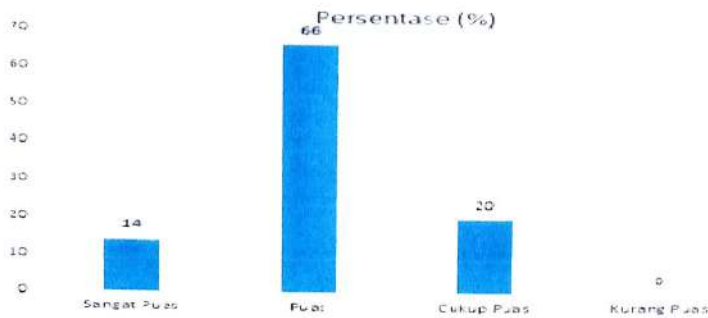


Apan hasil dari penyearan kuesioer tentang keuasan dosen terhadap sarana dan praarana yaitu 82% (Puas). Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan

Husada Gemilang akan lebih meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan.

2.2 Hasil Kepuasan Dosen Tetap

Grafik 2.8



Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan maka didapatkan hasil penyebaran kuesioner Kepuasan oleh Dosen Tetap yaitu 65% Puas.

dapat terdapat:

- Kepuasan terhadap pengembangan kompetensi mendapat rata-rata nilai 3,00 (Baik) dengan persentase 73% Puas
- Kepuasan terhadap pengembangan karir/jabatan memiliki rata-rata nilai 3,03 (Baik). dengan persentase 67% Puas
- Kepuasan terhadap penelitian dan karya ilmiah dengan rata-rata nilai 2,56 (Cukup Baik) dengan persentase 53% Puas
- Kepuasan terhadap pengabdian kepada masyarakat memiliki rata-rata nilai 2,93 (Cukup Baik) dengan persentase 60% Puas
- Kepuasan dosen tetap terhadap kegiatan pembelajaran memiliki rata-rata nilai 2,82 (Cukup Baik). dengan persentase 68% Puas
- Kepuasan Dosen Tetap terhadap sarana dan prasarana terdiri memiliki rata-rata nilai 3,18 (Baik). dengan persentase 82% Puas

2.3 Harapan dan masukan

Adapun harapan dan masukan dosen tetap sebagai berikut:

- Silabus dapat di perbaharui dengan keadaan di masa Pandemi
- Meningkatkan media pembelajaran daring lainnya dan adanya fasilitas Zoom, Meet, maupun webex atau pun dari platform lainnya dari Institusi

BAB III

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TIDAK TETAP

3.1 Hasil kuesioner

A. pernyataan dosen tidak tetap terhadap kegiatan pembelajaran

Untuk menilai kepuasan dosen tidak tetap terhadap kegiatan pembelajaran di Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu dengan penilaian dosen mendapatkan penjelasan tentang silabus mata kuliah, dosen mempunyai cukup waktu setelah mendapatkan penjelasan tentang silabus sebelum mengajar di kelas, Dosen mendapatkan penjelasan tentang aturan yang terdapat dalam kontrak perkuliahan, Dosen mendapatkan penjelasan tentang sumber referensi yang digunakan dalam proses pembelajaran, Dosen mendapatkan penjelasan tentang instrumen penilaian yang bervariasi untuk menilai hasil belajar, Dosen mendapatkan informasi tentang waktu ujian sesuai dengan jumlah dan tingkat kesukaran soal dan Dosen mengetahui tentang evaluasi kinerja dosen yang dilakukan oleh Direktur.

Berdasarkan Hasil kuesioner kepuasan dosen tidak tetap dalam beberapa pernyataan tentang kegiatan pembelajaran disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 3.1

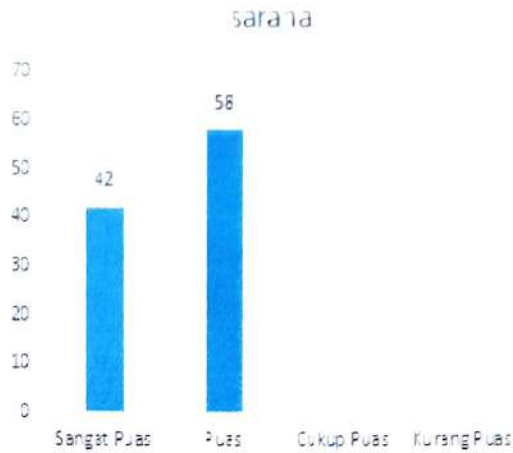


Didapatkan hasil indicator kegiatan pembelajaran memiliki hasil kuesioner 64% (Puas). Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan factor – factor yang mendukung kegiatan pembelajaran

B. pernyataan dosen tidak tetap terhadap sarana dan prasarana

Hasil kuesioner kepuasan dosen tidak tetap dalam beberapa pernyataan tentang sarana dan prasarana disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 3.2

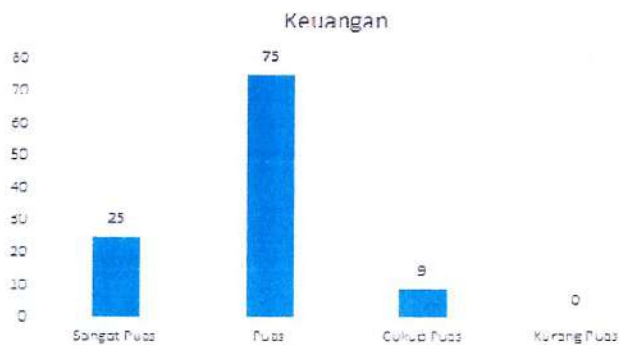


Didapatkan hasil indicator sarana prasarana memiliki hasil kuesioner 57% (Puas). Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan factor – factor yang mendukung kegiatan sarana dan prasarana di Akademi Kebidanan Husada Gemilang.

C. Pernyataan tenaga kependidikan terhadap keuangan

Keuangan dalam Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu semua tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan transparansi terhadap anggaran. Dalam mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap keuangan terdiri dari 4 indikator pernyataan yaitu adanya pedoman dan SOP yang jelas tentang pencarian dana, dilibatkan dalam penyusunan RKAT, pelayanan dan informasi yang diberikan bersikap jujur, adil, transparan dan cepat tanggap dan proses penyelesaian keuangan cepat dan tepat waktu. Hasil kuesioner kepuasan dosen tidak tetap dalam beberapa pernyataan tentang keuangan disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

Grafik 3.3



3.2 Hasil Kepuasan Dosen Tidak Tetap

Grafik 3.4



Hasil kepuasan dosen tidak tetap terhadap layanan yang diberikan oleh institusi maka di dapat hasil 61 (puas). Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan dapat terdapat:

1. Kepuasan Dosen Tidak Tetap terhadap kegiatan pembelajaran memiliki rata-rata nilai 3,36 (Baik) dengan kategori 64% (Puas)
2. Kepuasan Dosen Tidak Tetap terhadap sarana dan prasarana memiliki rata-rata nilai 3,42 (Baik) dengan kategori 58% (Puas)
3. Keuangan memiliki rata-rata nilai 3.25 (bak) dengan kategori 75% (puas)

3.3 Harapan dan masukan

Adapun harapan dan masukan dosen tidak tetap sebagai berikut:

1. Silabus dapat di perbaharui dengan keadaan di masa Pandemi
2. Meningkatkan media pembelajaran daring lainnya dan adanya fasilitas Zoom, Meet, maupun webex atau pun dari platform lainnya dari Institusi
3. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan adapun saran dari dosen tidak tetap tentang fasilitas sarana dan prasarana yang harus ditingkatkan kualitasnya agar pembelajaran dapat berjalan dengan baik.

BAB IV

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

4.1 Hasil kuesioner

A.pernyataan tenaga kependidikan terhadap kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya. Pada saat ini lingkungan kerja dapat didesain sedemikian rupa untuk menciptakan hubungan kerja yang mengikat pekerja dalam lingkungannya. Lingkungan kerja yang baik adalah yang aman, tenteram, bersih, tidak bising, terang dan bebas dari segala macam ancaman dan gangguan yang dapat menghambat karyawan untuk bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang kondusif akan membawa dampak baik bagi kelangsungan karyawan bekerja, sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang kondusif akan membawa dampak negatif bagi kelangsungan karyawan bekerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, tetapi juga dapat menyebabkan suatu kegagalan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi pekerja, terutama lingkungan kerja yang bersifat psikologis. Sedangkan pengaruhnya itu sendiri dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif.

Menurut Mardiana (2005: 15) "Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari". Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. (sumber: <http://theorymanajementdanorganisasi.blogspot.com/2015/12/lingkungan-kerja.html>)

Untuk menilai pernyataan tenaga kependidikan terhadap kondisi lingkungan kerja di Akademi Kebdianan Husada Gemilang menggunakan kuesioner dengan melihat kelengkapan perlengkapan kerja yang ada, penerangan dalam ruang kerja dapat mempelancar dalam bekerja, penerangan cahaya sangat baik, Suhu Udara

ditempat kerja sudah nyaman untuk bekerja, ventilasi udara yang baik dan tidak menghambat pekerjaan, penataan ruang memberikan kenyamanan dalam bekerja, dan kebersihan di tempat kerja membuat nyaman dan menyenangkan

Hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan dalam beberapa pernyataan tentang kondisi lingkungan kerja disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut



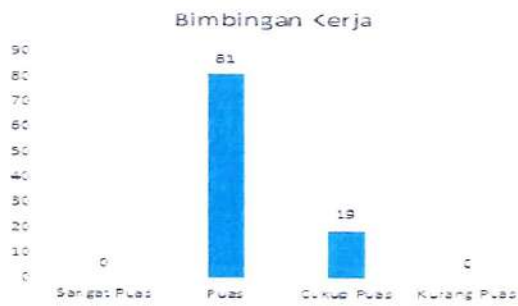
Sehingga didapatkan hasil penilaian kondisi lingkungan kerja dengan hasil 55% Puas. Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan factor – factor yang mendukung kondisi lingkungan kerja agar tenaga kependidikan lebih termotivasi lagi dalam bekerja.

B.Pernyataan tenaga kependidikan terhadap bimbingan kerja

Memberikan bimbingan dan petunjuk kerja serta mengelola hasil kerja sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku dalam rangka pembinaan keterampilan kepada tenaga kependidikan di Akademi Kebidanan Husada Gemilang. Untuk melihat kepuasan tenaga kependidikan tentang bimbingan kerja yang telah diberikan, maka tenaga kependidikan diberikan kuesioner dengan indicator memperoleh bimbingan sangat baik setiap pekerjaan yang tidak di mengerti, memperoleh bimbingan dalam setiap kegiatan sangat baik dan memperoleh bimbingan dalam setiap penyusunan laporan/kegiatan sangat baik.

Hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan dalam beberapa pernyataan tentang kegiatan bimbingan kerja disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

GRAFIK 4.2



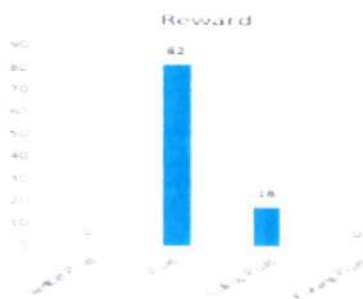
Sehingga didapatkan hasil penilaian kondisi bimbingan kerja 81% (Puas). Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan factor – factor yang mendukung kondisi lingkungan kerja agar tenaga kependidikan lebih termotivasi lagi dalam bekerja.

C.pernyataan tenaga kependidikan terhadap *reward*

Reward bisa diartikan imbalan, penghargaan atau hadiah, dan bertujuan agar karyawan menjadi senang, giat, semangat, dan lebih rajin dalam bekerja di perusahaan. Pemberian reward akan sangat mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan di perusahaan karena dapat memberi kepuasan materi atau non materi karyawan. Reward merupakan salah satu penghasilan tambahan karyawan dalam bekerja, ini bisa terwujud karena **karyawan berprestasi** atau berkinerja sehingga mendapatkan bonus (reward), dan karyawan bisa membuat satu diversifikasi pekerjaannya untuk kepentingan yang lain. Berdasarkan indicator reward yaitu memberikan kesempatan melaksanakan studi lanjut untuk pegawai yang memiliki kinerja baik, memberikan penghargaan berupa sertifikat untuk dosen yang memiliki kinerja baik, membeirkan kesempatan kenaikan gaji yang memiliki kinerja baik dan memberikan kesempatan kenaikan pangkat bagi yang memiliki kinerja baik.

Hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan dalam beberapa pernyataan tentang *reward* disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

GRAFIK 4.3



Sehingga didapatkan hasil penilaian pernyataan pemberian reward 82% (puas). Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih banyak memberikan reward atau pun penghargaan sebagai motivasi berkeja bagi tenaga kependidikan

D.Pernyataan tenaga kependidikan terhadap keadilan pemberian kebijakan

Keadilan dalam pemberian kebijakan dalam Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu semua tenaga kependidikan harus taat kepada semua kebijakan yang telah berlaku tanpa membedakan jabatan, golongan dan lain-lain, kebijakan yang berlaku tersebut di terapkan untuk semua tenaga kependidikan dan jika ada perbaikan dimasa yang akan datang akan diperbaiki sesuai dengan keputusan.

Keadilan dalam pemberian kebijakan ini terdiri dari 5 indikator pernyataan yaitu memberikan kesempatan studi lanjut untuk staff yang bidang ilmunya berkaitan terhadap institusi kedepan, memberikan pekerjaan/tugas sesuai dengan jenjang pendidikan, memberikan sanksi kepada staff yang melakukan pelanggaran, semua staff memiliki tanggung jawab terhadap institusi dan seluruh staff wajib memenuhi peraturan yang berlakudi insititusi.

Hasil kuesioner kepuasan tenaga keaipendidikan dalam beberapa pernyataan tentang keadilan pemberian kebijakan disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

GRAFIK 4.4

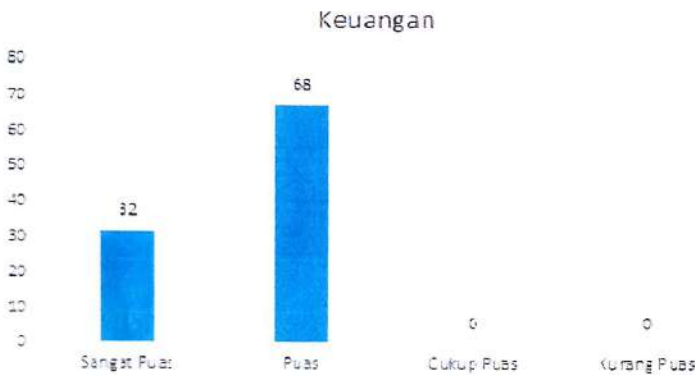


Sehingga didapatkan hasil penilaian kondisi bimbingan kerja memiliki persentase 89% puas. Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan factor – factor yang keadilan dalam pengambilan kebijakan di lingkungan Akademi Kebdianan Husada Gemilang.

E. Pernyataan tenaga kependidikan terhadap keuangan

Keuangan dalam Akademi Kebidanan Husada Gemilang yaitu semua tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan transparansi terhadap anggaran. Dalam mengukur kepuasan tenaga kependidikan terhadap keuangan terdiri dari 4 indikator pernyataan yaitu adanya pedoman dan SOP yang jelas tentang pencarian dana, dilibatkan dalam penyusunan RKAT, pelayanan dan informasi yang diberikan bersikap jujur, adil, transparan dan cepat tanggap dan proses penyelesaian keuangan cepat dan tepat waktu. Hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan dalam beberapa pernyataan tentang keuangan disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

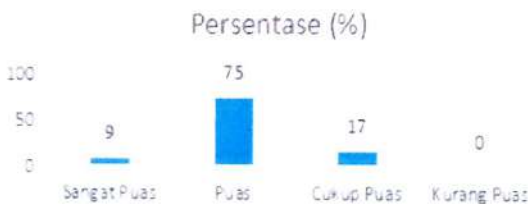
GRAFIK 4.4



Sehingga didapatkan hasil penilaian keuangan memiliki persentase 68% puas. Dengan demikian kedepannya Akademi Kebidanan Husada Gemilang akan lebih meningkatkan dan melibatkan tenaga kependidikan dalam penyusunan dan layanan keuangan.

4.2 Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan

GRAFIK 4.5



Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap intitusi yaitu 75% (Puas) untuk lebih jelasnya hasil kuesione yaitu::

1. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap lingkungan kerja memiliki rata-rata nilai 3,21 (Baik) dengan kategori 55% (Puas)

2. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pemberian bimbingan kerja memiliki rata-rata nilai 2,94 (Cukup Baik) dengan kategori 81% (Puas)
3. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap pemberian reward memiliki rata-rata nilai 3,08 (Baik) dengan kategori 82% (Puas)
4. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap keadilan pemberian kebijakan memiliki rata-rata nilai 3,25 (Baik) dengan kategori 89% (Sangat Puas)
5. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap keuangan memiliki rata-rata 3,21 (Baik) dengan kategori 68 % (Puas)

4.3 Harapan dan masukan

Adapun harapan dan masukan tenaga kependidikan sebagai berikut:

1. Adanya pemberian pelatihan bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kahliranya
2. Adanya perbaikan terhadap lingkungan kerja baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil dari Tingkat kepuasan dosen tetap, dosen tidak tetap dan tenaga kependidikan dilingkungan Akademi Kebidanan Husada Gemilang ini akan menjadi acuan perbaikan bagi institusi di semester selanjutnya

5.2 Saran

Adapun saran dari laporan ini yaitu

- 1 Hasil dari kuesioner ini dapat dipertimbangkan untuk kepentingan institusi
- 2 Dapat mempertimbangkan saran dan masukan dari hasil penyebaran kuesioner

LAMPIRAN



**REKAPITULASI KUESIONER DOSEN TIDAK TETAP
 SEMESTER GENAP, TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

No	Jenis Pelayanan	Responden		JUMLAH				PERSENTASE			
		1	2	4	3	2	1	4	3	2	1
1	Angket Kepuasan Dosen Terhadap Kegiatan Pembelajaran 1. Dosen mendapatkan penjelasan tentang silabus mata kuliah 2. Dosen mempunyai cukup waktu setelah mendapatkan penjelasan tentang silabus sebelum mengajar di kelas 3. Dosen mendapatkan penjelasan tentang aturan yang terdapat dalam kontrak perkuliahan 4. Dosen mendapatkan penjelasan tentang sumber referensi yang digunakan dalam proses pembelajaran 5. Dosen mendapatkan penjelasan tentang instrumen penilaian yang bervariasi untuk menilai hasil belajar 6. Dosen mendapatkan informasi tentang waktu ujian sesuai dengan jumlah dan tingkat kesukaran soal 7. Dosen mengetahui tentang evaluasi kinerja dosen yang dilakukan oleh Direktur	3 4 3 4 4 3 4	3 3 3 3 3 3 4	36	64	0	0				
	HASIL										
2	Angket Kepuasan Dosen terhadap Sarana dan Prasarana 1. Adanya pemberian bantuan knota 2. Kemudahan an mencari informasi melalui katalog sudah baik 3. Pelayanan pustakawan, laboratorium dan tendik sudah baik 4. Adanya informasi media pembelajaran yang dapat di gunakan daring 5. Kemudahan akses pemunjaman alat labortorium dan pepustakaan selama pembelajaran daring 6. Media pembelajaran daring mudah	4 4 3 4 4 3	4 3 3 3 3 3								
	HASIL										
2	Angket Kepuasan Dosen terhadap Keuangan a). Adanya pedoman dan SOP yang jelas tentang pencairan dana b). Memperoleh informasi yang jelas tentang penerimaan yang diterima c). Pelayanan yang diberikan bersikap jujur, adil, transparan dan cepat tanggap d). Proses penyelesaian keuangan cepat dan tepat waktu	3 4 4 3	3 3 3 3	42	58	0	0				
TOTAL PERSENTASI											
KATEGORI											
				9	75	0	0				
				34	66	0	0				
				PUAS							

Keterangan
 1 = Kurang Puas
 2 = Cukup Puas
 3 = Puas
 4 = Sangat Puas

Direktur,

Mia Rita Sari, S.Si., M.Kes



REKAPITULASI KUISIONER LAYANAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
SEMESTER GENAP, TAHUN AKADEMIK 2019/2020

No	Jenis Pelayanan	Jawaban Responden							JMLH	KATEGORI	PERSENTASE					
		1	2	3	4	5	6	7			4	3	2	1		
1	Kondisi Lingkungan Kerja															
	a) Kelengkapan perlengkapan kerja yang ada sudah membuat kerja lancar	3	4	3	3	3	3	2	3.0							
	b) Penerangan dalam ruang kerja dapat memperlancar dalam bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	c) Penataan cahaya sangat baik, sehingga tidak mengganggu aktifitas bekerja	2	3	2	2	2	2	2	2.14							
	d) Suhu udara di tempat kerja sudah nyaman untuk bekerja	2	2	3	2	2	3	2	2.29							
	e) Toilet, Ruang Ibadah dan Parkir yang bersih	3	3	2	3	3	2	2	2.57							
	f) Penataan ruang memberikan kenyamanan dalam bekerja	3	3	2	3	3	2	2	2.57							
	g) Kebersihan di tempat kerja membuat anda nyaman dan menyenangkan bagi karyawan	3	3	3	3	2	2	2	2.57							
	HASIL								2.59	Cukup Baik	2	55	43	0		
2	Bimbingan Kerja															
	a) Memperoleh bimbingan sangat baik setiap pekerjaan yang tidak di mengerti	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	b) Memperoleh bimbingan dalam setiap kegiatan sangat baik	3	3	2	2	3	3	3	2.71							
	c) Memperoleh bimbingan dalam setiap penyusunan laporan kegiatan sangat baik	3	3	3	3	2	2	3	2.71							
	HASIL								2.81	Cukup Baik	0	81	19	0		
3	Reward															
	a) Memberikan kesempatan melaksanakan studi lanjut pegawai yang memiliki kinerja baik	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	b) Memberikan penghargaan berupa sertifikat untuk dosen yang memiliki kinerja baik	3	3	2	2	3	2	3	2.57							
	c) Memberikan kesempatan kenaikan gaji yang memiliki kinerja baik	3	3	2	3	2	3	3	2.71							
	d) Memberikan kesempatan kenaikan pangkat bagi yang memiliki kinerja baik	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	HASIL								2.82	Cukup Baik	0	82	18	0		
4	Keadilan Pemberian Kebijakan															
	a) Memberikan kesempatan studi lanjut untuk staf yang bidang ilmunya berkaitan terhadap institusi kedepan	3	3	3	3	3	3	2	2.86							
	b) Memberikan pekerjaan/tugas sesuai dengan jenjang pendidikan	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	c) Memberikan sanksi kepada staf yang melakukan pelanggaran	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	d) Semua staf memiliki tanggung jawab terhadap institusi	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	e) Seluruh staf wajib mematuhi peraturan yang berlaku di institusi	4	3	3	3	4	3	4	3.43							
	HASIL								3.06	Baik	9	89	3	0		
5	Angket Kepuasan Dosen terhadap Keuangan															
	a) Adanya pedoman dan SOP yang jelas tentang pencairan dana	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	b) dilibatkan dalam penyusunan RKAT	3	3	3	3	3	3	3	3.00							
	c) Pelayanan dan informasi yang diberikan bersikap jujur, adil,	3	4	4	4	4	3	3	3.57							
	d). Proses penyelesaian keuangan cepat dan tepat waktu	3	4	4	4	4	3	4	3.71							
	HASIL								3.32	Cukup Baik	32	68	0	0		
	PERSENTASE (%)										9	75	17	0		

Keterangan
 1 = Kurang Puas
 2 = Cukup Puas
 3 = Puas
 4 = Sangat Puas

Rata-rata skor jawaban
 >1.00 = 1.99 = Kurang
 >2.00 = 2.99 = Cukup Baik
 >3.00 = 3.99 = Baik
 4 = Sangat Baik

Direktur,

No	Jenis Pelayanan	Responden											JUMLAH	KATEGORI	PERSENTASE				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			4	3	2	1	
	3. Pelayanan pustakawan, laboratorium dan tendik sudah baik	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.18						
	4. Adanya informasi media pembelajaran yang dapat di gunakan daring	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.27						
	5. Kemudahan akses peninjauan alat laboratorium dan pepustakaan selama pembelajaran daring	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00						
	6. Media pembelajaran daring mudah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00						
	Hasil												3.18	Baik	18	82	0	1	0
3	Angket Kepuasan Dosen terhadap Keuangan																		
	1. Adanya pemberian dana penelitian dan pengabdian kepada dosen secara rutin	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.82						
	2. Adanya podoman dan SOP yang jelas tentang pencairan dana	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2.91						
	3. dilibatkan dalam penyusunan RKAT	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.91						
	4.. Pelayanan dan informasi yang diberikan bersikap jujur, adil, transparan dan cepat tanggap	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.09						
	5. Proses penyelesaian keuangan cepat dan tepat waktu	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3.82						
	Hasil												3.11	Cukup Baik	20	71	9	0	
	Persentase																		
	Kategori																		

Keterangan

- 1 = Kurang Plus
- 2 = Cukup Plus
- 3 = Plus
- 4 = Sangat Plus

Rata-rata skor rawaban

- >1.00 = 1.99 = Kurang
- >2.00 - 2.99 = Cukup Baik
- >3.00 - 3.99 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Direktur,

Mia Rita Sari, S.SiT.,M.Kes

