

# **LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

**T.A. 2022-2023**



**UNIT PELAKSANA JAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI D3 FARMASI  
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Prodi D3 Farmasi Fakultas Farmasi dan Kesehatan ini dapat diselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan survei ini, mulai dari awal pelaksanaan, pengolahan data, hingga berwujud laporan. Terima kasih terkhusus kami sampaikan kepada para mahasiswa yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi kemajuan Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia di masa yang akan datang. Amin

Medan, November 2023

Tim Penyusun,  
Unit Penjaminan Mutu  
Prodi D3 Farmasi  
Fakultas Farmasi dan Kesehatan  
Institut Kesehatan Helvetia

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Monev .....	1
C. Waktu Pelaksanaan .....	1
<b>BAB II. METODE SURVEI .....</b>	<b>2</b>
A. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring.....	2
B. Pengumpulan Data .....	2
C. Metode Analisis Data .....	2
<b>BAB III. HASIL SURVEI DAN ANALISIS .....</b>	<b>4</b>
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelaksanaan.....	4
B. Hasil Survey dan Analisis .....	4
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1	Kepuasan Dosen .....	4
Gambar 2	Kepuasan Dosen terhadap tugas pokok dosen .....	4
Gambar 3	Kepuasan dosen terhadap ketersediaan sarana prasarana.....	5
Gambar 4	Kepuasan dosen terhadap hubungan dengan pimpinan.....	5
Gambar 5	Kepuasan dosen terhadap hak-hak dosen .....	6
Gambar 6	Kepuasan dosen terhadap kepedulian IKH.....	6
Gambar 7	Kepuasan dosen terhadap kerjasama IKH .....	7
Gambar 8	Kepuasan tenaga kependidikan .....	7
Gambar 9	Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan .....	8
Gambar 10	Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH .....	8
Gambar 11	Kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja .....	9
Gambar 12	Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi .....	9
Gambar 13	Kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan .....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Institut Kesehatan Helvetia merupakan salah satu proses menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem dengan standar yang telah ditetapkan. Proses evaluasi dilakukan dengan rutin dan berkala untuk memperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga pendidik.

Program Studi D3 Farmasi terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah melalui survey kepuasan mahasiswa yang hasilnya dijadikan tolak ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut periode monitoring dan evaluasi sebelumnya.

### **B. Tujuan Monev**

Tujuan dilaksanakannya monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan manajemen/ sarana prasarana. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan Institut Kesehatan Helvetia dalam hal peningkatan dan menyusun rencana program kerja pengembangan institut.

### **C. Waktu Pelaksanaan**

Monev kepuasan mahasiswa periode T.A. 2022/2023 dilakukan pada bulan November tahun 2022 dengan jumlah dosen sebanyak 7 orang dan jumlah tendik sebanyak 5 orang di Program Studi D3 Farmasi.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring**

Instrumen kepuasan dosen dan kepuasan tenaga pendidik. Instrumen pertama kepuasan dosen terdiri dari 27 item dari aspek layanan yaitu dari penilaian dosen terhadap tugas pokok dosen, penilaian dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana, penilaian dosen terhadap hubungan dengan pimpinan, penilaian dosen terhadap hak-hak dosen, penilaian dosen terhadap kepedulian IKH, penilaian dosen terhadap kerjasama IKH dan Instrumen kedua kepuasan tenaga kependidikan terdiri dari 18 item dari aspek layanan yaitu penilaian tenaga kependidikan terhadap pekerjaan, penilaian tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH, penilaian tenaga kependidikan terhadap suasana kerja, penilaian tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi, penilaian tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan. Setiap responden dapat menuliskan atau memberikan saran terkait hal-hal lain yang dinilai perlu penjabaran lebih lanjut pada setiap instrumen penilaian kepuasan.

Instrumen disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan kriteria 1-4 (1 = Sangat tidak baik; 2 = Tidak Baik; 3 = Baik; 4 = Sangat Baik). Nilai pernyataan dalam instrumen kepuasan ini terdiri atas pernyataan “baik” dalam skala 1-4. Nilai skala kepuasan 1 adalah nilai terendah yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh institut. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan berada pada level terendah. Nilai kepuasan tertinggi adalah skala 4, artinya respon merasa aspek-aspek layanan yang diberikan institut sudah “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan.

#### **B. Pengumpulan Data**

Pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dilakukan secara rutin setiap akhir semester secara online melalui link google form. Setiap dosen dan tenaga kependidikan diwajibkan untuk mengisi kuesioner survei. Hasil survei ini kemudian diolah dan dianalisis oleh unit pelaksana Penjaminan Mutu di tingkat Program Studi dan Fakultas.

### **C. Metode Analisis Data**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks baik dengan skala 1-4, dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Data yang berupa deskripsi analisis (penjabaran saran-saran) dianalisis secara kualitatif. Analisis selanjutnya yaitu dilakukan klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan pada setiap aspek atau dari ketiga instrumen sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa secara umum dari aspek yang dinilai. Kemudian dilakukan klasifikasi kepuasan pada setiap aspek yang dinilai dan disusun dari jumlah skor jawaban, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval. Hasil analisis data disajikan dalam diagram pie.

### BAB III

## HASIL SURVEI DAN ANALISIS

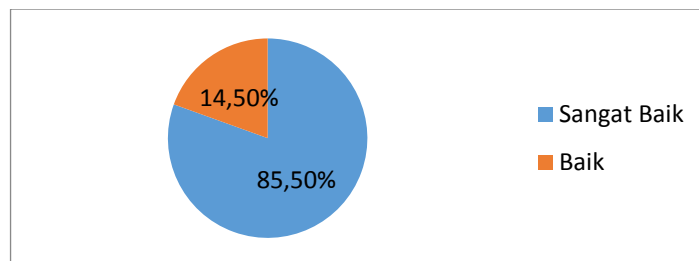
### A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya sebelumnya.

### B. Hasil dan Analisis

#### 1. Penilaian Kepuasan Dosen

Hasil survey kepuasan dosen secara umum dapat dilihat pada gambar berikut:



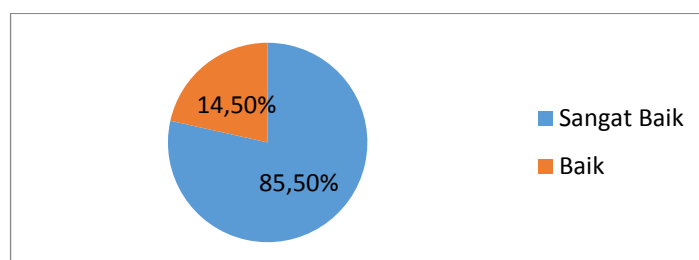
Gambar 1: Kepuasan dosen

Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen mayoritas Sangat Baik dengan persentase 85.5%. Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di prodi D3 Farmasi sudah berjalan dengan baik.

Instrumen kepuasan dosen terdiri dari penilaian dosen terhadap tugas pokok dosen, penilaian dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana, penilaian dosen terhadap hubungan dengan pimpinan, penilaian dosen terhadap hak-hak dosen, penilaian dosen terhadap kepedulian IKH, penilaian dosen terhadap kerjasama IKH penilaian pada tenaga kependidikan, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, tenaga keuangan dan pimpinan. Berikut ini penjabaran penilaian setiap aspek:

#### a. Penilaian dosen terhadap tugas pokok dosen

Hasil survey kepuasan dosen terhadap tugas pokok dosen dapat dilihat pada gambar berikut:



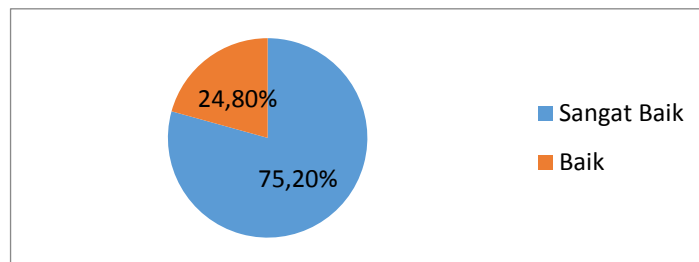


Gambar 2: Kepuasan dosen terhadap tugas pokok dosen

Berdasarkan gambar 2 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan tugas pokok dosen dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 85,5%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek layanan tugas pokok dosen sudah berjalan dengan baik.

**b. Penilaian dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana**

Hasil survey kepuasan dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dapat dilihat pada gambar berikut:

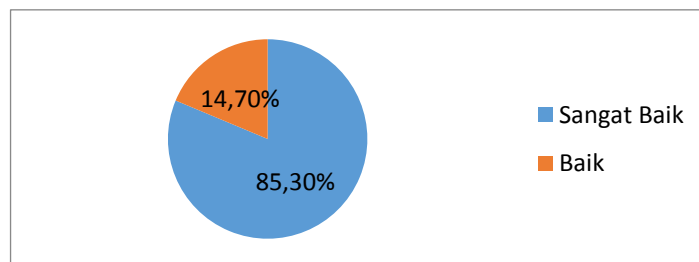


Gambar 3: Kepuasan dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana

Berdasarkan gambar 3 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 75,2%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek ketersediaan sarana dan prasarana sudah berjalan dengan baik.

**c. Penilaian dosen terhadap hubungan dengan pimpinan**

Hasil survey kepuasan dosen terhadap hubungan dengan pimpinan dapat dilihat pada gambar berikut:

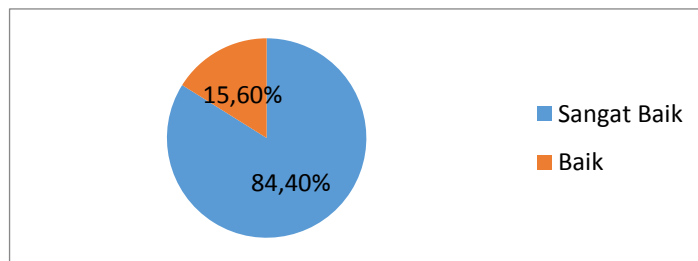


Gambar 4: Kepuasan dosen terhadap hubungan dengan pimpinan

Berdasarkan gambar 4 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap hubungan dengan pimpinan dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 85,3%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek hubungan dengan pimpinan sudah berjalan dengan baik.

#### d. Penilaian dosen terhadap hak-hak dosen

Hasil survey kepuasan dosen terhadap hak-hak dosen dapat dilihat pada gambar berikut:

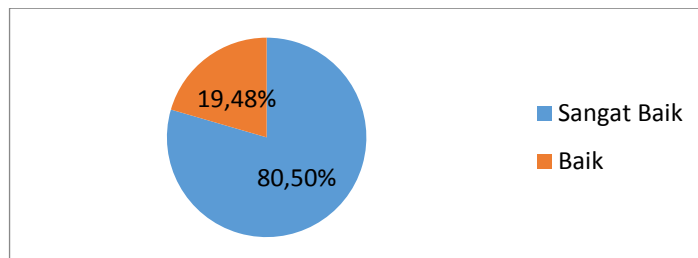


Gambar 5: Kepuasan dosen terhadap hak-hak dosen

Berdasarkan gambar 5 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap hak-hak dosen dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 84,4%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek hak-hak dosen sudah berjalan dengan baik.

#### e. Penilaian dosen terhadap kepedulian IKH

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kepedulian IKH dapat dilihat pada gambar berikut:

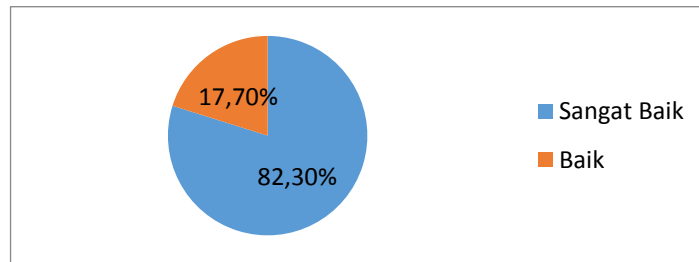


Gambar 6: Kepuasan dosen terhadap kepedulian IKH

Berdasarkan gambar 6 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap kepedulian IKH dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 80,5%. Angka ini menunjukkan bahwa kepedulian IKH sudah berjalan dengan baik.

#### f. Penilaian dosen terhadap kerjasama IKH

Hasil survey kepuasan dosen terhadap kerjasama IKH dapat dilihat pada gambar berikut:

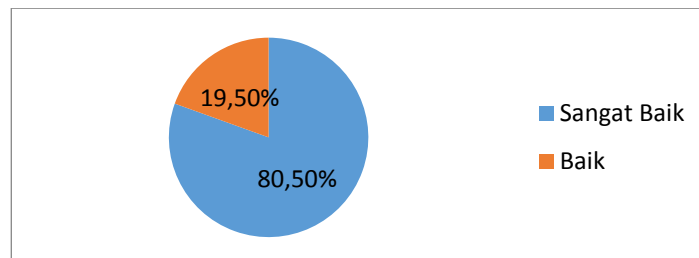


Gambar 7: Kepuasan dosen terhadap kerjasama IKH

Berdasarkan gambar 7 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap kerjasama IKH dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 82,3%. Angka ini menunjukkan bahwa kerjasama IKH sudah berjalan dengan baik.

## 2. Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan secara umum dapat dilihat pada gambar berikut:



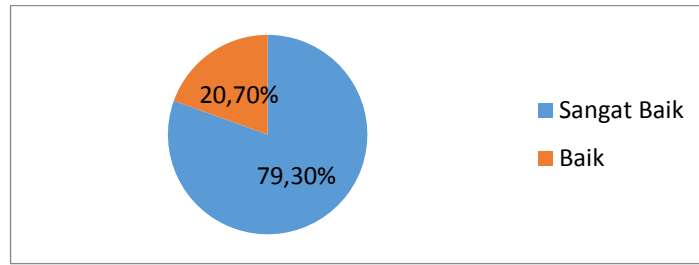
Gambar 8: Kepuasan tenaga kependidikan

Berdasarkan gambar 8 terlihat bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan mayoritas Sangat Baik dengan persentase 80.5%. Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di prodi D3 Farmasi sudah berjalan dengan baik.

Instrumen kepuasan tenaga kependidikan terdiri dari penilaian tenaga kependidikan terhadap pekerjaan, penilaian tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH, penilaian tenaga kependidikan terhadap suasana kerja, penilaian tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi, penilaian tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan. Berikut ini penjabaran penilaian setiap aspek:

#### a. Penilaian tenaga kependidikan terhadap pekerjaan

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan dapat dilihat pada gambar berikut:

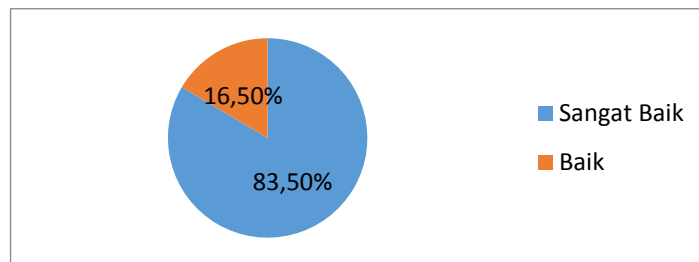


Gambar 9: Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan

Berdasarkan gambar 9 terlihat bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 79,3%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek pekerjaan sudah berjalan dengan baik.

**b. Penilaian tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH**

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH dapat dilihat pada gambar berikut:

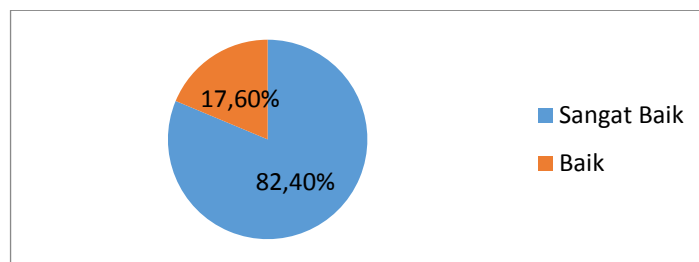


Gambar 10: Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH

Berdasarkan gambar 10 terlihat bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pimpinan IKH dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 83,5%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek pimpinan IKH sudah berjalan dengan baik.

**c. Penilaian tenaga kependidikan terhadap suasana kerja**

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja dapat dilihat pada gambar berikut:

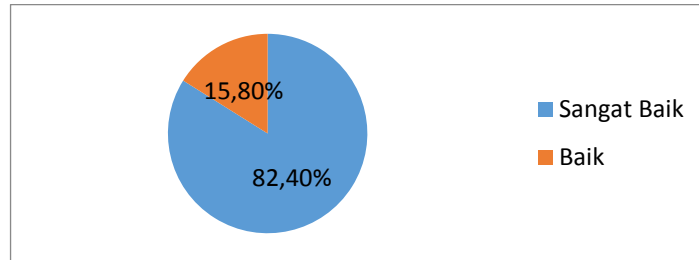


Gambar 11: Kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja

Berdasarkan gambar 11 terlihat bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap suasana kerja dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 82,4%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek suasana kerja sudah berjalan dengan baik.

**d. Penilaian tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi**

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan spromosi dapat dilihat pada gambar berikut:

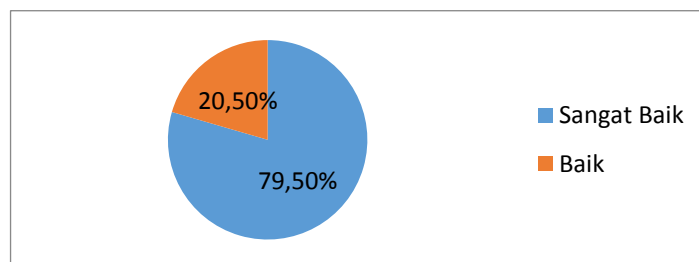


Gambar 12: Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi

Berdasarkan gambar 12 terlihat bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 82,4%. Angka ini menunjukkan bahwa aspek pengembangan dan promosi sudah berjalan dengan baik.

**e. Penilaian tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan**

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan ke dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 13: Kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan

Berdasarkan gambar 13 terlihat bahwa tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan dikategorikan Sangat Baik dengan persentase 79,5%. Angka ini menunjukkan bahwa gaji dan kesehteraan sudah berjalan dengan baik.

### **C. Rekomendasi**

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan bahwa sebagian besar dosen dan tenaga kependidikan puas yang diberikan oleh Program Studi D3 Farmasi. Namun, demikian pada aspek-aspek tertentu masih ada yang perlu ditingkatkan guna kemajuan Program Studi ke depannya. Rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

1. Meningkatkan ketersediaan jurnal terakreditasi sebagai media publikasi ilmiah dosen
2. Meningkatkan kedisiplinan dosen dan tenaga kependidikan
3. Meningkatkan kualitas jaringan internet
4. Memperbanyak lagi pelatihan bagi staf tenaga kependidikan (staf akademik) guna lebih meningkatkan layanan kepada mahasiswa.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan bahwa secara rata-rata dosen dan tenaga kependidikan merasa puas dengan Program Studi D3 Farmasi Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia. Hal ini harus menjadi bahan masukan berharga bagi Institut Kesehatan helvetia untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Lampiran

## Output

### Frequencies

#### Penilaian dosen terhadap tugas pokok dosen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	5	85.5	85.5	52.1
Baik	2	14.5	14.5	100.0
Total	7	100.0	100.0	

#### Penilaian dosen terhadap ketersediaan sarana prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	6	85.5	85.5	65.6
Baik	1	14.5	14.5	100.0
Total	7	100.0	100.0	

#### Penilaian dosen terhadap hubungan dengan pemimpin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	5	75,2	75,2	76
Baik	2	24,8	24,8	100.0
Total	7	100.0	100.0	

#### Penilaian dosen terhadap hak-hak dosen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	4	85.3	85.3	56.3
Baik	3	14.7	14.7	100.0
Total	7	100.0	100.0	

#### Penilaian dosen terhadap kepedulian IKH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	6	84.4	84.4	83.3
Baik	1	15.6	15.6	100.0
Total	7	100.0	100.0	



**Penilaian dosen terhadap kerjasama IKH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	6	80.5	80.5	78.1
Baik	1	19.48	19.48	100.0
Total	7	100.0	100.0	

**Penilaian tenaga kependidikan terhadap pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	4	82.30	82.30	51
Baik	3	17.70	17.70	100.0
Total	7	100.0	100.0	

**Penilaian tenaga kependidikan pimpinan IKH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	5	80.5	80.5	88.5
Baik	2	19.5	19.5	100.0
Total	7	100.0	100.0	

**Penilaian tenaga kependidikan terhadap suasana kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	6	79.3	79.3	78.1
Baik	1	20.7	20.7	100.0
Total	7	100.0	100.0	

**Penilaian tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	5	83.5	83.5	80.2
Baik	2	16.5	16.5	100.0
Total	7	100.0	100.0	

**Penilaian tenaga kependidikan terhadap gaji dan kesejahteraan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat Baik	6	82.4	82.4	84.4
	Baik	1	17.6	17.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	