



# 2022

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN



PENJAMINAN MUTU  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS RESPATI YOGYAKARTA**

## KATA PENGANTAR

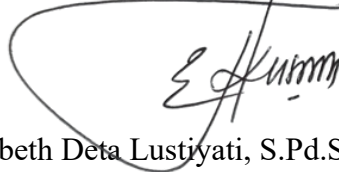
Dengan mengucap puji syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa laporan pengukuran kepuasan dosen terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Kesehatan UNRIYO telah dapat diselesaikan dengan baik.

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 hasil pengukuran kepuasan untuk periode TA 2021/2022.

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

Yogyakarta, 29 Juni 2022

Penjaminan Mutu  
Fakultas Ilmu Kesehatan UNRIYO



Elisabeth Deta Lustiyati, S.Pd.Si., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN FAKULTAS ILMU KESEHATAN TA 2021/2022

Yogyakarta, 29 Juni 2022

**Dekan FIKES UNRIYO**



Ns. Wahyu Rochdiat M., M.Kep., Sp. Kep J

**Penjaminan Mutu FIKES UNRIYO**

Elisabeth Deta Lustiyati, S.Pd.Si.,M.Si

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>8</b>
A. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Dosen.....	8
B. Metode Pengukuran Kepuasan Dosen.....	8
C. Instrumen Kepuasan Dosen.....	9
<b>BAB II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN .....</b>	<b>12</b>
A. Fakultas Ilmu Kesehatan .....	12
1. PS Fisioterapi Program Diploma.....	19
2. PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana .....	21
3. PS Gizi Program Sarjana.....	23
4. PS Keperawatan Program Sarjana.....	25
5. PS Ners Program Profesi.....	26
6. PS Kebidanan Program Sarjana .....	28
7. PS Kebidanan Program Diploma .....	30
8. PS Kebidanan Program Profesi.....	31
<b>BAB III. EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>41</b>
A. KESIMPULAN .....	41
B. REKOMENDASI.....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Kriteria dan Aspek Dalam Kuesioner Kepuasan Dosen.....	10
Tabel 2. Kategori Penilaian.....	11
Tabel 3. Nilai Rata-rata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UNRIYO .....	12
Tabel 4. Distribusi Nilai Kepuasan Terhadap Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan di UNRIYO.....	17
Tabel 6. Kepuasan Dosen PS Fisioterapi Program Diploma Setiap Kriteria .....	19
Tabel 7. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Fisioterapi Program Diploma.....	20
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Dosen PS Fisioterapi Program Diploma .....	21
Tabel 9. Kepuasan Dosen PS Kesehatan Masyarakat Setiap Kriteria.....	21
Tabel 10. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Kesehatan Masyarakat .....	22
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kesehatan Masyarakat.....	22
Tabel 12. Kepuasan Dosen PS Gizi Setiap Kriteria .....	23
Tabel 13. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Gizi.....	23
Tabel 14. Tingkat Kepuasan Dosen PS Gizi .....	24
Tabel 15. Kepuasan Dosen PS Keperawatan Setiap Kriteria.....	25
Tabel 16. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Keperawatan.....	25
Tabel 17. Tingkat Kepuasan Dosen PS Keperawatan.....	26
Tabel 18. Kepuasan Dosen PS Ners Setiap Kriteria .....	26
Tabel 19. Aspek Kepuasan Dosen PS Ners Program Profesi.....	27
Tabel 20. Tingkat Kepuasan Dosen PS Ners Program Profesi .....	28
Tabel 21. Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Sarjana Setiap Kriteria .....	28
Tabel 22. Aspek Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Sarjana .....	29
Tabel 23. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Sarjana.....	29
Tabel 24. Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Diploma Setiap Kriteria .....	30
Tabel 25. Aspek Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Diploma .....	31
Tabel 26. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Diploma.....	31
Tabel 27. Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Profesi Setiap Kriteria.....	32
Tabel 28. Aspek Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Profesi.....	32
Tabel 29. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Profesi.....	33
Tabel 30. Hasil Identifikasi Masalah dan Analisis Penyebab .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Dosen Setiap Kriteria Penilaian .....	13
Gambar 2. Grafik Penilaian Dimensi Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	16
Gambar 3. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Dosen Setiap PS di FIKES UNRIYO.....	18
Gambar 4. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dosen di FIKES UNRIYO.....	18
Gambar 5. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dosen Setiap PS di FIKES.....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Instrumen Angket Kepuasan Dosen

Lampiran 2. Kriteria, Aspek, dan Indikator Kuesioner Kepuasan Dosen UNRIYO

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **A. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN DOSEN**

Survei ini mengukur terhadap kepuasan dosen, yang mana pelaksanaannya termasuk dalam sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Fikes UNRIYO. Pengukuran kepuasan dosen merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan dosen dilingkungan Fikes UNRIYO menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu tersebut yang pelaksanaannya ditetapkan dalam Kalender Kegiatan Penjaminan Mutu UNRIYO.

Pengukuran sistem mutu yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan Dosen bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di lingkungan Fikes UNRIYO 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 pimpinan Fikes UNRIYO dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan sesuai arah kebijakan dalam Renstra dan Renop Fikes Universitas Respati Yogyakarta.

### **B. METODE PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN**

Pengukuran tingkat kepuasan dosen menggunakan sistem survei yang dilakukan oleh dosen di lingkungan Fikes UNRIYO melalui situs <http://sisurvei.respati.ac.id/> .

Pelaksanaan survei kepuasan dosen dilaksanakan pada periode TA 2021/2022 dengan menggunakan data kuantitatif dan metode deskriptif kuantitatif. Metode tersebut bertujuan untuk membuat gambaran atau deskriptif suatu keadaan secara obyektif menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran / penampilan terhadap data dan hasilnya. Pelaksanaan survei dilakukan mulai bulan April – Juni 2022.

Responden dalam survei kepuasan dosen adalah semua dosen FIKES UNRIYO sejumlah 119 dosen, dengan target responden minimal 70% dari jumlah total responden yaitu 84 dosen.



### C. INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN

Instrumen survei kepuasan dosen terdiri dari 67 pertanyaan tertutup yang mencakup lima aspek penilaian kepuasan dosen dan sembilan kriteria penilaian.

Aspek penilaian kepuasan dosen menggunakan dimensi kualitas layanan yang dipergunakan sebagai evaluasi kualitas layanan, sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan institusi dalam membantu dosen (pelanggan) dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Berdasarkan pembagian kriteria, instrumen kepuasan dosen terdiri dari sembilan kriteria yaitu (1) Visi Misi Tujuan, (2) Tata Pamong, (3) Kemahasiswaan, (4) Sumber Daya Manusia, (5) Keuangan dan Sarana Prasarana, (6) Pengajaran dan Pendidikan, (7) Penelitian, (8) Pengabdian Masyarakat, (9) Luaran Penelitian dan Pengabdian. Distribusi kriteria dan aspek dalam kuesioner dosen terlihat pada Tabel 1, berikut ini :

**Tabel 1. Distribusi Kriteria dan Aspek Dalam Kuesioner Kepuasan Dosen**

No	Kriteria	Aspek & Nomor Pertanyaan
1	Visi Misi Tujuan	Responsiveness = 1,2,3 Tangible = 4,5,6,7,8,9
2	Tata Pamong	Responsiveness = 11 Reliability = 12,13,14
3	Kemahasiswaan	Tangible = 15,16 Assurance = 17
4	Sumber Daya Manusia	Emphaty = 18,19,20,21 Tangible = 22 Assurance = 23 Reliability = 24
5	Keuangan dan Sarana Prasarana	Assurance = 25,26, 36 Tangible = 27,28,29,30,35 Reliability = 31,32,33,34
6	Pengajaran dan Pendidikan	Emphaty = 37,38,39, 41, 42 Reliability = 40, 43,45
7	Penelitian	Reliability = 46,47, 50, 51, 53 Tangible = 48,49, 52
8	Pengabdian Masyarakat	Tangible = 54,55,56,59 Reliability = 57,58,60
9	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Emphaty = 61,62 Reliability = 63,64,65 Emphaty = 66,67

Pembagian kriteria, aspek, dan indikator (atribut) pada kuesioner survei kepuasan dosen dapat dilihat lebih lengkap pada **Lampiran 1**.

Nilai pernyataan dalam instrumen ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala likert 1-4. Nilai skala kepuasan 1 adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh UNRIYO, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat baik dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini.

Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik deskriptif sederhana. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel katagori penilaian untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat

disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel kategori penilaian kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak Bagian pada instrumen memiliki kategori jawaban responden antara 1-4 yang menunjukkan interval kategori seperti Tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Kategori Penilaian**

<b>Nilai</b>	<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
1	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	Puas
4	3,26 – 4,00	Sangat Puas

## BAB II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN

### A. Fakultas Ilmu Kesehatan

Pelaksanaan survei dilakukan mulai bulan April – Juni 2022. Jumlah responden dosen yang ikut serta di dalam survei ini sebanyak 101 dosen dari total 119 dosen FIKES.

Hasil pengolahan data kepuasan dosen tiap kriteria, sebagai berikut :

**Tabel 3. Nilai Rata-rata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UNRIYO**

No.	Kriteria	Nilai Rata-Rata Kepuasan Dosen									Kategori
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8	Rata-Rata	
1	Visi misi tujuan	3,33	2,9	2,71	2,94	2,8	2,67	3,21	3,33	2,99	<b>Puas</b>
2	Tata pamong	3,17	2,85	2,71	3,22	2,8	3,17	3,26	3,33	3,06	<b>Puas</b>
3	Kemahasiswaan	3,00	2,65	2,67	2,94	3	3,17	3,16	3,33	2,99	<b>Puas</b>
4	Sumber Daya Manusia	3,33	3	2,95	3,11	3,2	3,50	3,42	3,33	3,23	<b>Puas</b>
5	Keuangan dan sarana prasarana	2,83	2,55	2,38	2,61	2,2	2,50	3,05	3,33	2,68	<b>Puas</b>
6	Pengajaran dan pendidikan	3,33	2,65	2,76	2,94	2,8	2,83	3,16	3,33	2,98	<b>Puas</b>
7	Penelitian	3,50	2,95	3,14	2,94	3	2,83	3,21	3,33	3,11	<b>Puas</b>
8	Pengabdian masyarakat	3,33	2,95	3,05	3,11	3,2	3,00	3,37	3,33	3,17	<b>Puas</b>
9	Luaran penelitian dan pengabdian	3,17	2,65	2,52	2,72	2,2	2,83	3,11	3,33	2,82	<b>Puas</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,22</b>	<b>2,79</b>	<b>2,77</b>	<b>2,95</b>	<b>2,80</b>	<b>2,94</b>	<b>3,22</b>	<b>3,33</b>	<b>3,00</b>	<b>Puas</b>

**Keterangan :**

PS-1 = PS Fisioterapi Program Diploma

PS-2 = PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

PS-3 = PS Gizi Program Sarjana

PS-4 = PS Keperawatan Program Sarjana

PS-5 = PS Ners Program Profesi

PS-6 = PS Kebidanan Program Sarjana

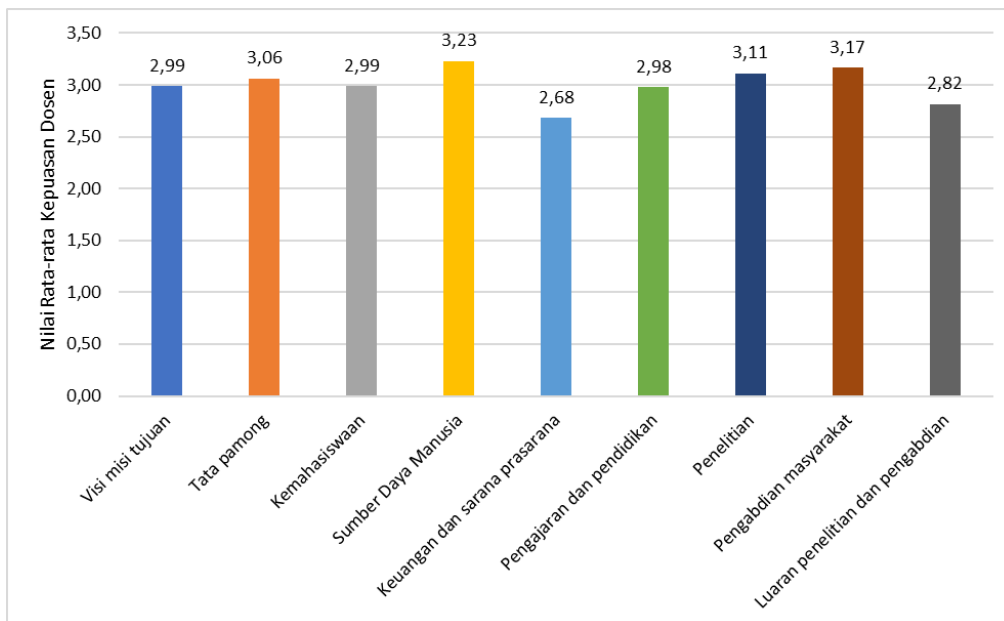
PS-7 = PS Kebidanan Program Diploma

PS-8 = PS Kebidanan Program Profesi

Berdasarkan data Tabel 3 di atas diperoleh rentang nilai kepuasan dosen di setiap Kriteria berada pada rentang nilai 2,68 – 3,23 dan rata-rata kepuasan dosen 3,00 (Puas).

Nilai rata-rata kriteria yang masih di bawah nilai rata-rata yaitu Kriteria Keuangan dan

Sarana Prasarana (2,68), Luaran Penelitian dan Pengabdian (2,82), Pengajaran dan Pendidikan (2,98), Kemahasiswaan (2,99) dan Visi Misi Tujuan (2,99).



**Gambar 1. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Dosen Setiap Kriteria Penilaian**

Berdasarkan hasil survei, terdapat lima kriteria dengan nilai kurang dari rata-rata nilai sembilan kriteria, yaitu kriteria keuangan dan sarana prasarana, luaran penelitian dan pengabdian, pengajaran dan pendidikan, kemahasiswaan, dan visi misi tujuan.

Kriteria keuangan dan sarana prasarana mendapat nilai terendah (nilai=2,68). Kriteria terkait keuangan beberapa indikator yang perlu mendapat peningkatan pelayanan, yaitu : peningkatan gaji berkala dosen sesuai dengan laju inflasi oleh Yayasan dan pemberian penghargaan terhadap loyalitas dosen. Selain kriteria keuangan, pada sarana prasarana terdapat indikator yang perlu mendapat peningkatan yaitu : kondisi LCD di ruang kelas atau ruang rapat; kualitas dan kondisi komputer di ruang kelas, ruang dosen, TU, Program Studi; serta kecepatan dan kelancaran akses internet di ruang kerja dosen dan ruang publik kampus.

Selain kriteria keuangan dan sarpras, kriteria luaran penelitian dan pengabdian juga memperoleh nilai rendah (nilai=2,82). Indikator pada kriteria tersebut yang perlu mendapatkan perhatian dari PPPM yaitu fasilitas atau subsidi untuk publikasi artikel

jurnal nasional terakreditasi dan internasional, fasilitasi pengurusan HAKI. Selain PPPM, atasan juga diharapkan dapat memberikan fasilitas bagi dosen yang ingin mengikuti lomba tingkat lokal, nasional, dan internasional

Pada kriteria pengajaran dan pendidikan juga memiliki nilai yang lebih rendah daripada nilai rata-rata kriteria sebesar (nilai=2,98). Indikator dalam kriteria ini yang perlu mendapatkan perhatian yaitu penambahan *textbook / e-book* di perpustakaan bagi dosen dan mahasiswa, perguruan tinggi memfasilitasi untuk penyelenggaraan kegiatan ilmiah di kampus, penyelenggaraan diskusi topik keilmuan selain pendekatan monodisiplin, juga menerapkan pendekatan multidisiplin, interdisiplin, dan transdisiplin bagi dosen dan mahasiswa, fasilitasi dari perguruan tinggi bagi dosen untuk penulisan buku ajar, fasilitasi dari perguruan tinggi bagi dosen untuk mengikuti *workshop/kegiatan* pelatihan internal dan eksternal yang berhubungan dengan kompetensi dosen, kesempatan bagi dosen untuk studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi.

Kriteria kemahasiswaan merupakan salah satu kriteria yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata sembilan kriteria yaitu 2,99. Berdasarkan survei hasil pengisian responden perlu dilakukan peningkatan pada dua indikator tentang kemahasiswaan, yaitu perguruan tinggi perlu memberikan dukungan dan memfasilitasi keterlibatan dosen dalam usaha meningkatkan anomo mahasiswa baru/ usaha promosi. Indikator berikutnya tentang bimbingan akademik mahasiswa, perguruan tinggi perlu menambahkan sarana sistem informasi untuk pelaksanaan bimbingan akademik dan interaksi antara DPA dengan mahasiswa.

Pada kriteria visi, misi, dan tujuan (VMT) memiliki nilai 2,99, nilai ini lebih rendah daripada nilai rata-rata total kriteria. Indikator pada kriteria ini yang perlu mendapatkan peningkatan yaitu meningkatkan keterlibatan dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan VMT Universitas dan Fakultas, sosialisasi VMT Universitas dan Fakultas oleh atasan, serta penjelasan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Operasional (Renop) untuk mewujudkan VMT Universitas, Fakultas, dan Program Studi.

Inti dari kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, memiliki empati (*empathy*) dari pihak yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen. Berdasarkan analisa data survei kepuasan dosen, diperoleh nilai kepuasan terhadap dimensi aspek kualitas, sebagai berikut :

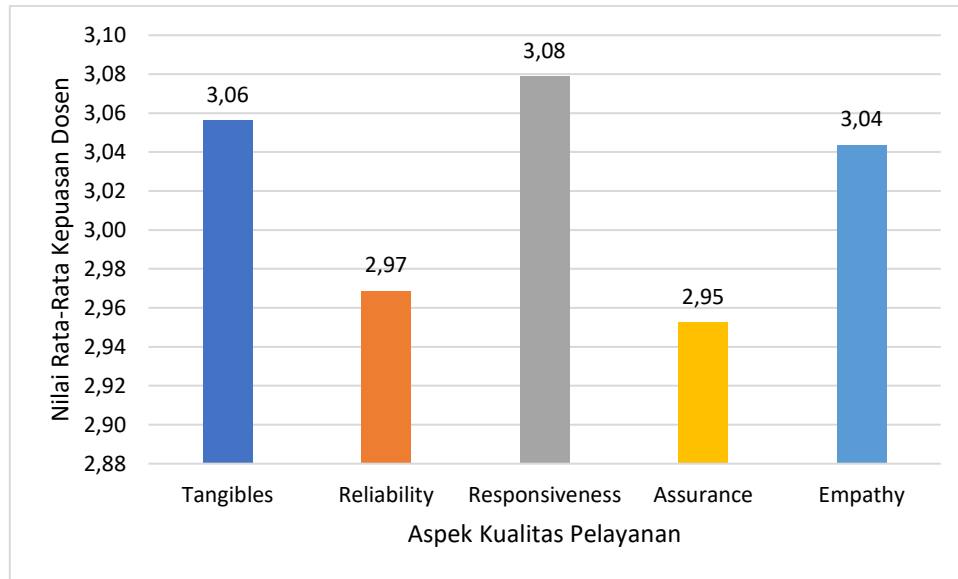
**Tabel 4. Distribusi Nilai Kepuasan Terhadap Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan**

No.	Dimensi Aspek Pelayanan	Nilai Rata-Rata Kepuasan Dosen									Kategori
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8	Rata-Rata	
1	<i>Tangibles</i>	3,17	2,95	2,67	3	3	3,17	3,16	3,33	3,06	<b>Puas</b>
2	<i>Reliability</i>	3,17	2,75	2,76	2,83	2,8	3	3,11	3,33	2,97	<b>Puas</b>
3	<i>Responsiveness</i>	3,33	2,8	2,76	3,17	3,2	2,83	3,21	3,33	3,08	<b>Puas</b>
4	<i>Assurance</i>	3,17	2,6	2,62	3,06	2,8	2,83	3,21	3,33	2,95	<b>Puas</b>
5	<i>Empathy</i>	3,17	2,9	2,76	3,06	2,8	3,17	3,16	3,33	3,04	<b>Puas</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,20</b>	<b>2,80</b>	<b>2,71</b>	<b>3,02</b>	<b>2,92</b>	<b>3,00</b>	<b>3,17</b>	<b>3,33</b>	<b>3,02</b>	<b>Puas</b>

**Keterangan :**

- PS-1 = PS Fisioterapi Program Diploma
- PS-2 = PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
- PS-3 = PS Gizi Program Sarjana
- PS-4 = PS Keperawatan Program Sarjana
- PS-5 = PS Ners Program Profesi
- PS-6 = PS Kebidanan Program Sarjana
- PS-7 = PS Kebidanan Program Diploma
- PS-8 = PS Kebidanan Program Profesi

Berdasarkan hasil penilaian dimensi aspek kualitas pelayanan URNIYO oleh dosen-dosen di FIKES, dimensi aspek penilaian yang memiliki nilai lebih tinggi dari nilai rata-rata (3,02) adalah dimensi *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Meskipun demikian, pelayanan khususnya dimensi *assurance* dan *reliability* perlu mendapat perhatian dan peningkatan dari atasan/ perguruan tinggi (Gambar 5).



**Gambar 2. Grafik Penilaian Dimensi Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan**

Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan bentuk kepastian atas pelayanan yang diberikan UNRIYO kepada dosen-dosen. Atribut pada dimensi *assurance* yang perlu ditingkatkan serupa dengan peningkatan pada kriteria keuangan yaitu kenaikan gaji berkala dosen sesuai dengan laju inflasi serta penghargaan terhadap loyalitas dosen berdasarkan masa kerja tertentu. Pada dimensi ini, dosen perlu mendapatkan kepastian informasi serta bukti pelayanan keuangan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Dimensi keandalan (*reliability*) adalah penilaian pada kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan sesuai dengan harapan dosen. Setiap pegawai memiliki pengetahuan, keahlian, penguasaan bidang kerja, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan. Inti dimensi keandalan adalah atasan dan unit di UNRIYO memiliki dan mengetahui panduan bidang kerja, prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar pada pelayanan di UNRIYO.



Hasil survei kepuasan dosen tentang pelayanan UNRIYO pada atribut dimensi *reability* yang perlu ditingkatkan yaitu sikap adil atasan kepada para dosen; transparansi dalam pengelolaan program studi, kemampuan komunikasi atasan; kejelasan aturan terkait sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun; fasilitasi penulisan buku ajar; penyelenggaraan kegiatan ilmiah di kampus; kejelasan roadmap penelitian Universitas, Fakultas, dan Program Studi; fasilitasi pembiayaan publikasi jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional; serta fasilitasi pengurusan HAKI.

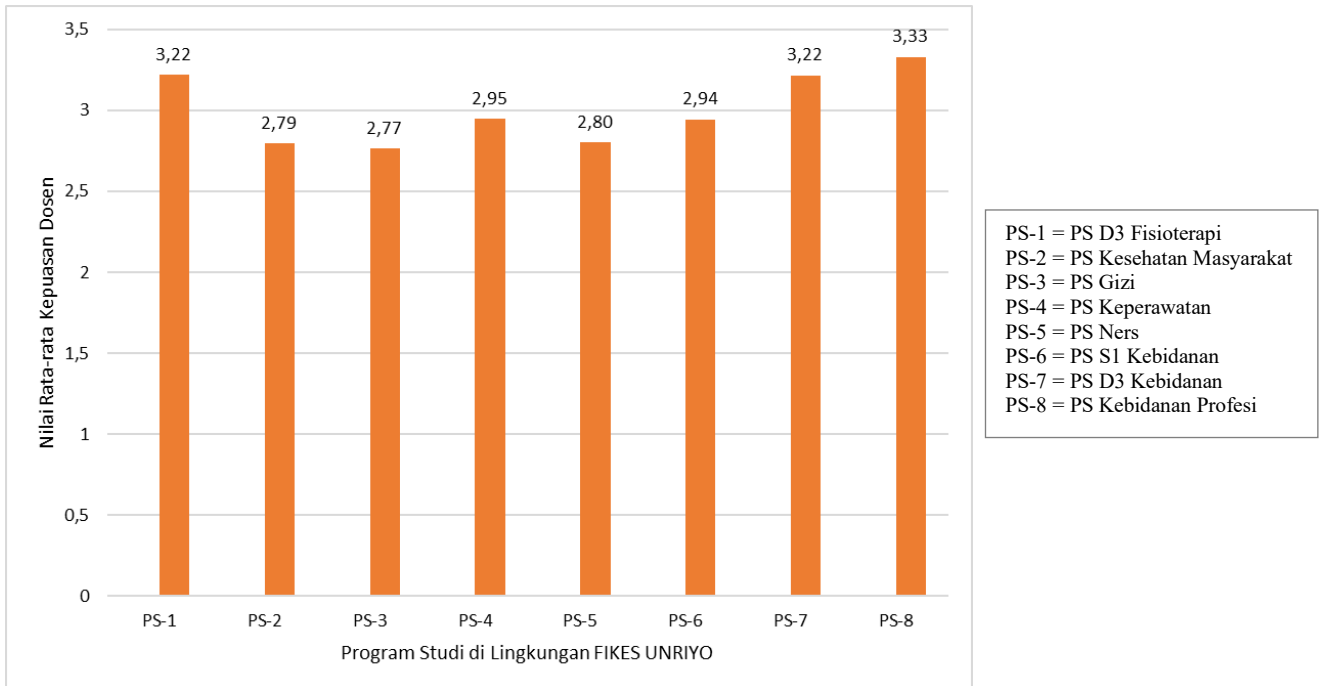
Secara keseluruhan distribusi dosen berdasarkan tingkat kepuasan diperoleh penilaian tingkat kepuasan dosen FIKES terhadap pelayanan di UNRIYO pada TA.2021/2022 seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini (Tabel 4) diperoleh 85 dosen (84%) merasa Puas dan Sangat Puas, serta 16 dosen (16%) merasa Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas.

**Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan di UNRIYO**

No.	Tingkat Kepuasan Dosen	Jumlah Dosen								
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8	Tot
1	Sangat Tidak Puas	0	0	1	1	0	0	0	0	2
2	Tidak Puas	0	5	5	2	1	1	0	0	14
3	Puas	4	14	12	13	3	4	14	4	68
4	Sangat Puas	2	1	3	2	1	1	5	2	17
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>101</b>

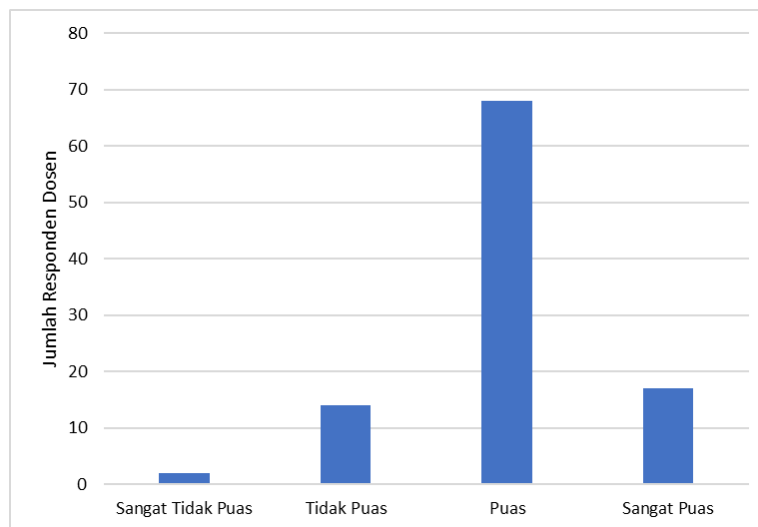
**Keterangan :**

- PS-1 = PS Fisioterapi Program Diploma
- PS-2 = PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
- PS-3 = PS Gizi Program Sarjana
- PS-4 = PS Keperawatan Program Sarjana
- PS-5 = PS Ners Program Profesi
- PS-6 = PS Kebidanan Program Sarjana
- PS-7 = PS Kebidanan Program Diploma
- PS-8 = PS Kebidanan Program Profesi



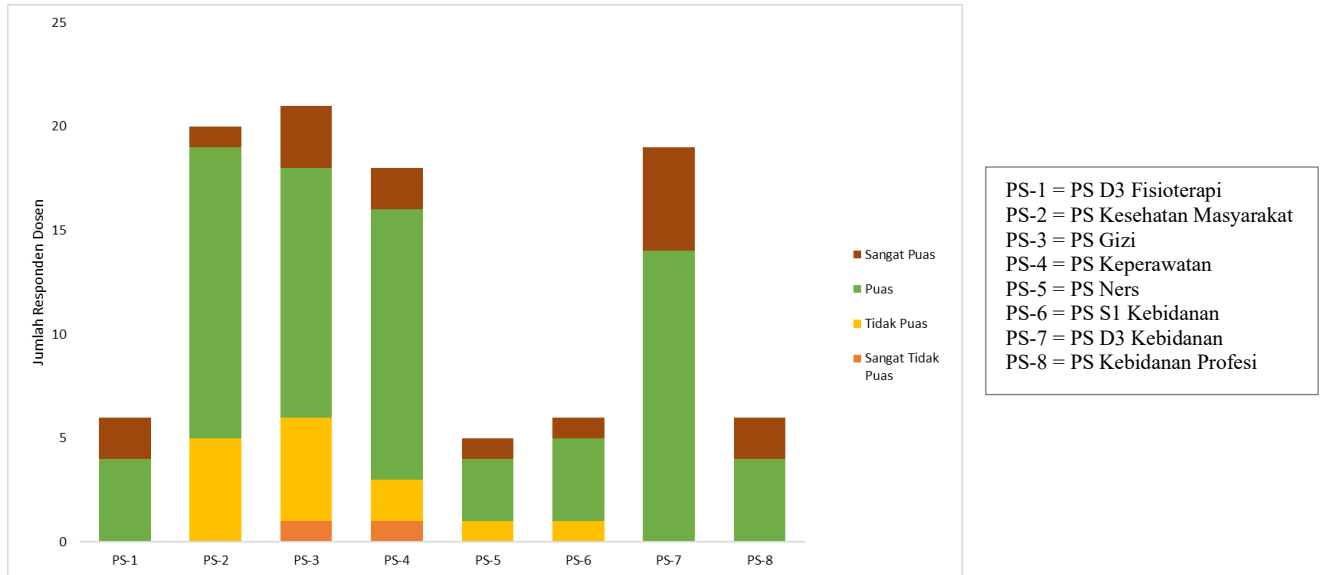
**Gambar 3. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Dosen Setiap PS di FIKES UNRIYO**

Hasil nilai rata-rata kepuasan delapan PS di lingkungan FIKES yaitu 3,00 (Puas). Pada grafik di atas (Gambar 2) terdapat tiga PS mendapatkan nilai di atas rata-rata yaitu PS D3 Fisioterapi (3,22), PS D3 Kebidanan (3,22), dan PS Kebidanan Profesi (3,33), dan kelima PS yang lain memiliki nilai kepuasan dosen di bawah nilai rata-rata.



**Gambar 4. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dosen di FIKES UNRIYO**

Penilaian kepuasan dosen FIKES paling banyak, yaitu 68 dari 101 responden (67%), menyatakan Puas terhadap pelayanan di UNRIYO



**Gambar 5. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dosen Setiap PS di FIKES**

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa sebagian besar dosen setiap PS di FIKES, Puas, terhadap pelayanan di UNRIYO. Akan tetapi, masih terdapat pelayanan yang perlu ditingkatkan di UNRIYO. Hal tersebut nampak dari beberapa dosen yang Tidak Puas, khususnya di PS Kesehatan Masyarakat, PS Gizi, Ps Keperawatan, PS Ners, dan PS Kebidanan Sarjana.

### 1. PS Fisioterapi Program Diploma

Responden survei kepuasan dosen PS Fisioterapi diisi oleh 6 dosen (75%) dari 8 dosen di PS, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 6. Kepuasan Dosen PS Fisioterapi Program Diploma Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan			4	2	3,33	Sangat Puas

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
2	Tata pamong		1	3	2	3,17	Puas
3	Kemahasiswaan			6		3,00	Puas
4	Sumber Daya Manusia			4	2	3,33	Sangat Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana		2	3	1	2,83	Puas
6	Pengajaran dan pendidikan			4	2	3,33	Sangat Puas
7	Penelitian			3	3	3,50	Sangat Puas
8	Pengabdian masyarakat			4	2	3,33	Sangat Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian			5	1	3,17	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,22</b>	<b>Puas</b>

Penilaian kepuasan dosen di PS D3 Fisioterapi semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas dan Sangat Puas) dengan nilai rata-rata 3,22 termasuk kategori Puas. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada empat kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata (**Tabel 5**), yaitu kriteria keuangan dan sarana prasarana (2,83), kemahasiswaan (3,00), tata pamong (3,17), dan luaran penelitian dan pengabdian (3,17).

**Tabel 7. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Fisioterapi Program Diploma**

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>			5	1	3,17	Puas
2	<i>Reliability</i>			5	1	3,17	Puas
3	<i>Responsiveness</i>			4	2	3,33	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i>			5	1	3,17	Puas
5	<i>Empathy</i>			5	1	3,17	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,20</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Fisioterapi termasuk dalam kategori **Puas**. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Fisioterapi masih di

bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Dosen PS Fisioterapi Program Diploma**

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	0	0
3	Puas	4	67%
4	Sangat Puas	2	33%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan total responden di PS Fisioterapi, sebanyak 4 dosen (67%) menilai Puas terhadap pelayanan di UNRIYO dan responden lain menilai Sangat Puas (33%).

## 2. PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Responden survei kepuasan dosen PS Kesehatan Masyarakat diisi oleh 20 dosen (80%) dari 25 dosen di PS, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 9. Kepuasan Dosen PS Kesehatan Masyarakat Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan		4	14	2	2,9	Puas
2	Tata pamong		4	15	1	2,85	Puas
3	Kemahasiswaan		8	11	1	2,65	Puas
4	Sumber Daya Manusia		4	12	4	3	Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana		9	11		2,55	Puas
6	Pengajaran dan pendidikan		8	11	1	2,65	Puas
7	Penelitian		2	17	1	2,95	Puas
8	Pengabdian masyarakat		1	19		2,95	Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian	1	5	14		2,65	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,79</b>	<b>Puas</b>

Penilaian kepuasan dosen di PS Kesehatan Masyarakat semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas dan Sangat Puas) dengan **nilai rata-rata 2,79** termasuk kategori **Puas**. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada empat kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata (Tabel 5), yaitu kriteria kemahasiswaan (2,65), keuangan dan sarana prasarana (2,55), pengajaran dan pendidikan (2,65), dan luaran penelitian dan pengabdian (2,65).

**Tabel 10. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Kesehatan Masyarakat**

No	Dimensi Aspek Kepuasan Layanan	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>		1	19		2,95	Puas
2	<i>Reliability</i>		5	15		2,75	Puas
3	<i>Responsiveness</i>		6	12	2	2,80	Puas
4	<i>Assurance</i>	1	7	11	1	2,60	Puas
5	<i>Empathy</i>		3	16	1	2,90	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,80</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kesehatan Masyarakat sebesar 2,80 termasuk dalam kategori Puas. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kesehatan Masyarakat masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *reliability* (2,75) dan *assurance* (2,60)

**Tabel 11. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kesehatan Masyarakat**

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	5	25%
3	Puas	14	70%
4	Sangat Puas	1	5%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan total responden di PS Kesehatan Masyarakat, sebanyak 5 dosen (25%) menilai Tidak Puas, 14 dosen (70%) menilai Puas terhadap pelayanan di UNRIYO dan responden lain menilai Sangat Puas (5%).

### 3. PS Gizi Program Sarjana

Responden survei kepuasan dosen PS Gizi diisi oleh 21 dosen (84%) dari 25 dosen di PS, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 12. Kepuasan Dosen PS Gizi Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan	1	7	10	3	2,71	Puas
2	Tata pamong	2	6	9	4	2,71	Puas
3	Kemahasiswaan	1	7	11	2	2,67	Puas
4	Sumber Daya Manusia	1	3	13	4	2,95	Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana	2	9	10		2,38	Tidak Puas
6	Pengajaran dan pendidikan	1	5	13	2	2,76	Puas
7	Penelitian	1		15	5	3,14	Puas
8	Pengabdian masyarakat	1		17	3	3,05	Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian	2	8	9	2	2,52	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,77</b>	<b>Puas</b>

Penilaian kepuasan dosen di PS Gizi, terdapat satu kriteria yang termasuk dalam kategori Tidak Puas, yaitu Kriteria Keuangan dan Sarana Prasarana, sedangkan delapan kriteria penilaian lain menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas) dengan **nilai rata-rata 2,77** termasuk kategori **Puas**. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada Kriteria Keuangan dan Sarana Prasarana (2,38, kategori Tidak Puas) dan tiga kriteria dengan nilai kurang dari nilai rata-rata yaitu Kriteria Luaran Penelitian dan Pengabdian (2,52), Kemahasiswaan (2,67), serta Pengajaran dan Pendidikan (2,76).

**Tabel 13. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Gizi**

No	Dimensi Aspek Kepuasan Layanan	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>	1	7	11	2	2,67	Puas

No	Dimensi Aspek Kepuasan Layanan	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
2	<i>Reliability</i>	1	5	13	2	2,76	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	1	6	11	3	2,76	Puas
4	<i>Assurance</i>	2	5	13	1	2,62	Puas
5	<i>Empathy</i>	1	6	11	3	2,76	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,71</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Gizi yaitu 2,71 termasuk dalam kategori Puas. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Gizi masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles* (2,67) dan *assurance* (2,62).

**Tabel 14. Tingkat Kepuasan Dosen PS Gizi**

No	Aspek	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	1	5%
2	Tidak Puas	5	24%
3	Puas	12	57%
4	Sangat Puas	3	14%
	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Penilaian terhadap pelayanan di UNRIYO oleh dosen PS Gizi, diperoleh sebanyak 1 dosen (5%) menilai Sangat Tidak Puas, 5 dosen (24%) menilai Tidak Puas, dan sebanyak 15 dosen (71%) menilai Puas dan Sangat Puas.



#### 4. PS Keperawatan Program Sarjana

Responden survei kepuasan dosen PS Keperawatan diisi oleh 18 dosen (75%) dari 24 dosen tetap di PS, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut:

**Tabel 15. Kepuasan Dosen PS Keperawatan Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan	3		10	5	2,94	Puas
2	Tata pamong			14	4	3,22	Puas
3	Kemahasiswaan		3	13	2	2,94	Puas
4	Sumber Daya Manusia			16	2	3,11	Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana	1	6	10	1	2,61	Puas
6	Pengajaran dan pendidikan		2	15	1	2,94	Puas
7	Penelitian		2	15	1	2,94	Puas
8	Pengabdian masyarakat		1	14	3	3,11	Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian	1	4	12	1	2,72	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,95</b>	<b>Puas</b>

Penilaian kepuasan dosen di PS Keperawatan, semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas) dengan **nilai rata-rata 2,95** termasuk kategori **Puas**. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada enam kriteria dengan nilai kurang dari nilai rata-rata yaitu kriteria Keuangan dan Sarana Prasarana (2,61), Luaran Penelitian dan Pengabdian (2,72), Visi Misi Tujuan (2,94), Kemahasiswaan (2,94), Pengajaran dan Pendidikan (2,94), dan Penelitian (2,94).

**Tabel 16. Dimensi Aspek Kepuasan Dosen PS Keperawatan**

No	Dimensi Aspek Kepuasan Layanan	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>		2	14	2	3,00	Puas
2	<i>Reliability</i>		4	13	1	2,83	Puas

No	Dimensi Aspek Kepuasan Layanan	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
3	<i>Responsiveness</i>		2	11	5	3,17	Puas
4	<i>Assurance</i>		1	15	2	3,06	Puas
5	<i>Empathy</i>		1	15	2	3,06	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,02</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Keperawatan yaitu 3,02 termasuk dalam kategori Puas. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Keperawatan masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *reliability* (2,83) dan *tangibles* (3,00).

**Tabel 17. Tingkat Kepuasan Dosen PS Keperawatan**

No	Kategori Penilaian	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	1	6%
2	Tidak Puas	2	11%
3	Puas	13	72%
4	Sangat Puas	2	11%
	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Penilaian terhadap pelayanan di UNRIYO oleh dosen PS Keperawatan, diperoleh sebanyak 1 dosen (6%) menilai Sangat Tidak Puas, 2 dosen (11%) menilai Tidak Puas, dan sisanya sebanyak 15 dosen (83%) menilai Puas dan Sangat Puas.

## 5. PS Ners Program Profesi

Responden survei kepuasan dosen PS Ners diisi oleh 5 dosen (83%) dari 6 dosen tetap di PS Ners, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 18. Kepuasan Dosen PS Ners Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan	1		3	1	2,8	Puas
2	Tata pamong		2	2	1	2,8	Puas
3	Kemahasiswaan		1	3	1	3	Puas

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
4	Sumber Daya Manusia			4	1	3,2	Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana		4	1		2,2	Tidak Puas
6	Pengajaran dan pendidikan		1	4		2,8	Puas
7	Penelitian			5		3	Puas
8	Pengabdian masyarakat			4	1	3,2	Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian	2		3		2,2	Tidak Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,80</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan **Tabel 18** di atas, penilaian kepuasan dosen di PS Ners, terdapat dua kriteria yang termasuk dalam kategori Tidak Puas, yaitu Kriteria Keuangan dan Sarana Prasarana dan Luaran Penelitian & Pengabdian, sedangkan tujuh kriteria penilaian lain menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas) dengan **nilai rata-rata 2,80** termasuk kategori **Puas**.

Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada dua kriteria yang mendapat penilaian Tidak Puas, yaitu Keuangan dan Sarana Prasarana (2,20) dan Luaran Penelitian & Pengabdian (2,20).

**Tabel 19. Aspek Kepuasan Dosen PS Ners Program Profesi**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>		1	3	1	3,00	Puas
2	<i>Reliability</i>		1	4		2,80	Puas
3	<i>Responsiveness</i>			4	1	3,20	Puas
4	<i>Assurance</i>		1	4		2,80	Puas
5	<i>Empathy</i>		1	4		2,80	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,92</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Ners yaitu 2,92 termasuk dalam kategori Puas. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Ners masih

di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *reliability* (2,80), *assurance* (2,80), dan *empathy* (2,80)

**Tabel 20. Tingkat Kepuasan Dosen PS Ners Program Profesi**

No	Aspek	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	1	20%
3	Puas	3	60%
4	Sangat Puas	1	20%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Penilaian terhadap pelayanan di UNRIYO oleh dosen PS Ners, diperoleh sebanyak 1 dosen (20%) menilai Tidak Puas dan sebanyak 4 dosen (80%) menilai Puas dan Sangat Puas.

## 6. PS Kebidanan Program Sarjana

Responden survei kepuasan dosen PS Bidan Sarjana diisi oleh semua dosen (100%) tetap PS Kebidanan Sarjana, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 21. Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Sarjana Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan	1		5		2,67	Puas
2	Tata pamong		1	3	2	3,17	Puas
3	Kemahasiswaan		1	3	2	3,17	Puas
4	Sumber Daya Manusia			3	3	3,50	Sangat Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana		3	3		2,50	Tidak Puas
6	Pengajaran dan pendidikan	1		4	1	2,83	Puas
7	Penelitian	1		4	1	2,83	Puas
8	Pengabdian masyarakat		1	4	1	3,00	Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian		1	5		2,83	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>2,94</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan Tabel 21 di atas, penilaian kepuasan dosen di PS Kebidanan Sarjana terdapat satu kriteria yang termasuk dalam kategori Tidak Puas, yaitu Kriteria Keuangan sedangkan tujuh kriteria penilaian lain menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas) dengan nilai rata-rata 2,94 kategori Puas.

Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada Kriteria Keuangan dan Sarana Prasarana (2,50, kategori Tidak Puas) dan empat kriteria dengan nilai kurang dari nilai rata-rata yaitu Kriteria Visi Misi Tujuan (2,67), Pengajaran dan Pendidikan (2,83), Penelitian (2,83), dan Luaran Penelitian & Pengabdian (2,83)

**Tabel 22. Aspek Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Sarjana**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>			5	1	3,17	Puas
2	<i>Reliability</i>		1	4	1	3,00	Puas
3	<i>Responsiveness</i>		1	5		2,83	Puas
4	<i>Assurance</i>		2	3	1	2,83	Puas
5	<i>Empathy</i>			5	1	3,17	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,00</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Sarjana yaitu 3,00 termasuk dalam kategori Puas. Saran peningkatan dapat dilakukan pada dua dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Sarjana dengan nilai di bawah nilai rata-rata yaitu dimensi *responsiveness* (2,83) dan *assurance* (2,83).

**Tabel 23. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Sarjana**

No	Aspek	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	1	17%
3	Puas	4	66%
4	Sangat Puas	1	17%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Penilaian terhadap pelayanan di UNRIYO oleh dosen PS Kebidanan Sarjana, diperoleh sebanyak 1 dosen (17%) menilai Tidak Puas, dan 5 dosen (83%) menilai Puas dan Sangat Puas.

## 7. PS Kebidanan Program Diploma

Responden survei kepuasan dosen PS Kebidanan Diploma diisi oleh semua dosen (100%) PS Kebidanan Diploma yaitu sebanyak 19 dosen, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 24. Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Diploma Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan			15	4	3,21	Puas
2	Tata pamong		1	12	6	3,26	Sangat Puas
3	Kemahasiswaan		2	12	5	3,16	Puas
4	Sumber Daya Manusia			11	8	3,42	Sangat Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana			18	1	3,05	Puas
6	Pengajaran dan pendidikan			16	3	3,16	Puas
7	Penelitian			15	4	3,21	Puas
8	Pengabdian masyarakat			12	7	3,37	Sangat Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian		1	15	3	3,11	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,22</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan **Tabel 24** di atas, penilaian kepuasan dosen di PS Kebidanan Diploma, semua kriteria penilaian lain menunjukkan nilai lebih dari 2,50 (kategori Puas) dengan **nilai rata-rata 3,22** termasuk kategori **Puas**.

Peningkatan pelayanan dapat dilakukan pada lima kriteria dengan nilai kurang dari nilai rata-rata yaitu kriteria Keuangan dan Sarana Prasarana (3,05), Luaran Penelitian dan Pengabdian, Kemahasiswaan (3,16), Pengajaran dan Pendidikan (3,16), dan Penelitian (3,21)

**Tabel 25. Aspek Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Diploma**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>			16	3	3,16	Puas
2	<i>Reliability</i>			17	2	3,11	Puas
3	<i>Responsiveness</i>			15	4	3,21	Puas
4	<i>Assurance</i>			15	4	3,21	Puas
5	<i>Empathy</i>			16	3	3,16	Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,17</b>	<b>Puas</b>

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Diploma yaitu 3,17 termasuk dalam kategori Puas. Saran peningkatan dapat dilakukan pada tiga dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Diploma dengan nilai di bawah nilai rata-rata yaitu dimensi *reliability* (3,11), *tangibles* (3,16), dan *empathy* (3,16)

**Tabel 26. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Diploma**

No	Aspek	Jumlah Dosen	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Puas	14	74%
4	Sangat Puas	5	26%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Penilaian terhadap pelayanan di UNRIYO oleh dosen PS Kebidanan Diploma, diperoleh sebagian besar (74%) menilai Puas dan sisanya menilai Sangat Puas.

## 8. PS Kebidanan Program Profesi

Responden survei kepuasan dosen PS Kebidanan Profesi diisi oleh semua dosen (100%) PS Kebidanan Diploma yaitu sebanyak 6 dosen, diperoleh data kepuasan dosen sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

**Tabel 27. Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Profesi Setiap Kriteria**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Visi misi tujuan			4	2	3,33	Sangat Puas
2	Tata pamong			4	2	3,33	Sangat Puas
3	Kemahasiswaan			4	2	3,33	Sangat Puas
4	Sumber Daya Manusia			4	2	3,33	Sangat Puas
5	Keuangan dan sarana prasarana			4	2	3,33	Sangat Puas
6	Pengajaran dan pendidikan			4	2	3,33	Sangat Puas
7	Penelitian			4	2	3,33	Sangat Puas
8	Pengabdian masyarakat			4	2	3,33	Sangat Puas
9	Luaran penelitian dan pengabdian			4	2	3,33	Sangat Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,33</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan **Tabel 27** di atas, penilaian kepuasan dosen di PS Kebidanan Profesi, semua kriteria penilaian lain termasuk dalam kategori Sangat Puas **nilai rata-rata 3,33** termasuk kategori **Sangat Puas**. Pelayanan UNRIYO bagi dosen PS Kebidanan Profesi dianggap oleh dosen PS telah memenuhi kriteria yang diharapkan.

**Tabel 28. Aspek Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Profesi**

No	Kriteria	Jumlah Dosen				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	<i>Tangibles</i>			4	2	3,33	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i>			4	2	3,33	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i>			4	2	3,33	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i>			4	2	3,33	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i>			4	2	3,33	Sangat Puas
	<b>Rata-rata</b>					<b>3,33</b>	<b>Sangat Puas</b>

Demikian pula pada nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Profesi yaitu 3,33 termasuk dalam kategori Sangat Puas.



**Tabel 29. Tingkat Kepuasan Dosen PS Kebidanan Program Profesi**

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Jumlah Dosen</b>	<b>%</b>
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Puas	4	67%
4	Sangat Puas	2	33%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Penilaian terhadap pelayanan di UNRIYO oleh dosen PS Kebidanan Profesi, diperoleh sebagian besar (67%) menilai Puas dan sisanya menilai Sangat Puas.

### BAB III. EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan evaluasi terhadap pengukuran kepuasan ada beberapa aspek yang dinilai memuaskan bahkan sangat memuaskan. Akan tetapi, ada beberapa aspek yang dinilai oleh responden masih belum memenuhi harapan dan masih perlu untuk ditingkatkan. Hasil identifikasi masalah dan analisis penyebab disajikan pada tabel di bawah ini (Tabel 30).

**Tabel 30. Hasil Identifikasi Masalah dan Analisis Penyebab**

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
1	Visi misi tujuan	Kriteria visi, misi, dan tujuan (VMT) memiliki nilai 2,99, nilai ini lebih rendah daripada nilai rata-rata semua kriteria. Indikator pada kriteria ini yang perlu mendapatkan peningkatan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Universitas dan Fakultas.</li> <li>2. Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Universitas, Fakultas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan kurang membuka kesempatan bagi dosen untuk memberikan masukan para penyusunan Visi, Misi, dan Tujuan Universitas dan Fakultas.</li> <li>2. Pimpinan belum memberikan penjelasan rinci dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional untuk pencapaian Visi, Misi, Tujuan Universitas, Fakultas, dan Program Studi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan keterlibatan dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan VMT Universitas dan Fakultas, sosialisasi VMT Universitas dan Fakultas melalui kegiatan survei pemahaman visi misi.</li> <li>2. Pimpinan mengadakan pertemuan untuk pemaparan program dalam Renstra dan Renop yang akan dilakukan, target capaian, dan strategi yang melibatkan dosen dalam pencapaiannya.</li> </ol>

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
	Tata pamong	<p>Kriteria tata pamong, memiliki nilai rata-rata 3,06. Indikator penilaian kepuasan tata pamong yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan komunikasi dari atasan.</li> <li>2. Sikap adil atasan kepada para dosen.</li> <li>3. Sikap transparansi atasan dalam pengelolaan program studi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan (universitas, fakultas, dan program studi) perlu memahami pola komunikasi yang efektif.</li> <li>2. Pimpinan belum menjelaskan perencanaan di program studi dengan alasan yang obyektif.</li> <li>3. Pimpinan belum memberikan informasi dan arahan yang jelas tentang jenis pekerjaan dan reward/insentif secara terbuka kepada seluruh dosen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemimpin dapat menyeimbangkan pola komunikasi pimpinan baik pola komunikasi ke bawah dan ke atas</li> <li>2. Pimpinan unit menunjukkan bukti adil dalam pembagian beban tugas dosen, misal : pengajaran, bimbingan praktik, bimbingan skripsi, dll. Selain itu, pimpinan unit melakukan penyusunan perencanaan/roadmap SDM tentang peningkatan jenjang pendidikan, kompetensi, dan jabatan fungsional dosen memperhatikan tujuan bersama.</li> <li>3. Pimpinan unit secara terbuka/transparan memaparkan pembagian beban dan insentif dosen secara adil, serta membuka saran dan masukan dosen dalam perencanaan dalam bidang pendidikan &amp; pengajaran, penelitian, dan abdimas.</li> </ol>
	Kemahasiswaan	<p>Kemahasiswaan merupakan salah satu kriteria yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata sembilan kriteria yaitu 2,99. Berdasarkan survei hasil pengisian responden perlu dilakukan peningkatan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan fasilitasi perguruan tinggi untuk melibatkan dosen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perguruan tinggi belum memberikan informasi dan arahan jelas untuk keterlibatan dosen dalam peningkatan animo mahasiswa baru.</li> <li>2. Perguruan tinggi belum menyediakan sistem informasi untuk pelaksanaan bimbingan akademik.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biro Admisi berkoordinasi dengan program studi untuk memberikan informasi dan arahan yang jelas tentang program, serta insentif untuk keterlibatan dosen dalam peningkatan animo mahasiswa.</li> <li>2. Fakultas berkoordinasi dengan WR1, BAAK &amp; Biro IT untuk menyediakan</li> </ol>

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
		<p>dalam usaha meningkatkan animo mahasiswa baru/ usaha promosi.</p> <p>2. Sarana sistem informasi untuk pelaksanaan bimbingan akademik dan interaksi antara DPA dengan mahasiswa.</p>		<p>sistem informasi pelaksanaan bimbingan akademik.</p>
	Sumber Daya Manusia	<p>Kriteria sumber daya manusia, memiliki nilai rata-rata 3,23. Indikator penilaian kepuasan sumber daya manusia yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan melakukan kaderisasi kepemimpinan terhadap dosen yang dianggap memiliki kompetensi yang memadai</li> <li>2. Kejelasan aturan terkait sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan belum melakukan kaderisasi kepemimpinan terhadap dosen yang dianggap memiliki kompetensi.</li> <li>2. Belum ada sosialisasi tentang sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan melakukan evaluasi, pembinaan anggota, dan menyediakan sarana untuk pemberdayaan potensi anggota menjadi calon pemimpin. Pemimpin lebih terbuka menerima masukan dari anggota tentang calon pemimpin.</li> <li>2. Fakultas berkoordinasi dengan WR2 dan Biro SDM untuk menyelenggarakan sosialisasi tentang sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun secara berkala.</li> </ol>
	Keuangan dan sarana prasarana	<p>Kriteria keuangan dan sarana prasarana mendapat nilai terendah (nilai=2,68). Kriteria terkait keuangan beberapa indikator yang perlu mendapat peningkatan pelayanan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan gaji berkala dosen sesuai dengan laju inflasi oleh Yayasan</li> <li>2. Pemberian penghargaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum ada sosialisasi oleh Yayasan tentang peningkatan gaji berkala dosen sesuai dengan laju inflasi.</li> <li>2. Belum ada sosialisasi yang jelas dari Yayasan tentang kriteria penghargaan loyalitas dosen.</li> <li>3. Belum ada monitoring dan evaluasi kondisi LCD di ruang kelas/rapat secara berkala.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fakultas berkoordinasi dengan WR2 dan Biro Keuangan untuk mengadakan sosialisasi secara berkala tentang sistem penggajian dosen.</li> <li>2. Yayasan mengadakan sosialisasi tentang kriteria penghargaan loyalitas, serta penghargaan loyalitas secara berkala.</li> <li>3. Fakultas berkoordinasi dengan WR2</li> </ol>

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
		<p>terhadap loyalitas dosen.</p> <p>3. Kondisi LCD di ruang kelas atau ruang rapat</p> <p>4. Kualitas dan kondisi komputer di ruang kelas, ruang dosen, TU, Program Studi</p> <p>5. Kecepatan dan kelancaran akses internet di ruang kerja dosen dan ruang publik kampus.</p>	<p>4. Belum ada monitoring dan evaluasi kondisi komputer di ruang kelas, ruang dosen, TU, dan program studi.</p> <p>5. Belum ada monitoring dan evaluasi secara berkala tentang akses internet di ruang kerja dosen dan ruang publik kampus.</p>	<p>dan BAUK untuk melakukan monitoring dan evaluasi kondisi LCD di ruang kelas/rapat, melaporkan hasil monev secara terbuka kepada pimpinan unit, dan melakukan upaya tindak lanjut pada kondisi LCD yang tidak memenuhi standar.</p> <p>4. Fakultas berkoordinasi dengan WR2 dan Biro IT untuk melakukan monitoring dan evaluasi kondisi komputer di ruang kelas/rapat, melaporkan hasil monev secara terbuka kepada pimpinan unit, dan melakukan upaya tindak lanjut pada kondisi komputer yang tidak memenuhi standar.</p> <p>5. Biro IT melakukan monitoring dan evaluasi akses internet di ruang kelas/rapat, melaporkan hasil monev secara terbuka kepada pimpinan unit, dan melakukan upaya tindak lanjut pada akses internet / Wifi yang tidak memenuhi standar.</p>
	Pengajaran dan pendidikan	Kriteria pengajaran dan pendidikan juga memiliki nilai yang lebih rendah daripada nilai rata-rata kriteria sebesar (nilai=2,98). Indikator dalam kriteria	<p>1. Belum ada kesempatan bagi calon dosen magang pada mata kuliah sesuai minat dan kompetensi.</p> <p>2. Belum ada sosialisasi bentuk fasilitasi</p>	<p>1. Perguruan tinggi memberikan sosialisasi tentang hak dan kewajiban calon dosen magang kepada setiap pimpinan unit.</p>

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
		<p>ini yang perlu mendapatkan perhatian yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesempatan kepada calon dosen magang pada mata kuliah sesuai dengan minatnya</li> <li>2. Fasilitasi bagi dosen untuk menulis buku ajar</li> <li>3. Fasilitasi bagi dosen untuk mengikuti workshop/kegiatan pelatihan internal/eksternal yang berhubungan dengan kompetensi</li> <li>4. Kesempatan kepada para dosen untuk meneruskan studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi</li> <li>5. Ketersediaan textbook di perpustakaan yang mendukung kegiatan proses pembelajaran</li> <li>6. Diskusi tentang topik keilmuan selalu ada di lingkungan kerja saya</li> <li>7. Perguruan tinggi memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan ilmiah (seminar/workshop) di kampus</li> </ol>	<p>perguruan tinggi bagi dosen untuk menulis buku ajar.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Meningkatkan upaya fasilitasi dosen untuk mengikuti workshop/kegiatan pelatihan internal/eksternal yang berhubungan dengan kompetensi</li> <li>4. Melakukan sosialisasi tentang dukungan perguruan tinggi bagi dosen untuk studi lanjut.</li> <li>5. Belum ada sosialisasi secara berkala tentang program kerja PPT (Perpustakaan) khususnya berhubungan dengan <i>text book</i>.</li> <li>6. Belum ada kegiatan diskusi secara berkala tentang bidang ilmu dosen di lingkungan kerja.</li> <li>7. Dukungan fasilitasi perguruan tinggi untuk penyelenggaraan kegiatan ilmiah masih terbatas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perguruan tinggi mengadakan sosialisasi tentang fasilitas/dukungan PT unruk menulis buku ajar</li> <li>3. Perguruan tinggi memfasilitasi untuk penyelenggaraan kegiatan ilmiah di kampus</li> <li>4. Pimpinan menyusun dan sosialisasi road map SDM secara berkala kepada dosen.</li> <li>5. Fakultas berkoordinasi dengan PPT tentang perencanaan penambahan <i>textbook / e-book</i> di perpustakaan bagi dosen dan mahasiswa,</li> <li>6. Penyelenggaraan diskusi topik keilmuan selain pendekatan monodisiplin, juga menerapkan pendekatan multidisiplin, interdisiplin, dan transdisiplin bagi dosen dan mahasiswa.</li> <li>7. Perguruan tinggi subsidi dana untuk penyeleggaraan kegiatan ilmiah di perguruan tinggi.</li> </ol>
	Penelitian	<p>Kriteria penelitian, memiliki nilai rata-rata 3,11. Indikator penilaian kepuasan penelitian yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan terhadap roadmap penelitian universitas, fakultas dan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum dilakukan kegiatan berkala tentang sosialisasi dan monitoring evaluasi roadmap penelitian di tingkat universitas, fakultas dan program studi.</li> <li>2. Belum dilakukan sosialisasi serta kemudahan akses informasi tentang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM untuk melakukan kegiatan berkala tentang sosialisasi dan monitoring evaluasi tentang roadmap penelitian universitas, Fakultas dan Program Studi</li> </ol>

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
		<p>program studi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam melakukan penelitian.</li> <li>3. Kualitas monitor dan evaluasi penelitian kepada masyarakat oleh PPPM.</li> <li>4. Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam penelitian</li> </ol>	<p>ketersediaan jurnal online berlangganan dari perguruan tinggi untuk melakukan penelitian.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Belum ada sosialisasi tentang daftar dan kualitas reviewer penelitian.</li> <li>4. Belum ada sosialisasi tentang kewajiban dosen untuk melibatkan mahasiswa dalam penelitian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM mengadakan sosialisasi dan menyusun strategi untuk mempermudah akses informasi dosen tentang ketersediaan jurnal berlangganan perguruan tinggi.</li> <li>3. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM mengadakan sosialisasi tentang daftar dan kualitas reviewer penelitian PPPM UNRIYO.</li> <li>4. PPPM sosialisasi tentang standar penelitian, khususnya kewajiban dosen untuk melibatkan mahasiswa dalam penelitian.</li> </ol>
	Pengabdian masyarakat	<p>Kriteria penelitian, memiliki nilai rata-rata 3,17. Indikator penilaian kepuasan penelitian yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan terhadap roadmap pengabdian di tingkat universitas, fakultas dan program studi</li> <li>2. Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat</li> <li>3. Kualitas monitor dan evaluasi pengabdian kepada masyarakat oleh PPPM</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum ada sosialisasi berkala (di setiap awal TA) tentang roadmap pengabdian di tingkat universitas, fakultas, dan program studi.</li> <li>2. Belum ada sosialisasi aktif dalam memberikan berbagai jenis hibah untuk pengabdian masyarakat, khususnya hibah eksternal</li> <li>3. Belum ada sosialisasi tentang daftar dan kualitas reviewer pengabdian.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fakultas berkoodinasi dengan PPPM untuk menyelenggarakan sosialisasi berkala (di setiap awal TA) tentang roadmap pengabdian di tingkat universitas, fakultas, dan program studi.</li> <li>2. Fakultas berkoodinasi dengan PPPM untuk memberikan informas terkait hibah eksternal di dalam WAG.</li> <li>3. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM mengadakan sosialisasi tentang daftar dan kualitas reviewer pengabdian PPPM UNRIYO.</li> </ol>
	Luaran penelitian dan pengabdian	Kriteria luaran penelitian dan pengabdian juga memperoleh nilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum ada sosialisasi berkala tentang fasilitas atau subsidi untuk publikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM untuk mengadakan sosialisasi secara</li> </ol>

No	Kriteria	Masalah	Analisis Penyebab	Saran Peningkatan Mutu
		<p>rendah (nilai=2,82). Indikator pada kriteria tersebut yang perlu mendapatkan perhatian dari PPPM yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas atau subsidi untuk publikasi artikel jurnal nasional terakreditasi dan internasional.</li> <li>2. Fasilitas pengurusan HAKI.</li> <li>3. Fasilitas bagi dosen yang ingin mengikuti lomba tingkat lokal, nasional, dan internasional</li> </ol>	<p>artikel jurnal nasional terakreditasi dan internasional.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Belum ada sosialisasi tentang fasilitas HAKI bagi dosen, kepemilikan HAKI, dan hak paten.</li> <li>3. Belum ada sosialisasi tentang fasilitas perguruan tinggi untuk mengikuti lomba tingkat lokal, nasional, dan internasional</li> </ol>	<p>berkala tentang fasilitas atau subsidi untuk publikasi artikel jurnal nasional terakreditasi dan internasional.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM untuk sosialisasi tentang fasilitas HAKI bagi dosen, kepemilikan HAKI, dan hak paten.</li> <li>3. Perguruan tinggi melakukan sosialisasi tentang fasilitas dosen mengikuti lomba tingkat lokal, nasional, dan internasional.</li> </ol>



## **BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa data, tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan UNRIYO sebagai berikut :

1. Kategori kepuasan berdasarkan sembilan kriteria nilai rata-rata 3,00 (kategori Puas). Nilai untuk semua kriteria terletak pada interval nilai 2,51 – 3,25 dan termasuk kategori Puas. Terdapat lima kriteria dengan nilai kurang dari nilai rata-rata, yaitu kriteria visi, misi, tujuan; kemahasiswaan; keuangan dan sarana prasarana; pengajaran dan pendidikan; dan luaran penelitian dan pengabdian perlu mendapatkan evaluasi lebih lanjut dari pimpinan.
2. Dimensi aspek kualitas pelayanan mendapatkan penilaian rata-rata sebesar 3,02 (kategori Puas). Dimensi kehandalan (reliability) dan jaminan/ kepastian (assurance) memiliki nilai kurang dari nilai rata-rata dan memerlukan evaluasi lebih lanjut dari pimpinan.
3. Sebanyak 85 dari 101 dosen memiliki tanggapan Puas dan Sangat Puas terhadap pelayanan UNRIYO.

### **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan dosen di lingkungan FIKES UNRIYO, rekomendasi yang perlu disampaikan kepada pimpinan sebagai berikut :

1. Meningkatkan keterlibatan dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan VMT Universitas dan Fakultas, sosialisasi VMT Universitas dan Fakultas melalui kegiatan survei pemahaman visi misi, sosialisasi Renstra dan Renop.
2. Pemimpin dapat menyeimbangkan pola komunikasi pimpinan baik pola komunikasi ke bawah dan ke atas; menunjukkan bukti adil dalam pembagian beban tugas dosen; penyusunan perencanaan/roadmap SDM; terbuka/transparan

memaparkan pembagian beban; penerimaan saran dan masukan dosen dalam perencanaan dalam bidang pendidikan & pengajaran, penelitian, dan abdimas; melakukan evaluasi, pembinaan anggota; lebih terbuka menerima masukan dari anggota tentang calon pemimpin.

3. Biro Admisi berkoordinasi dengan program studi untuk memberikan informasi dan arahan yang jelas tentang program, serta insentif untuk keterlibatan dosen dalam peningkatan animo mahasiswa.
4. Fakultas berkoordinasi dengan WR1 untuk menyediakan sistem informasi pelaksanaan bimbingan akademik; fasilitas/dukungan PT untuk menulis buku ajar
5. Fakultas berkoordinasi dengan WR2 untuk menyelenggarakan sosialisasi tentang sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun secara berkala; sosialisasi secara berkala tentang sistem penggajian dosen; kriteria penghargaan loyalitas, penghargaan loyalitas secara berkala; penyusunan dan sosialisasi road map SDM secara berkala kepada dosen; monitoring dan evaluasi dan tindak lanjut kondisi LCD di ruang kelas/rapat, kondisi komputer, akses internet dan Wifi.
6. Fakultas berkoordinasi dengan PPT tentang perencanaan penambahan textbook / e-book di perpustakaan bagi dosen dan mahasiswa,
7. Penyelenggaraan diskusi topik keilmuan selain pendekatan monodisiplin, juga menerapkan pendekatan multidisiplin, interdisiplin, dan transdisiplin bagi dosen dan mahasiswa.
8. Fakultas berkoordinasi dengan PPPM untuk melakukan kegiatan berkala tentang sosialisasi dan monitoring evaluasi tentang roadmap penelitian dan pengabdian Universitas, Fakultas dan Program Studi; sosialisasi dan menyusun strategi untuk mempermudah akses informasi dosen tentang ketersediaan jurnal berlangganan perguruan tinggi; sosialisasi tentang daftar dan kualitas reviewer penelitian dan pengabdian PPPM UNRIYO; sosialisasi tentang standar penelitian, khususnya kewajiban dosen untuk melibatkan mahasiswa dalam penelitian; fasilitasi HAKI bagi dosen, kepemilikan HAKI, dan hak paten.

## Lampiran 1. Instrumen Angket Kepuasan Dosen

### INSTRUMEN ANGKET KEPUASAN DOSEN

No	Kriteria	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Universitas				
2	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Fakultas				
3	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Program Studi				
4	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Universitas oleh atasan				
5	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Fakultas oleh atasan				
6	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Program Studi oleh atasan				
7	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Universitas				
8	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Fakultas				
9	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Program Studi				
10	Tata Pamong	Kemampuan komunikasi dari atasan				
11	Tata Pamong	Kesempatan kepada para dosen untuk memberikan masukan /ide baru untuk perbaikan proses/prosedur pelaksanaan pekerjaan				

No	Kriteria	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
12	Tata Pamong	Atasan mampu bersikap adil kepada para dosen				
13	Tata Pamong	Atasan mampu bersikap transparan dalam pengelolaan program studi				
14	Tata Pamong	Kejelasan diskripsi pekerjaan pada setiap bidang penugasan yang diberikan oleh program studi				
15	Kemahasiswaan	Sarana prasarana dan sistem informasi yang diberikan kepada para Dosen menjadi Dosen Pembimbing Akademik (DPA) untuk berinteraksi dengan mahasiswa				
16	Kemahasiswaan	Dukungan atasan dalam menjalankan kegiatan bimbingan sebagai DPA				
17	Kemahasiswaan	Dukungan fasilitasi dalam keterlibatan dosen pada usaha meningkatkan animo mahasiswa baru/usaha promosi				
18	Sumber Daya Manusia	Atasan melakukan kaderisasi kepemimpinan terhadap dosen yang dianggap memiliki kompetensi yang memadai				
19	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen saat pengurusan peningkatan jabatan fungsional dosen				
20	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen saat sertifikasi dosen				
21	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen untuk melakukan kegiatan sepanjang dapat memberikan kontribusi positif untuk kemajuan program studi				
22	Sumber Daya Manusia	Kesempatan kepada para dosen agar terlibat dalam tim/panitia sehingga dapat bekerja sama dengan baik				
23	Sumber Daya Manusia	Fasilitasi cuti dan ijin bagi dosen				

No	Kriteria	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
24	Sumber Daya Manusia	Kejelasan aturan terkait sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun				
25	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kenaikan gaji berkala dosen yang dilakukan Yayasan sudah sesuai dengan laju inflasi				
26	Keuangan dan Sarana Prasarana	Pemberian penghargaan terhadap loyalitas dosen berdasarkan masa kerja tertentu				
27	Keuangan dan Sarana Prasarana	LCD yang tersedia selalu berada dalam kondisi yang prima				
28	Keuangan dan Sarana Prasarana	Komputer yang tersedia pada ruangan kelas selalu berada dalam kondisi yang prima				
29	Keuangan dan Sarana Prasarana	Komputer yang tersedia pada ruangan TU/Program Studi selalu berada dalam kondisi yang prima				
30	Keuangan dan Sarana Prasarana	Alat tulis untuk mengajar disediakan oleh Bagian Akademik Fakultas				
31	Keuangan dan Sarana Prasarana	Meja dan kursi dalam ruangan kelas selalu tertata rapi sebelum dosen memulai mengajar di kelas				
32	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kecepatan dan kelancaran akses internet di ruangan kerja dosen atau di ruang publik kampus				
33	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kualitas sistem informasi yang digunakan dosen dalam tridhama PT (termasuk di dalamnya simpati, situs simlitabmas respati atau suster respati)				
34	Keuangan dan Sarana Prasarana	Spesifikasi komputer di ruangan dosen sudah memadai				
35	Keuangan dan Sarana Prasarana	Meja dan kursi dosen di ruangan kerja dosen membuat dosen nyaman dalam bekerja				
36	Keuangan dan Sarana Prasarana	Fasilitasi dari Yayasan untuk Dosen memiliki asuransi kesehatan (BPJS)				

No	Kriteria	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
37	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen dapat mengajar sesuai dengan kemampuan dan minatnya				
38	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen dapat menerapkan metode pembelajaran yang baru				
39	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada calon dosen magang pada mata kuliah sesuai dengan minatnya				
40	Pengajaran dan Pendidikan	Fasilitasi bagi dosen untuk menulis buku ajar				
41	Pengajaran dan Pendidikan	Fasilitasi bagi dosen untuk mengikuti workshop/kegiatan pelatihan internal/eksternal yang berhubungan dengan kompetensi				
42	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen untuk meneruskan studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi				
43	Pengajaran dan Pendidikan	Ketersediaan textbook di perpustakaan yang mendukung kegiatan proses pembelajaran				
44	Pengajaran dan Pendidikan	Diskusi tentang topik keilmuan selalu ada di lingkungan kerja saya				
45	Pengajaran dan Pendidikan	Perguruan tinggi memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan ilmiah (seminar/workshop) di kampus				
46	Penelitian	Kejelasan terhadap roadmap penelitian universitas, fakultas dan program studi				
47	Penelitian	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam melakukan penelitian				
48	Penelitian	Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk penelitian yang dapat diakses oleh dosen				
49	Penelitian	Prosedur penelitian internal sesuai dengan SOP				
50	Penelitian	Fasilitasi penelitian hibah internal oleh PPPM				

No	Kriteria	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
51	Penelitian	Fasilitasi penelitian hibah eksternal oleh PPPM				
52	Penelitian	Kualitas monitor dan evaluasi penelitian kepada masyarakat oleh PPPM				
53	Penelitian	Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam penelitian				
54	Pengabdian Masyarakat	Kejelasan terhadap roadmap pengabdian penelitian universitas, fakultas dan program studi				
55	Pengabdian Masyarakat	Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat				
56	Pengabdian Masyarakat	Prosedur kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan dana hibah internal sesuai dengan SOP				
57	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi pengabdian kepada masyarakat hibah internal oleh PPPM				
58	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal oleh PPPM				
59	Pengabdian Masyarakat	Kualitas monitor dan evaluasi pengabdian kepada masyarakat oleh PPPM				
60	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat				
61	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memberikan penghargaan terhadap dosen yang melakukan publikasi ilmiah nasional dan internasional				
62	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memberikan penghargaan terhadap dosen yang memiliki HAKI				
63	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel jurnal nasional terakreditasi				
64	Luaran Penelitian dan	PPPM memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel di jurnal				

No	Kriteria	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
	Pengabdian	internasional				
65	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pengurusan HAKI				
66	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Fasilitasi oleh atasan untuk mengikuti perlombaan baik di semua tingkat (lokal, nasional dan internasional)				
67	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Fasilitasi oleh atasan untuk menjadi pembicara di berbagai kegiatan ketika ada permohonan resmi dari panitia				



## Lampiran 2. Kriteria, Aspek, dan Indikator Kuesioner Kepuasan Dosen UNRIYO

No	Kriteria	Atribut	Aspek Dimensi Kepuasan
1	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Universitas	Responsiveness
2	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Fakultas	Responsiveness
3	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Program Studi	Responsiveness
4	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Universitas oleh atasan	Tangible
5	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Fakultas oleh atasan	Tangible
6	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Program Studi oleh atasan	Tangible
7	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Universitas	Tangible
8	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Fakultas	Tangible
9	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Program Studi	Tangible
10	Tata Pamong	Kemampuan komunikasi dari atasan	Reliability
11	Tata Pamong	Kesempatan kepada para dosen untuk memberikan masukan /ide baru untuk perbaikan proses/prosedur pelaksanaan pekerjaan	Responsiveness
12	Tata Pamong	Atasan mampu bersikap adil kepada para dosen	Reliability
13	Tata Pamong	Atasan mampu bersikap transparan dalam pengelolaan program studi	Reliability
14	Tata Pamong	Kejelasan diskripsi pekerjaan pada setiap bidang penugasan yang diberikan oleh program studi	Reliability

No	Kriteria	Atribut	Aspek Dimensi Kepuasan
15	Kemahasiswaan	Sarana prasarana dan sistem informasi yang diberikan kepada para Dosen menjadi Dosen Pembimbing Akademik (DPA) untuk berinteraksi dengan mahasiswa	Tangible
16	Kemahasiswaan	Dukungan atasan dalam menjalankan kegiatan bimbingan sebagai DPA	Tangible
17	Kemahasiswaan	Dukungan fasilitasi dalam keterlibatan dosen pada usaha meningkatkan animo mahasiswa baru/usaha promosi	Assurance
18	Sumber Daya Manusia	Atasan melakukan kaderisasi kepemimpinan terhadap dosen yang dianggap memiliki kompetensi yang memadai	Emphaty
19	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen saat pengurusan peningkatan jabatan fungsional dosen	Emphaty
20	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen saat sertifikasi dosen	Emphaty
21	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen untuk melakukan kegiatan sepanjang dapat memberikan kontribusi positif untuk kemajuan program studi	Emphaty
22	Sumber Daya Manusia	Kesempatan kepada para dosen agar terlibat dalam tim/panitia sehingga dapat bekerja sama dengan baik	Tangible
23	Sumber Daya Manusia	Fasilitasi cuti dan ijin bagi dosen	Assurance
24	Sumber Daya Manusia	Kejelasan aturan terkait sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun	Reliability
25	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kenaikan gaji berkala dosen yang dilakukan Yayasan sudah sesuai dengan laju inflasi	Assurance
26	Keuangan dan Sarana Prasarana	Pemberian penghargaan terhadap loyalitas dosen berdasarkan masa kerja tertentu	Assurance
27	Keuangan dan Sarana Prasarana	LCD yang tersedia selalu berada dalam kondisi yang prima	Tangible
28	Keuangan dan Sarana Prasarana	Komputer yang tersedia pada ruangan kelas selalu berada dalam kondisi yang prima	Tangible
29	Keuangan dan Sarana Prasarana	Komputer yang tersedia pada ruangan TU/Program Studi selalu berada dalam kondisi yang prima	Tangible

No	Kriteria	Atribut	Aspek Dimensi Kepuasan
30	Keuangan dan Sarana Prasarana	Alat tulis untuk mengajar disediakan oleh Bagian Akademik Fakultas	Tangible
31	Keuangan dan Sarana Prasarana	Meja dan kursi dalam ruangan kelas selalu tertata rapi sebelum dosen memulai mengajar di kelas	Reliability
32	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kecepatan dan kelancaran akses internet di ruangan kerja dosen atau di ruang publik kampus	Reliability
33	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kualitas sistem informasi yang digunakan dosen dalam tridhama PT (termasuk di dalamnya simpati, situs simlitabmas respati atau sister respati)	Reliability
34	Keuangan dan Sarana Prasarana	Spesifikasi komputer di ruangan dosen sudah memadai	Reliability
35	Keuangan dan Sarana Prasarana	Meja dan kursi dosen di ruangan kerja dosen membuat dosen nyaman dalam bekerja	Tangible
36	Keuangan dan Sarana Prasarana	Fasilitasi dari Yayasan untuk Dosen memiliki asuransi kesehatan (BPJS)	Assurance
37	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen dapat mengajar sesuai dengan kemampuan dan minatnya	Emphaty
38	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen dapat menerapkan metode pembelajaran yang baru	Emphaty
39	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada calon dosen magang pada mata kuliah sesuai dengan minatnya	Emphaty
40	Pengajaran dan Pendidikan	Fasilitasi bagi dosen untuk menulis buku ajar	Reliability
41	Pengajaran dan Pendidikan	Fasilitasi bagi dosen untuk mengikuti workshop/kegiatan pelatihan internal/eksternal yang berhubungan dengan kompetensi	Emphaty
42	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen untuk meneruskan studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi	Emphaty
43	Pengajaran dan Pendidikan	Ketersediaan textbook di perpustakaan yang mendukung kegiatan proses pembelajaran	Reliability
44	Pengajaran dan Pendidikan	Diskusi tentang topik keilmuan selalu ada di lingkungan kerja saya	Emphaty
45	Pengajaran dan Pendidikan	Perguruan tinggi memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan ilmiah (seminar/workshop) di kampus	Reliability

No	Kriteria	Atribut	Aspek Dimensi Kepuasan
46	Penelitian	Kejelasan terhadap roadmap penelitian universitas, fakultas dan program studi	Reliability
47	Penelitian	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam melakukan penelitian	Reliability
48	Penelitian	Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk penelitian yang dapat diakses oleh dosen	Tangible
49	Penelitian	Prosedur penelitian internal sesuai dengan SOP	Tangible
50	Penelitian	Fasilitasi penelitian hibah internal oleh PPPM	Reliability
51	Penelitian	Fasilitasi penelitian hibah eksternal oleh PPPM	Reliability
52	Penelitian	Kualitas monitor dan evaluasi penelitian kepada masyarakat oleh PPPM	Tangible
53	Penelitian	Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam penelitian	Reliability
54	Pengabdian Masyarakat	Kejelasan terhadap roadmap pengabdian penelitian universitas, fakultas dan program studi	Tangible
55	Pengabdian Masyarakat	Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat	Tangible
56	Pengabdian Masyarakat	Prosedur kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan dana hibah internal sesuai dengan SOP	Tangible
57	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi pengabdian kepada masyarakat hibah internal oleh PPPM	Reliability
58	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal oleh PPPM	Reliability
59	Pengabdian Masyarakat	Kualitas monitor dan evaluasi pengabdian kepada masyarakat oleh PPPM	Tangible
60	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat	Reliability
61	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memberikan penghargaan terhadap dosen yang melakukan publikasi ilmiah nasional dan internasional	Emphaty

<b>No</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Atribut</b>	<b>Aspek Dimensi Kepuasan</b>
62	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memberikan penghargaan terhadap dosen yang memiliki HAKI	Emphaty
63	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel jurnal nasional terakreditasi	Reliability
64	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel di jurnal internasional	Reliability
65	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pengurusan HAKI	Reliability
66	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Fasilitasi oleh atasan untuk mengikuti perlombaan baik di semua tingkat (lokal, nasional dan internasional)	Emphaty
67	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Fasilitasi oleh atasan untuk menjadi pembicara di berbagai kegiatan ketika ada permohonan resmi dari panitia	Emphaty

**Lampiran 3. Nilai Tiap dan Indikator Kepuasan Dosen UNRIYO**

No	Kriteria	Indikator	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
1	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Universitas	Responsiveness	2,855072464	Puas
2	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Fakultas	Responsiveness	2,855072464	Puas
3	VMT	Kesempatan bagi para dosen untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan Program Studi	Responsiveness	2,913043478	Puas
4	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Universitas oleh atasan	Tangible	2,84057971	Puas
5	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Fakultas oleh atasan	Tangible	2,855072464	Puas
6	VMT	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan Program Studi oleh atasan	Tangible	2,942028986	Puas
7	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Universitas	Tangible	2,666666667	Puas
8	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Fakultas	Tangible	2,695652174	Puas
9	VMT	Penjelasan rinci oleh atasan terkait rencana strategis untuk pencapaian visi, misi dan tujuan Program Studi	Tangible	2,884057971	Puas
10	Tata Pamong	Kemampuan komunikasi dari atasan	Reliability	2,884057971	Puas
11	Tata Pamong	Kesempatan kepada para dosen untuk memberikan masukan /ide baru untuk perbaikan proses/prosedur pelaksanaan pekerjaan	Responsiveness	2,927536232	Puas
12	Tata Pamong	Atasan mampu bersikap adil kepada para dosen	Reliability	2,898550725	Puas
13	Tata Pamong	Atasan mampu bersikap transparan dalam pengelolaan program studi	Reliability	2,869565217	Puas

No	Kriteria	Indikator	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
14	Tata Pamong	Kejelasan diskripsi pekerjaan pada setiap bidang penugasan yang diberikan oleh program studi	Reliability	2,971014493	Puas
15	Kemahasiswaan	Sarana prasarana dan sistem informasi yang diberikan kepada para Dosen menjadi Dosen Pembimbing Akademik (DPA) untuk berinteraksi dengan mahasiswa	Tangible	2,942028986	Puas
16	Kemahasiswaan	Dukungan atasan dalam menjalankan kegiatan bimbingan sebagai DPA	Tangible	3,014492754	Puas
17	Kemahasiswaan	Dukungan fasilitasi dalam keterlibatan dosen pada usaha meningkatkan animo mahasiswa baru/usaha promosi	Assurance	2,869565217	Puas
18	Sumber Daya Manusia	Atasan melakukan kaderisasi kepemimpinan terhadap dosen yang dianggap memiliki kompetensi yang memadai	Emphaty	2,884057971	Puas
19	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen saat pengurusan peningkatan jabatan fungsional dosen	Emphaty	3,101449275	Puas
20	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen saat sertifikasi dosen	Emphaty	3,15942029	Puas
21	Sumber Daya Manusia	Kesempatan dan dukungan kepada para dosen untuk melakukan kegiatan sepanjang dapat memberikan kontribusi positif untuk kemajuan program studi	Emphaty	3,057971014	Puas
22	Sumber Daya Manusia	Kesempatan kepada para dosen agar terlibat dalam tim/panitia sehingga dapat bekerja sama dengan baik	Tangible	3,072463768	Puas
23	Sumber Daya Manusia	Fasilitasi cuti dan ijin bagi dosen	Assurance	3,101449275	Puas
24	Sumber Daya Manusia	Kejelasan aturan terkait sistem penggajian, reward, punishment, asuransi dan pensiun	Reliability	2,608695652	Puas
25	Keuangan dan Sarana	Kenaikan gaji berkala dosen yang dilakukan Yayasan sudah sesuai	Assurance	2,536231884	Puas

No	Kriteria	Indikator	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
	Prasarana	dengan laju inflasi			
26	Keuangan dan Sarana Prasarana	Pemberian penghargaan terhadap loyalitas dosen berdasarkan masa kerja tertentu	Assurance	2,637681159	Puas
27	Keuangan dan Sarana Prasarana	LCD yang tersedia selalu berada dalam kondisi yang prima	Tangible	2,550724638	Puas
28	Keuangan dan Sarana Prasarana	Komputer yang tersedia pada ruangan kelas selalu berada dalam kondisi yang prima	Tangible	2,347826087	Tidak Puas
29	Keuangan dan Sarana Prasarana	Komputer yang tersedia pada ruangan TU/Program Studi selalu berada dalam kondisi yang prima	Tangible	2,463768116	Tidak Puas
30	Keuangan dan Sarana Prasarana	Alat tulis untuk mengajar disediakan oleh Bagian Akademik Fakultas	Tangible	2,855072464	Puas
31	Keuangan dan Sarana Prasarana	Meja dan kursi dalam ruangan kelas selalu tertata rapi sebelum dosen memulai mengajar di kelas	Reliability	2,811594203	Puas
32	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kecepatan dan kelancaran akses internet di ruangan kerja dosen atau di ruang publik kampus	Reliability	2,47826087	Tidak Puas
33	Keuangan dan Sarana Prasarana	Kualitas sistem informasi yang digunakan dosen dalam tridhama PT (termasuk di dalamnya simpati, situs simlitabmas respati atau sister respati)	Reliability	2,913043478	Puas
34	Keuangan dan Sarana Prasarana	Spesifikasi komputer di ruangan dosen sudah memadai	Reliability	2,391304348	Tidak Puas
35	Keuangan dan Sarana Prasarana	Meja dan kursi dosen di ruangan kerja dosen membuat dosen nyaman dalam bekerja	Tangible	2,913043478	Puas
36	Keuangan dan Sarana Prasarana	Fasilitasi dari Yayasan untuk Dosen memiliki asuransi kesehatan (BPJS)	Assurance	3	Puas
37	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen dapat mengajar sesuai dengan kemampuan dan minatnya	Emphaty	2,956521739	Puas



No	Kriteria	Indikator	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
38	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen dapat menerapkan metode pembelajaran yang baru	Emphaty	2,971014493	Puas
39	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada calon dosen magang pada mata kuliah sesuai dengan minatnya	Emphaty	2,782608696	Puas
40	Pengajaran dan Pendidikan	Fasilitasi bagi dosen untuk menulis buku ajar	Reliability	2,855072464	Puas
41	Pengajaran dan Pendidikan	Fasilitasi bagi dosen untuk mengikuti workshop/kegiatan pelatihan internal/eksternal yang berhubungan dengan kompetensi	Emphaty	2,811594203	Puas
42	Pengajaran dan Pendidikan	Kesempatan kepada para dosen untuk meneruskan studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi	Emphaty	2,811594203	Puas
43	Pengajaran dan Pendidikan	Ketersediaan textbook di perpustakaan yang mendukung kegiatan proses pembelajaran	Reliability	2,695652174	Puas
44	Pengajaran dan Pendidikan	Diskusi tentang topik keilmuan selalu ada di lingkungan kerja saya	Emphaty	2,797101449	Puas
45	Pengajaran dan Pendidikan	Perguruan tinggi memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan ilmiah (seminar/workshop) di kampus	Reliability	2,826086957	Puas
46	Penelitian	Kejelasan terhadap roadmap penelitian universitas, fakultas dan program studi	Reliability	2,739130435	Puas
47	Penelitian	Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam melakukan penelitian	Reliability	2,724637681	Puas
48	Penelitian	Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk penelitian yang dapat diakses oleh dosen	Tangible	3	Puas
49	Penelitian	Prosedur penelitian internal sesuai dengan SOP	Tangible	3,057971014	Puas
50	Penelitian	Fasilitasi penelitian hibah internal oleh PPPM	Reliability	3,072463768	Puas
51	Penelitian	Fasilitasi penelitian hibah eksternal oleh PPPM	Reliability	3,057971014	Puas
52	Penelitian	Kualitas monitor dan evaluasi penelitian kepada masyarakat oleh PPPM	Tangible	2,956521739	Puas

No	Kriteria	Indikator	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
53	Penelitian	Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam penelitian	Reliability	3,072463768	Puas
54	Pengabdian Masyarakat	Kejelasan terhadap roadmap pengabdian penelitian universitas, fakultas dan program studi	Tangible	2,797101449	Puas
55	Pengabdian Masyarakat	Sosialisasi informasi oleh PPPM tentang jenis hibah untuk pengabdian kepada masyarakat	Tangible	3,043478261	Puas
56	Pengabdian Masyarakat	Prosedur kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan dana hibah internal sesuai dengan SOP	Tangible	3,028985507	Puas
57	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi pengabdian kepada masyarakat hibah internal oleh PPPM	Reliability	3,028985507	Puas
58	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal oleh PPPM	Reliability	3	Puas
59	Pengabdian Masyarakat	Kualitas monitor dan evaluasi pengabdian kepada masyarakat oleh PPPM	Tangible	2,971014493	Puas
60	Pengabdian Masyarakat	Fasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat	Reliability	3,043478261	Puas
61	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memberikan penghargaan terhadap dosen yang melakukan publikasi ilmiah nasional dan internasional	Emphaty	2,884057971	Puas
62	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memberikan penghargaan terhadap dosen yang memiliki HAKI	Emphaty	2,811594203	Puas
63	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel jurnal nasional terakreditasi	Reliability	2,623188406	Puas
64	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pembiayaan publikasi artikel di jurnal internasional	Reliability	2,637681159	Puas
65	Luaran Penelitian dan Pengabdian	PPPM memfasilitasi pengurusan HAKI	Reliability	2,768115942	Puas

No	Kriteria	Indikator	Aspek	Nilai Rata-rata	Kategori
66	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Fasilitasi oleh atasan untuk mengikuti perlombaan baik di semua tingkat (lokal, nasional dan internasional)	Emphaty	2,84057971	Puas
67	Luaran Penelitian dan Pengabdian	Fasilitasi oleh atasan untuk menjadi pembicara di berbagai kegiatan ketika ada permohonan resmi dari panitia	Emphaty	3	Puas