



Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan

Lavlimatria Esya

Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

Syofriza Syofyan

Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

Alamat: Jl Kyai Tapa No. 1 Grogol, Jakarta Barat, Indonesia

Korespondensi penulis: lavlimatria.esya@trisakti.ac.id

Abstract. *The aim of this research was to determine the level of lecturers' satisfaction with the quality of the Undergraduate Development Economics Study service program, Faculty of Economics, Trisakti University, and to look for the determining of lecturer satisfaction, so that they can find out the dominant factors in the quality of the Undergraduate Development Economics Study service program, Faculty of Economics, University. Trisakti. Research data was obtained by distributing a lecturer questionnaire with 27 questions via online media (Google Form). The results show that the service satisfaction of the study program for Lecturers of the Development Economics Undergraduate Study Program, Faculty of Economics and Business, Trisakti University is on average very good from these aspects: (1) competency development, (2) career development, (3) development of research and scientific work, (4) development of community service, (5) additional development and welfare. This research was conducted at the Undergraduate Study Program, Faculty of Economics and Business, Trisakti University using the results of presentations. The results of this research showed that lecturers chose very well with the competency development question regarding the opportunity to get assignments (teaching/supporting) in accordance with their field of expertise/scientific background in the services of the Undergraduate Development Economics Study Program at Trisakti University by 70%. From the results of this implication, it shows that lecturers within the scope of the Development Economics Study Program are satisfied with the services provided by the study program.*

Keywords: *Service Quality of Development Economics Undergraduate Study Program, Lecturer Service Satisfaction, Service Satisfaction of Education Personnel and Trisakti University*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan program Studi S1 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, dan mencari faktor - faktor penentu kepuasan dosen, sehingga dapat di ketahui faktor yang dominan terhadap kualitas pelayanan program Studi S1 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dosen sebanyak 27 pertanyaan melalui media online (*Google Form*). Hasilnya menunjukkan bahwa Kepuasan Layanan program studi terhadap Dosen Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti adalah rata-rata baik sekali dari aspek tersebut: (1) pengembangan kompetensi, (2) pengembangan karir, (3) pengembangan penelitian dan karya ilmiah, (4) pengembangan pengabdian kepada masyarakat, (5) pengembangan tambahan dan kesejahteraan. Penelitian ini dilakukan di Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti dengan menggunakan hasil presentasi. Hasil penelitian ini didapat bahwa dosen memilih baik sekali dengan pertanyaan pengembangan kompetensi terhadap kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian/latar belakang keilmuan pada pelayanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan Universitas Trisakti sebesar 70%. Dari hasil Implikasi ini menunjukkan bahwa Dosen dalam lingkup Program Studi Ekonomi Pembangunan telah merasa puas dengan pelayanan yang di lakukan prodi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan, Kepuasan Pelayanan Dosen, Kepuasan Pelayanan Tenaga Kependidikan Dan Universitas Trisakti

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi, sebagai lembaga pusat pendidikan tinggi dan penerapan ilmu pengetahuan, dan teknologi dalam Era Globalisasi. Tantangan – tantangan ini termasuk beradaptasi dengan teknologi baru, pemenuhan kebutuhan pasar tenaga kerja, serta pengembangan metode pengajaran dan penelitian yang inovatif. Dalam upaya memenuhi standar global, kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen dan tenaga kependidikan.

Dosen dan tenaga kependidikan mempunyai peran penting dalam pergerakan pendidikan di tingkat universitas. Mereka adalah, pembimbing, dan juga pelaksana utama kegiatan akademik. Namun, efektivitas mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seringkali dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasa puas dan didukung oleh organisasi tempat mereka bekerja. Faktor-faktor seperti kondisi kerja, fasilitas pendidikan, peluang pengembangan diri, kompensasi, dan pengakuan profesional berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks tersebut, survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menjadi sangat penting. Survey ini bertujuan tidak hanya mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian dan peningkatan. Melalui umpan balik yang diberikan, perguruan tinggi dapat memahami harapan, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh dosen dan tenaga kependidikan. Dengan demikian, manajemen dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk memperbaiki permasalahan yang ada dan menerapkan solusi yang tepat.

Selain itu, dengan melakukan survey kepuasan, perguruan tinggi menunjukkan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas dan memposisikan dosen serta tenaga kependidikan sebagai pemimpin. Melalui pendekatan yang didasarkan pada pendapat dan masukan dari dosen dan tenaga kependidikan, perguruan tinggi dapat memastikan kebijakan dan program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasinya, sehingga mendorong pencapaian visi dan misi lembaga secara lebih efektif.

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima Asnah, (2018). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Hasil penelitian Bhakti dan Rahmawati, (2017) Perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dihadapkan pada globalisasi pendidikan tinggi, yang menciptakan persaingan yang tajam antar perguruan tinggi (PT). Secara alamiah PT yang kurang bermutu sedikit demi sedikit akan terancam eksistensinya. Persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi, menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Persaingan diperguruan tinggi bukan hanya antar perguruan tinggi saja, tetapi juga antar program studi. Perguruan tinggi yang mampu bertahan adalah perguruan tinggi yang mampu menciptakan daya tariknya melalui program studi. Daya tarik sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari jumlah pendaftaran mahasiswa baru, sedangkan perbandingan jumlah mahasiswa dapat dilihat dari jumlah peminat yang mendaftar di program studi. Hal ini merupakan masalah bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas mutu program studinya, maka suka atau tidak suka perguruan tinggi harus berusaha agar baku mutu yang digunakan tidak berbeda jauh dengan baku mutu internasional. Permasalahan tersebut merupakan tantangan dan ancaman bagi perguruan tinggi umumnya. Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini diPelayanan BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta di Indonesia.

Menurut Kotler, (2002) dalam Syah (2021) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dengan kenyataan pelanggan merasa kurang puas. Kepuasan konsumen merupakan sebuah asset

terpenting dalam perusahaan yang mempengaruhi besarnya dan berkembangnya sebuah bisnis. Nai *et al.*, (2010) dalam Adhari, (2021).

Kepuasan pengguna terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah maupun non-pemerintah dapat memberikan pengaruh sangat besar terhadap organisasi tersebut. Kualitas mutu pelayanan merupakan totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek mutu pelayanan, dan tolak ukur kualitas mutu pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan Afnina dan Yulia, (2018).

Lembaga Penjamin Mutu Unisnu Jepara (2021) menyimpulkan bahwa dosen rata-rata merasa puas terhadap layanan yang di berikan oleh Unisnu, begitu juga tendik. Tahun 2020 prodi magister agroteknologi UISU melakukan penelitian terhadap kepuasan dosen dan tendik, hasilnya menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Dosen dan Tendik (IKDT) sebesar 3,26 hal ini menunjukkan bahwa Dosen merasa sangat puas terhadap layanan prodi.

Sebagai perguruan tinggi yang besar yang memiliki 48 program studi, tentunya prodi S1 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti ingin memberikan pelayanan yang memuaskan (*service excellence*) kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu Prodi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Universitas Trisakti merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen atas layanan yang diberikan, karena dengan dosen dan tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan tentunya akan berimbas kepada peningkatan jumlah mahasiswa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan pengelolaan dan pengembangan sumberdaya manusia, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai Tjiptono dan Chandra, (2012), sedangkan Kotler (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi enam bidang yakni: (1) Pengembangan Kompetensi, (2) Pengembangan Karir, (3) Penelitian dan Karya Ilmiah, (4) Pengabdian Kepada Masyarakat, (5) Tugas Tambahan dan Kesejahteraan. Dalam rangka mengetahui sejauh mana tingkat kinerja

layanan pengelolaan dan pengembangan sumberdaya manusia di Program S1 Ekonomi Pembangunan Universitas Trisakti maka diperlukan evaluasi melalui kegiatan survei tentang kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan sumberdaya manusia. Hasil kegiatan ini akan dapat dipakai sebagai bahan evaluasi dan peningkatan proses pelayanan pendidikan.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Hayati (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi (PT) dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila PT mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien Javadi, (2011). Menurut Gunawan, (2012) kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten dapat dijadikan ukuran baik tidaknya kualitas layanan.

Pelayanan Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno, (2009) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara PT adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian PT sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Akademik

Menurut Hadari, Daryanto dalam Nugraeni (2016), administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Dan Engkoswara, Daryanto dalam Nugraeni (2016), administrasi pendidikan/akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan

sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini instrument yang dipakai adalah kuesioner tingkat kepuasan dosen yang disusun dalam bentuk skala likert. Survei kepuasan dosen terhadap layanan program studi Ekonomi Pembangunan yang diukur melalui aspek 5 pernyataan: 1) pengembangan kompetensi; 2) pengembangan karir; 3) Pengembangan Penelitian; 4) Pengembangan PKM; 5) Pengembangan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan;. Pengumpulan data dari dosen dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form*.

Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala likert yang dibedakan atas 5 skala likert. Tabel 1 merupakan skala likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Skala Likert untuk Pengukuran

Persepsi Pengukuran	Bobot
Baik Sekali	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Kurang Baik	1

Responden dalam survei ini adalah Dosen Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti populasi sebanyak 20 responden. Sampel ini merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila jumlah populasi besar dan penelitian yang ada pada populasi dan diambil sejumlah sampel. Terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan mengungkap tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan program studi ekonomi pembangunan yang diterimanya. Data mentah yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan alat statistik deskriptif meliputi nilai rerata, nilai modus, nilai minimum, nilai maksimum dan standar deviasi. Hasil analisis ini selanjutnya akan diranking berdasarkan besaran nilai rerata yang sekaligus menjadi indikator tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, Jurusan, Program Studi (Home Base Dosen), jabatan fungsional, Unit kerja, Pangkat/Golongan, Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karir, Pengembangan

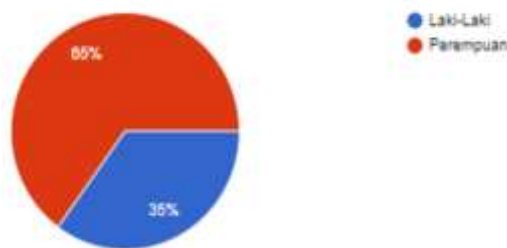
Penelitian dan Karya Ilmiah, Penembangan Pengabdian Kepada Masyarakat, Pengembangan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan. Berikut ini merupakan hasil dari distribusi frekuensi setiap identitas responden dibawah ini:

Jenis Kelamin Dosen

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dosen

No	Pernyataan	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Dosen	Laki-laki	7	35%
		Perempuan	13	65%
Total Keseluruhan			20	100%



Gambar 1. Jenis Kelamin Dosen

Berdasarkan tabel 1 dan gambar 1 diatas menunjukkan bahwa responden dalam survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan ini ada sebanyak 20 responden. Responden dari jenis kelamin dosen dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 35%, jenis kelamin perempuan sebesar 65%.

Jurusan Dosen

Identitas responden berdasarkan jurusan dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Gambar 2. Jurusan Dosen

Gambar 2 diatas menunjukkan responden berdasarkan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan. Responden dosen dari Jurusan Ekonomi Pembangunan memiliki jumlah 20 responden sebesar 100%.

Program Studi (Home Base Dosen)



Gambar 3. Home Base Dosen

Gambar 3 diatas menunjukkan bahwa ada 19 responden home base dosen di program studi S1 Ekonomi Pembangunan sebesar 100%, sedangkan responden dosen diluar home base dosen program studi S1 Ekonomi Pembangunan yang tidak menunjukkan dosen home base berjumlah 1 responden.

Jabatan Fungsional



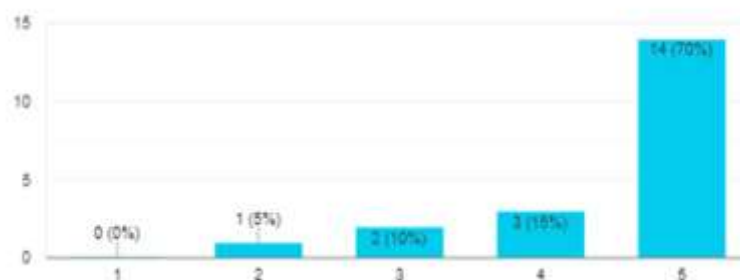
Gambar 4. Jabatan Fungsional

Berdasarkan gambar 4 ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki jabatan fungsional di program studi S1 Ekonomi Pembangunan sebanyak 20 responden. Dari 19 responden mereka memiliki jabatan fungsional sebagai Asisten Ahli sebesar 25%, jabatan fungsional Lektor sebesar 35% dan Lektor Kepala sebesar 35%, sedangkan 1 responden yng mempunyai jabatan fungsional sebagai Profesor sebesar 5%.

Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Kompetensi

Kesempatan Mendapat Tugas (Mengajar/Penunjang) Sesuai Dengan Bidang Keahlian/Latar Belakang Keilmuan

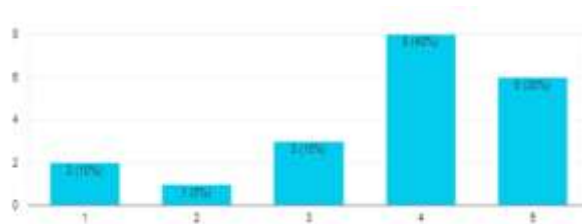
Rekapitulasi hasil survey kepuasan Dosen terhadap Layanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti dihasilkan data sebagai berikut:



Gambar 5. Mengajar/Penunjang sesuai dengan Bidang Keahlian/Latar Belakang Keilmuan

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan mendapat tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian/latar belakang keilmuan, dari hasil survey tersebut responden memilih baik sekali sebesar 70% dan baik sebesar 15%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 10%, begitujuga dengan responden lain memilih kurang sebesar 5%.

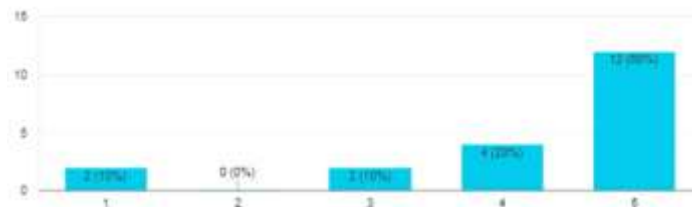
Kesempatan Untuk Mengikuti Short Course/Magang/Studi Banding Dalam Negeri Maupun Luar Negeri



Gambar 6. Kesempatan Mengikuti Short Course/Magang/Studi Banding Dalam Negeri/Luar Negeri

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan mengikuti Short Course/Magang/Studi Banding Dalam Negeri/Luar Negeri, hasil survey pernyataan tersebut responden memilih baik sekali sebesar 30% dan baik 40%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 15%, begitujuga dengan responden lain ada yang memilih kurang dan kurang baik masing-masing sebesar 5% dan 10%.

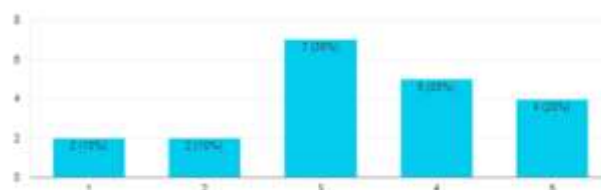
Kesempatan Untuk Mengikuti Studi Lanjut Dalam Negeri



Gambar 7. Kesempatan Mengikuti Studi Lanjut Dalam Negeri

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan mengikuti studi lanjut dalam Negeri adalah hasil survey responden yang memilih baik sekali sebesar 60% dan baik 20%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 10%, begitujuga dengan responden lain ada yang memilih kurang baik sebesar 10%.

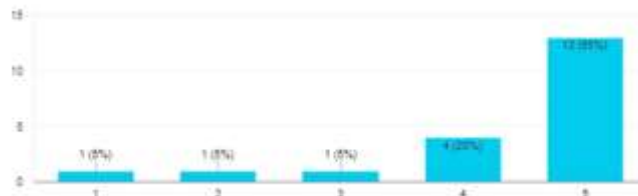
Kesempatan Untuk Mengikuti Studi Banding Dalam Negeri dan Luar Negeri



Gambar 8. Kesempatan Mengikuti Studi Banding Dalam dan Luar Negeri

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan mengikuti studi banding dalam Negeri dan Luar Negeri adalah hasil survey responden yang memilih baik sekali sebesar 20% dan baik 25%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 35%, begitujuga dengan responden lain yang memilih kurang dan kurang baik masing-masing sebesar 10%.

Kesempatan Untuk Mengajar Sesuai Dengan Bidang Keahlian



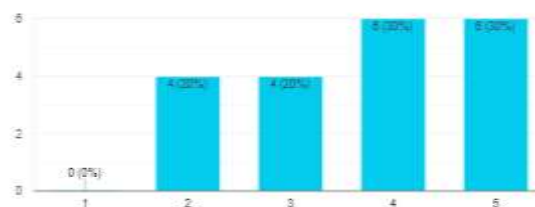
Gambar 9. Kesempatan Mengajar Sesuai Dengan

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian adalah hasil survey responden yang memilih baik sekali sebesar 65% dan baik 20%. Sedangkan responden yang memilih cukup, kurang dan kurang baik masing-masing sebesar 5%.

Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Karir

Mendapat Informasi Tentang Jenjang Karir

Rekapitulasi hasil survey kepuasan Dosen terhadap Layanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti dihasilkan data sebagai berikut:



Gambar 10. Informasi Tentang Jenjang Karir

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan mendapatkan informasi tentang jenjang karir adalah ada beberapa responden yang memilih baik sekali dan baik sama-sama sebesar 30%. Sedangkan responden yang memilih cukup dan kurang masing-masing sebesar 5%.

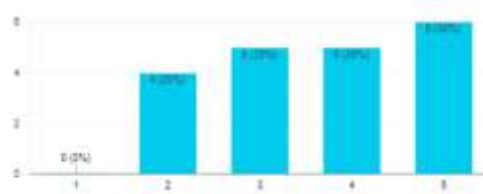
Kesempatan Mendapatkan Ide/Gagasan dan Dialog Dengan Pimpinan Secara Berkala



Gambar 11. Ide/Gagasan dan Dialog Dengan Pimpinan Secara Berkala

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan mendapat ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan secara berkala adalah ada beberapa responden yang memilih baik sekali dan baik sama-sama sebesar 35%. Sedangkan responden yang memilih cukup dan kurang masing-masing sebesar 5%.

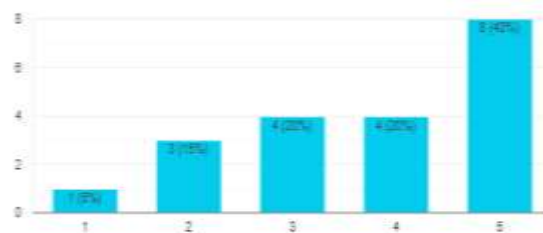
Mendapatkan Informasi Dan Layanan Jenjang Karir



Gambar 12. Informasi Dan Layanan Jenjang Karir

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan mendapatkan informasi dan layanan jenjang karir adalah ada beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 30%, responden yang memilih baik dan cukup sama-sama sebesar 25%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 20%.

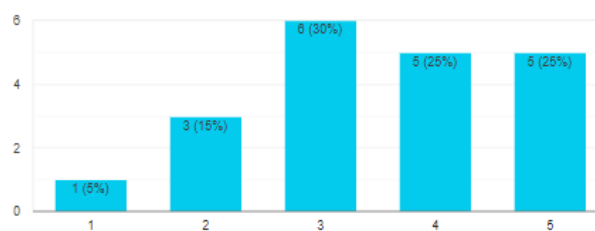
Memperoleh Kesempatan Untuk Peningkatan Jenjang Karir



Gambar 13. Kesempatan Untuk Peningkatan Jenjang Karir

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 40%, responden yang memilih baik dan cukup sama-sama sebesar 20%. Sedangkan responden yang memilih kurang sebesar 15%, begitujuga responden lain memilih kurang baik sebesar 5%.

Memperoleh Kesempatan Untuk Peningkatan Jenjang Struktural



Gambar 14. Kesempatan Untuk Peningkatan Jenjang Struktural

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang struktural adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali dan baik masing-masing responden sebesar 25%, responden yang memilih cukup sebesar 30%. Sedangkan responden yang memilih kurang sebesar 15%, begitujuga responden lain memilih kurang baik sebesar 5%.

Memperoleh Kesempatan Untuk Peningkatan Jabatan Non-Struktural



Gambar 15. Kesempatan Untuk Peningkatan Jabatan Non-Struktural

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang non-struktural adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 35%, responden yang memilih baik sebesar 20%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 30%, begitujuga responden lain memilih kurang sebesar 15%.

Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Penelitian dan Karya Ilmiah

Memperoleh Fasilitas Informasi dan Layanan Tentang Kegiatan Penelitian

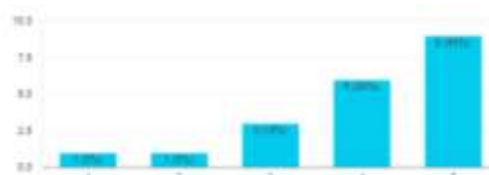
Rekapitulasi hasil survey kepuasan Dosen terhadap Layanan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti dihasilkan data sebagai berikut:



Gambar 16. Fasilitas Informasi dan Layanan Tentang Kegiatan Penelitian

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan memperoleh fasilitas informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 55%, responden yang memilih baik sebesar 25%. Sedangkan responden yang memilih kurang dan kurang baik masing-masing sebesar 10%.

Pemerataan Penelitian Berdasarkan Kualifikasi dan Distribusi Dosen



Gambar 17. Penelitian Berdasarkan Kualifikasi dan Distribusi Dosen

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dan distribusi dosen adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 45% dan responden yang memilih baik sebesar 30%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 15%, begitujuga responden lain yang memilih kurang dan kurang baik masing-masing sebesar 5%.

Ketersediaan Sarana Prasarana Pendukung Kegiatan Penelitian



Gambar 18. Sarana Prasarana Pendukung Kegiatan Penelitian

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 30% dan responden yang memilih baik sebesar 35%. Sedangkan responden yang memilih cukup dan kurang masing-masing sebesar 15%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik masing-masing sebesar 5%.

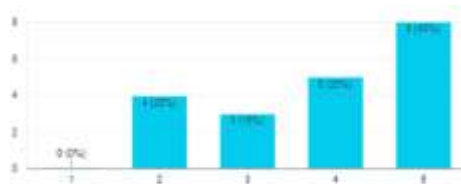
Ketersediaan Informasi Jurnal Terakreditasi Sebagai Media Publikasi Karya Ilmiah/Hasil Penelitian



Gambar 19. Informasi Jurnal Terakreditasi Sebagai Media Publikasi Karya Ilmiah/Hasil Penelitian

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan ketersediaan informasi jurnal terakreditas sebagai media publikasi karya ilmiah/hasil penelitian adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 45%, responden yang memilih baik dan kurang masing-masing sebesar 20%. Sedangkan responden lain yang memilih cukup sebesar 15%.

Kesempatan Bimbingan Penyusunan Proposal Penelitian dan Laporan Akhir dan Proposal Penelitian di Review oleh Reviewer

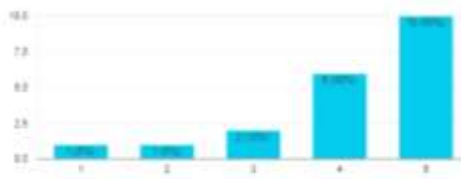


Gambar 20. Bimbingan Penyusunan Proposal Penelitian dan Laporan Akhir di Review oleh Reviewer

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir di review oleh reviewer adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 40% dan baik sebesar 25%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 15%, begitujuga responden lain yang memilih kurang sebesar 20%.

Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Pengabdian Kepada Masyarakat Memeroleh Fasilitas Informasi Tentang Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

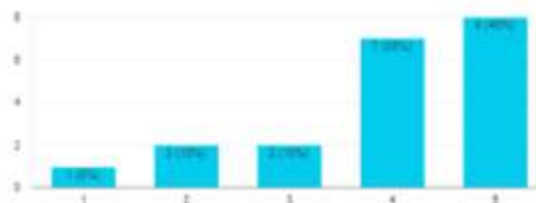
Rekapitulasi hasil survey kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengembangan Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti dihasilkan data sebagai berikut:



Gambar 21. Fasilitas Informasi Kegiatan PkM

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan memperoleh fasilitas informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 50% dan baik sebesar 30%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 10%, begitujuga responden lain yang memilih kurang dan kurang baik masing-masing sebesar 5%.

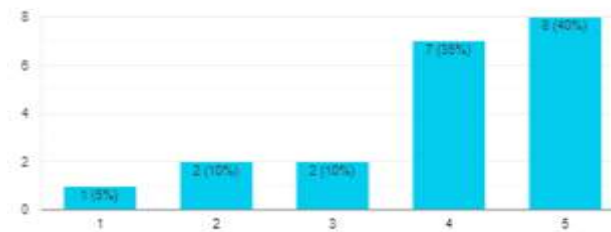
Memeroleh Fasilitas Pelayanan Untuk Melakukan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 22. Fasilitas Pelayanan Kegiatan Kepada Masyarakat

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan memperoleh fasilitas pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 40% dan baik sebesar 35%. Sedangkan responden yang memilih cukup dan kurang masing-masing sebesar 10%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

Ketersediaan Sarana Prasarana Pendukung Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

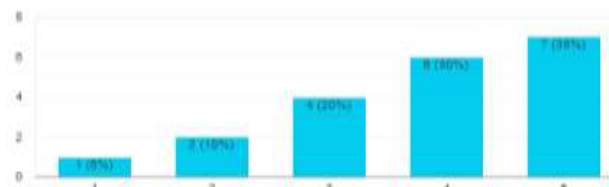


Gambar 23. Sarana Prasarana Pendukung Kegiatan PkM

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan ketersediaan Sarana Prasarana Pendukung Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 40% dan baik sebesar 35%. Sedangkan responden yang memilih cukup dan kurang masing-masing sebesar 10%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan Mendapatkan Informasi Tentang Tugas Tambahan (Kepanitian, Narasumber, Keanggotaan Suatu Unit, Pengelola Jurnal dan lain-lain)

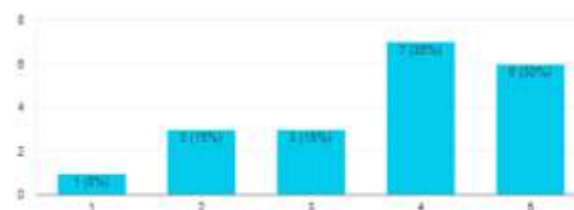
Rekapitulasi hasil survey kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengembangan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan di Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti dihasilkan data sebagai berikut:



Gambar 24. Informasi Tugas Tambahan (Kepanitian, Narasumber, Keanggotaan Suatu Unit, Pengelola Jurnal dan lain-lain)

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal dan lain-lain) adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 35% dan baik sebesar 30%. Sedangkan responden yang memilih cukup sebesar 20%, responden memilih kurang sebesar 10%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

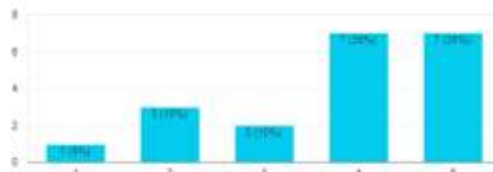
Pemerataan Kesempatan Dalam Tugas Tambahan



Gambar 25. Pemerataan Kesempatan Dalam Tugas Tambahan

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 30% dan baik sebesar 35%. Sedangkan responden yang memilih cukup dan kurang masing-masing sebesar 15%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

Kesempatan Untuk Mewakili Utusan Baik Di Tingkat Prodi, Fakultas dan Universitas



Gambar 26. Kesempatan Untuk Mewakili Utusan Baik Di Tingkat Prodi, Fakultas dan Universitas

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan kesempatan untuk mewakili utusan baik di tingkat prodi, fakultas dan universitas adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali dan baik masing-masing sebesar 35%, responden yang memilih cukup sebesar 10%. Sedangkan responden yang memilih kurang sebesar 15%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

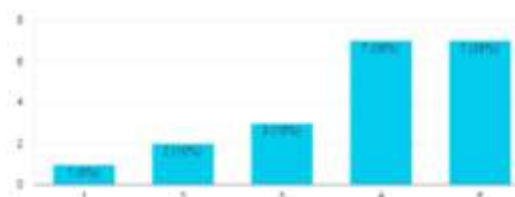
Mendapatkan Informasi Dan Layanan Perbankan, Kebugaran, Jasmani, Kesehatan, Jaminan Kesehatan, dan Jaminan Sosial Lainnya



Gambar 27. Informasi dan Layanan Kesehatan dan Jaminan Sosial lainnya

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran, jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali sebesar 30% dan baik sebesar 35%, responden yang memilih cukup sebesar 20%. Sedangkan responden yang memilih kurang sebesar 10%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

Mendapatkan Tugas Tambahan Mengajar di Luar Prodi



Gambar 28. Tugas Tambahan Mengajar di Luar Prodi

Hasil dari survey gambar diatas menunjukkan bahwa pernyataan mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar prodi adalah dari beberapa responden yang memilih baik sekali dan baik masing-masing sebesar 35%, responden yang memilih cukup sebesar 15%. Sedangkan responden yang memilih kurang sebesar 10%, begitujuga responden lain yang memilih kurang baik sebesar 5%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelayanan dosen terhadap layanan akademik Prodi S1 Ekonomi Pembangunan FEB Usakti dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Prodi S1 Ekonomi Pembangunan pada pengembangan kompetensi dosen dalam pernyataan kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian/latar belakang keilmuan sebesar 70%. Hal ini berarti bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pada pengembangan kompetensi berada pada kategori Baik Sekali.
2. Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Prodi S1 Ekonomi Pembangunan pada pengembangan karir dosen dalam pernyataan memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir sebesar 40%. Hal ini berarti bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pada pengembangan karir berada pada kategori Baik.
3. Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Prodi S1 Ekonomi Pembangunan pada pengembangan penelitian dan karya ilmiah dosen dalam pernyataan memperoleh fasilitas informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian sebesar 55%. Hal ini berarti bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pada pengembangan penelitian dan karya ilmiah berada pada kategori Baik Sekali.
4. Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Prodi S1 Ekonomi Pembangunan pada pengembangan pengabdian kepada masyarakat dosen dalam pernyataan memperoleh fasilitas informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebesar 50%. Hal ini berarti bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pada pengembangan pengabdian kepada masyarakat berada pada kategori Baik Sekali.
5. Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Prodi S1 Ekonomi Pembangunan pada pengembangan tugas tambahan dan kesejahteraan dosen sebesar 35%. Hal ini berarti bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pada pengembangan karir berada pada kategori Baik.

Saran

Berdasarkan hasil survey penelitian yang dilakukan dosen terhadap pelayanan kepuasan Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan pengembangan SDM terhadap layanan dosen kebutuhan Lembaga.
2. Perlu adanya tenaga khusus dalam dibidang Keuangan dan Perkuliahan dengan syarat mampu menguasai IT.

DAFTAR REFERENSI

- Adhari, Zelvian Lendy. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Tiara Media.
- Afnina & Yulia Hastuti. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. Volume 9 No. 1. ISSN : 2614-1523.
- Asnah. (2018). *Inventarisasi Lumut Kerak (Lichenes) Epifit di Hutan Wisata Loang Gali, Lenek Ramban Biak, Lombok Timur*. Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Mataram: Lombok.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan. *Jurnal Formatif*, 7(3), 272–285. <https://doi.org/10.30998/formatif.v7i3.2238>.
- Gunawan, Imam. (2012). Diunggah 12 April 2016 dalam <http://masimamgun.blogspot.co.id/2012/11/kualitas-layanan-pendidikan.html>.
- Hayati, N. (2007). *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Javadi, M. (2011). *Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 3 Edisi 4.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lembaga Penjamin Mutu (Unisnu Jepara). (2021). *Laporan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Institusi 2020 - 2021*. Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
- Marcel, Davidson, (2003). *Service Quality in Concept and Theory*. USA: American Press.
- Nugraeni, (2016). *Pelayanan Administrasi Akademik Bagi Mahasiswa Pada Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Stikom Surabaya*. Stikom Surabaya.
- Syah, Arman (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina.

Tjiptono. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Wijatno, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat.