

# ANALISIS KEPUASAN DOSEN TERHADAP MANAJEMEN PADA UNIVERSITAS XXX BERBASIS WEB

Andi Sanjaya<sup>1</sup>

UNIVERSITAS POTENSI UTAMA

Jl. KL Yos Sudarso Km. 6.5 No. 3A, Medan, telp/fax: (061) 6640525

Email : [andi.sj7@gmail.com](mailto:andi.sj7@gmail.com)

## Abstrak

Pentingnya kepuasan terhadap stakeholder pada sebuah perusahaan khususnya pada sebuah universitas sangatlah penting. Kepuasan pada stakeholder di sebuah universitas sangat bermanfaat untuk membentuk manajemen universitas menjadi lebih baik lagi. Analisis terhadap kepuasan stakeholder pada universitas, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk manajemen universitas khususnya para dosen. Dosen pada sebuah perguruan tinggi menjadi salah satu elemen terpenting. Oleh sebab itu tingkat kepuasan dosen terhadap manajemen suatu universitas sangat penting diperhatikan agar dosen dapat menunaikan kewajiban dengan baik dan mendapatkan hak sebagai mana mestinya. Dengan melihat betapa pentingnya menilai kepuasan terhadap dosen dengan manajemen kampus, peneliti melakukan analisis kepuasan dosen terhadap manajemen universitas XXX menggunakan questioner berbasis web agar para dosen dapat dengan mudah mengakses dan memberikan penilaian terhadap manajemen universitas. Responden pada penelitian ini adalah dosen langsung pada universitas XXX. Variabel penilaian di tentukan oleh pihak kampus sebagai bahan evaluasi pihak kampus untuk mengetahui seberapa baik kepuasan dosen terhadap kebijakan-kebijakan universitas kepada dosennya. Hasil dari penelitian ini adalah penilaian variabel dengan nilai tertinggi adalah ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar dan penilaian terhadap variabel terendah adalah Kebijakan reward untuk dosen berprestasi. Dari hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa, pihak manajemen uinversitas dapat memperbaiki tingkat kepuasan dosen berupa kebijakan reward untuk dosen berprestasi.

**Kata kunci:** kepuasan dosen, manajemen universitas, berbasis web.

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan pada sebuah perusahaan sangatlah penting sebagai evaluasi perusahaan untuk menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup Engel dan Pawitra dalam buku Fredi Rangkuti juga mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan[1]. Pada penelitian ini membahas tentang kepuasan pelayanan jasa pada dosen di universitas XXX. Dimana pelayanan dilakukan berupa kebijakan-kebijakan dari manajemen universitas. Sehingga diperlukan adanya penilaian terhadap manajemen yang dilakukan oleh dosen-dosen unversitas XXX tersebut. Dimana penelitian ini dapat sebagai evaluasi *Services Quality*. Dimana *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima[2]. Penelitian yang lainnya mengenai kepuasan konsumen juga

ditunjukkan pada penelitian Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan fasilitas wisata Agro(Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)[3]. Dimana penelitian ini mencakup tentang kepuasan konsumen dan fasilitas apa saja yang harus dibangun untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Metode Pengumpulan data

Pada penelitian ini dilakukan kuesioner dan wawancara di bagian terkait masalah kepuasan dosen terhadap kebijakan manajemen unviersitas XXX. Sumber data yang diperlukan pada penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer yang digunakan adalah merupakan data kuesioner yang diisi oleh para dosen melalui web. Para dosen dapat melakukan pengisian kuesioner setelah login hak akses masing-masing.

#### 2. Data Sekunder

Data yang di dapat dari wawancara, studi kepustakaan serta internet research dalam untuk

memenuhi data-data penunjang penelitian ini. Hasil dari data sekunder didapat skala kepuasan terhadap dosen sebagai berikut:

**Tabel 1. Skala Kepuasan Konsumen**

a.	SB	Sangat Baik	5
b.	B	Baik	4
c.	C	Cukup	3
d.	K	Kurang	2
e.	SK	Sangat Kurang	1

Variabel pertanyaan yang ditentukan oleh pihak universitas sebagai parameter kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan penggajian
2. Kebijakan tentang tunjangan fungsional/struktural dosen.
3. Kebijakan tentang tunjangan lain-lain
4. Asuransi Kesehatan
5. Layanan kesehatan
6. Kenyamanan ruangan kerja dosen
7. Budaya organisasi yang diciptakan.
8. Kesempatan Mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan
9. Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin
10. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar
11. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
12. Fasilitas untuk mengembangkan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut
13. Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian
14. Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat
15. Ketersediaan fasilitas TIK untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi
16. Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja
17. Ketersediaan jurnal sebagai publikasi karya ilmiah
18. Fasilitas Untuk kenaikan pangkat/jabatan akademik ( kemudahan mendapatkan informasi keahlian )
19. Kesempatan mendapatkan tugas mengajar dan tugas lain sesuai dengan bidang keahlian
20. Kebijakan reward untuk dosen berprestasi HRD/Prodi
21. Kebijakan punishment untuk dosen HRD/Prodi

Dengan kriteria penilaian akhir yang ditentukan oleh pihak universitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. KriteriaKepuasan Dosen.**

Kriteria Penilaian	
Kriteria	Score
Sangat Baik	80-100
Baik	60-79
Cukup	40-59
Kurang	20-39
Samgat Kurang	00-19

### 3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis

##### a. Analisis

Analisis adalah sebuah penelitian atau riset yang sistematis dan menyeluruh. Pada penelitian tersebut objek atau subjek yang diteliti diuraikan menjadi komponen-komponennya yang kemudian disusun, diteliti dan diberikan penilaian. Dalam proses tersebut keterikatan dari masing-masing elemen dan integritasnya tidak boleh diabaikan.[2].

##### b. AnalisisKualitatif

Analisis kualitatif yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang bukan berupa angka-angka.[2]

##### c. Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan. Metode analisa ini dengan menggunakan persentase, dan Chi - Square karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuisisioner dari responden.[2]

Rumus untuk menghitung hasil penilaian akhir adalah sebagai berikut:

$$\text{Penilaian akhir} = \left( \frac{R}{5 \cdot TS} \right) \cdot 100$$

Dimana:

R adalah jumlah total keseluruhan responden.

TS adalah total skor.

Dengan perhitungan total keseluruhan skor dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Total skor} = ((SK \times 1) + (K \times 2) + (C \times 3) + (B \times 4) + (SB \times 5) )$$

Dimana:

SK adalah jumlah responden yang menjawab sangat kurang.

K adalah jumlah responden yang menjawab kurang.

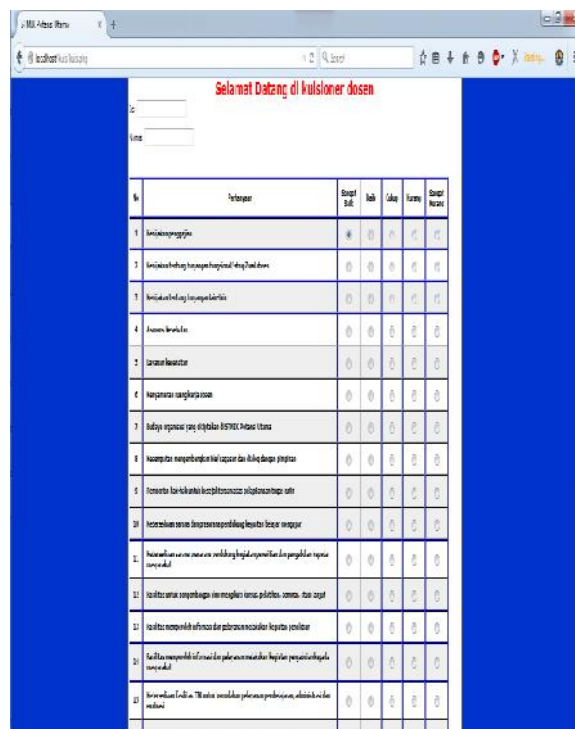
C adalah jumlah responden yang menjawab cukup.

B adalah jumlah responden yang menjawab baik.

SB adalah jumlah responden yang menjawab sangat baik.[4]

### 3.2 PEMBAHASAN

Pembahasan dapat dilihat pada hasil kuesioner yang dilakukan melalui web. Hasilnya terlihat seperti berikut:



Gambar 1. Tampilan Pertanyaan Kuesioner.

Pada tampilan diatas terdapat beberapa variabel yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen universitas, yang harus dijawab oleh setiap dosen ketika mereka ingin memberikan penilaian terhadap manajemen.

Hasil dari skoring pada jawaban setiap kuesioner dapat dilihat seperti dibawah ini.

No	Pertanyaan	SB	B	C	K	SK	Respon	Skoring	Skoring	Skoring	Skoring	Skoring	Tetel skor	Hasil Penilaian
1	Kebijakan penggajian?	22	25	2	5	13	64	110	100	6	10	10	236	73.7500
2	Kebijakan tentang tunjangan fungsional/struktural dosen?	17	22	11	11	3	64	85	88	33	22	3	231	72.3675
3	Kebijakan tentang tunjangan lain-lain?	19	18	11	11	5	64	45	71	33	22	5	227	70.5375
4	Asuransi kesehatan?	21	24	16	0	3	64	105	96	48	0	3	252	78.7500
5	Layanan kesehatan?	20	25	10	5	6	64	100	100	30	6	5	242	75.6250
6	Kenyamanan ruang kerja dosen?	20	20	15	6	3	64	100	80	45	12	3	240	75.0000
7	Budaya organisasi yang diciptakan di STMIK Politeknik Lembang?	27	23	1	6	7	64	125	91	3	12	7	249	77.6125
8	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan?	24	23	7	7	3	64	120	91	21	14	3	250	78.1250
9	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin?	19	16	19	4	6	64	95	84	57	8	5	230	71.8750
10	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin?	27	18	11	5	3	64	135	71	33	10	3	259	79.6875
11	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar	17	29	5	7	6	64	85	116	15	14	5	235	73.7500

Gambar 2. Tampilan Hasil Kuesioner.

Dengan melihat hasil pembahasan terdapat diweb tersebut, dapat dilihat kepuasan dosen disetiap variabelnya sebagai berikut.

Tabel 3. Penilaian Kriteria.

Pertanyaan	SB	B	C	K	SK
Kebijakan penggajian	22	25	2	5	10
Kebijakan tentang tunjangan fungsional/struktural dosen	17	22	11	11	3
Kebijakan tentang tunjangan lain-lain	19	18	11	11	5
Asuransi kesehatan	21	24	16	0	3
Layanan kesehatan	20	25	10	3	6
Kenyamanan ruangan kerja dosen	20	20	15	6	3
Budaya organisasi yang diciptakan manajemen	27	23	1	6	7
Kesempatan Mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan	24	23	7	7	3
Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin	19	16	19	4	6
ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar	27	18	11	5	3
ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	17	29	5	7	6
Fasilitas untuk mengembangkan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut	21	15	21	7	0

Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian	21	18	17	5	3
Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat	15	34	3	2	10
Ketersediaan fasilitas TIK untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi	20	25	14	3	2
Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja	32	10	5	13	4
Ketersediaan jurnal sebagai publikasi karya ilmiah	27	16	13	5	3
Fasilitas Untuk kenaikan pangkat/jabatan akademik ( kemudahan mendapatkan informasi keahlian )	31	13	7	6	7
Kesempatan mendapatkan tugas mengajar dan tugas lain sesuai dengan bidang keahlian	31	13	7	7	6
Kebijakan <i>reward</i> untuk dosen berprestasi HRD/Prodi	21	20	6	6	11
Kebijakan <i>punishment</i> untuk dosen HRD/Prodi	23	17	9	11	4

Dari penilaian diatas maka dapat di hitung total skor dan penilaian akhir dari setiap variabel. Hasil dari perhitungan total skor dan penilaian akhir dapat dilihat dari tabel 4.

**Tabel 4 Kriteria Penilaian Akhir.**

Pertanyaan	R	TS	PA
Kebijakan penggajian	64	236	73.75
Kebijakan tentang tunjangan fungsional/struktural dosen	64	231	72.18
Kebijakan tentang tunjangan lain-lain	64	227	70.93
Asuransi kesehatan	64	252	78.75
Layanan kesehatan	64	242	75.62
Kenyamanan ruangan kerja dosen	64	240	75.00
Budaya organisasi yang diciptakan di manajemen	64	249	77.81
Kesempatan Mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan	64	250	78.12
Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas	64	230	71.87

pelaksanaan tugas rutin			
ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar	64	253	79.06
ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	64	250	73.75
Fasilitas untuk mengembangkan diri : mengikuti kursus, pelatihan, seminar, studi lanjut	64	242	75.62
Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian	64	241	75.31
Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat	64	237	73.12
Ketersediaan fasilitas TIK untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi dan evaluasi	64	250	78.12
Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja	64	245	76.56
Ketersediaan jurnal sebagai publikasi karya ilmiah	64	251	78.43
Fasilitas Untuk kenaikan pangkat/jabatan akademik ( kemudahan mendapatkan informasi keahlian )	64	247	77.18
Kesempatan mendapatkan tugas mengajar dan tugas lain sesuai dengan bidang keahlian	64	248	77.50
Kebijakan <i>reward</i> untuk dosen berprestasi HRD/Prodi	64	226	70.62
Kebijakan <i>punishment</i> untuk dosen HRD/Prodi	64	236	73.75

Dimana:

R adalah Jumlah responden

TS adalah Total Skor

PA adalah Penilaian akhir

#### 4. KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata dari penilaian akhir setiap variabel adalah **75,38**. Dengan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan dosen terhadap universitas XXX adalah baik. Dengan nilai variabel tertinggi adalah variabel **ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan belajar**

mengajarsedangkan variabel dengan nilai terendah adalah **Kebijakan reward untuk dosen berprestasi HRD/Prodi**. Dari kesimpulan diatas dapat dilihat bahwa kepuasan terhadap *reward* dosen yang berprestasi menjadi perhatian penting untuk manajemen universitas, agar di kemudian hari dapat meningkatkan kepuasan terdapat *reward* dosen-dosen yang berprestasi. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pihak manajemen Universitas XXX agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap dosen.

## 5. SARAN

Diharapkan diakan waktu yang akan datang peneliti berharap adanya pengembangan dari penelitian ini berupa analisis dan metode perhitungan yang lebihbaik lagi, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih akurat lagi dan dapat membantu pihak manajemen universitas dalam mengambil keputusan dalam hal peningkatan kepuasan dosen terhadap universitas.

## Daftar Pustaka

- [1] Rahman Abdul& Supomo Heri,Sunaryo, 2012,*Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*,JURNAL TEKNIK ITS Vol. 1, No. 1(Sept. 2012) ISSN: 2301-9271.
- [2] Puspitasari Desi,*Analisi Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna Speedi pada PT. TELKOM*,2012,Uniersitas Bina Darma, Palembang.
- [3] Oktaviani Wahyu Riandana & Suryana Nurmalina Rita, *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*, Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24 No. 1, 2006, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- [4] Haridiati Ratih, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran*, 2010,Universitas Dipenegoro, Semarang.