

**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
(DOSEN)
FAKULTAS KEPERAWATAN
Januari – Juni 2023**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS HASANUDDI
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyedia barang/jasa diharapkan mengukur dan mengevaluasi layanan yang diberikan. Salah satu pengukuran layanan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan atau perasaan yang dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu penilaian terhadap mutu barang/jasa yang ditawarkan. Dunia pendidikan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam layanan pendidikan yang berupa jasa. Penilaian mutu pelayanan yang diberikan dapat dinilai dari kepuasan pelanggan.

Mutu pelayanan pendidikan pada Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin dilakukan dengan melakukan peningkatan berkelanjutan atau *continual improvement*. Fakultas keperawatan meningkatkan mutu pelayanannya dengan menggunakan sistem manajemen ISO 9001-2015, akreditasi 9 kriteria LAMPTKes dan juga Akreditasi Internasional ASIIN. Kepuasan pelanggan dalam sistem manajemen ISO 9001-2015 merupakan evaluasi kinerja layanan yang telah diberikan dan hal ini disebutkan dalam klausul 9. Dalam sistem manajemen mutu ini penyedia layanan diharapkan melakukan pemantauan dan pengukuran, menentukan metode yang digunakan, waktu pemantauan, waktu Analisa hasil pemantauan dan melakukan evaluasi kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu. Selain disyaratkan dalam ISO 9001-2015, kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu syarat dokumen yang disebutkan dalam akreditasi 9 kriteria LAMPTKes dan Akreditasi Internasional ASIIN. Dalam syarat tersebut kepuasan pelanggan harus diukur pada semua pelanggan internal maupun eksternal yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, mitra kerjasama dan alumni. Pengukuran kepuasan pelanggan ini harus memenuhi aspek instrument yang digunakan sah, andal dan mudah digunakan; dilaksanakan secara berkala dan komprehensif; dilakukan analisis untuk pengambilan keputusan; dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan; terdapat umpan balik dan dilakukan tindak lanjut terhadap umpan balik.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah survey kepuasan pelanggan, data pelanggan atas mutu produk, survey opini pengguna, analisis pasar, komentar-komentar, klaim garansi dan laporan. Survey kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang dipilih oleh Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin. Untuk melaksanakan survey ini maka diperlukan instrumen yang sah dan andal serta mudah digunakan.

B. TUJUAN

Tujuan dari survey kepuasan pelanggan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

C. MANFAAT

Manfaat dari dilakukannya survey kepuasan pelanggan adalah

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, crossselling, dan up-selling).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan).
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).
6. Rekomendasi gethok tular positif.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

BAB III

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

A. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Survey tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan guna mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Survey kepuasan pelanggan dilakukan selama 2 kali setahun sesuai dengan target sasaran mutu Fakultas Keperawatan UNHAS maupun Sasaran Mutu UNHAS secara umum. Dalam syarat tersebut kepuasan pelanggan harus diukur pada semua pelanggan internal maupun eksternal yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, mitra kerjasama dan alumni. Adapun komponen instrumen kepuasan pelanggan adalah:

1. Mahasiswa (manajemen, pelayanan, dan pembelajaran),
2. Dosen (manajemen, penelitian, dan PkM),
3. Tenaga kependidikan (manajemen),
4. Lulusan / alumni (manajemen, pembelajaran, kompetensi),
5. Pengguna lulusan (manajemen dan kompetensi),
6. Mitra kerja sama (manajemen, pembelajaran, penelitian, PkM)
7. Pemahaman VMST

B. TAHAP SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Adapun tahapan survey kepuasan pelanggan yang diterapkan pada Fakultas Keperawatan UNHAS adalah

1. Menggunakan Instrumen yang digunakan sah, andal dan mudah dipahami dan mudah diakses
2. Penentuan estimasi besar sampel sesuai dengan populasi yang ada
3. Sosialisasi instrumen survey kepuasan pelanggan
4. Analisa hasil survey kepuasan pelanggan
5. Umpan Balik
6. Rapat Tinjauan Manajemen
7. Monev Hasil tindak lanjut umpan balik

C. INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

Instrumen yang baik dan mudah dipahami oleh pelanggan harus disusun dengan memenuhi kaidah penyusunan instrumen yang baik. Instrumen disiapkan melalui pencarian literatur dan *critical review*. Instrumen juga harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur oleh karena itu diperlukan instrument yang valid dan reliabel. Adapun tahapan penyusunan instrument adalah:

1. Penyusunan instrumen

Instrumen ini disusun dengan mengundang ketua program studi, kepala unit dan reviewer yang merupakan assessor Lembaga akreditasi 9 Kriteria LAMPTKes sehingga dapat dipastikan bahwa tim penyusun instrumen adalah org yang benar-benar paham tentang konsep pelayanan pendidikan.

2. Validasi Instrumen

Setelah dilakukan penyusunan instrumen maka instrumen ini direview oleh ahli yang merupakan assessor Lembaga akreditasi 9 Kriteria LAMPTKes. Ahli melakukan review satu demi satu item pertanyaan pada setiap jenis instrumen. Jika pertanyaan tidak sesuai dengan konteks dan konsep maka reviewer bersama-sama melakukan perbaikan pada item pertanyaan tersebut. Selain itu jika ada konsep yang belum tercakup dalam instrumen maka para reviewer sepakat untuk menambah pertanyaan sehingga semua konsep yang akan dinilai dapat terfasilitasi dalam instrumen. Untuk melihat bagaimana validitas isi dari instrumen maka reviewer melakukan penilaian pada setiap item pertanyaan pada setiap jenis instrumen. penilaian subjektif oleh ahli ini untuk mengetahui ketepatan item mengukur variabel Reviewer akan memberikan penilaian dengan 4 skala (4=Sangat relevan, 3=cukup relevan, 2=agak relevan, 1=tidak relevan). Rekap hasil penilaian reviewer/ahli terlampir.

Setelah ada penilaian dari ahli maka tim melakukan perhitungan *content validity index* (CVI). I-CVI minimal yang dapat diterima adalah 0,78 dan S-CVI minimal adalah 0,90. Berikut hasil I-CVI dan S-CVI pada instrumen kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Hasil Analisis I-CVI dan S-CVI instrumen kepuasan pelanggan

No	Jenis Instrumen	Nilai I-CVI (min-max)	Nilai S-CVI/ave
1	Kepuasan Mahasiswa	0.83 - 1	0.99
2	Kepuasan Dosen	0.83 - 1	0.99
3	Kepuasan tenaga kependidikan	1	1
4	Kepuasan Alumni	0.83 - 1	0.99
5	Kepuasan pengguna lulusan	1	1
6	Kepuasan mitra kerjasama	0.83 - 1	0.98
7	Pemahaman VMTS	1	1

3. Instrumen Kepuasan Dosen

Instrumen kepuasan dosen terdiri dari 4 sub skala yaitu kepuasan terhadap manajemen pengelolaan Universitas/Fakultas/ Prodi secara umum, kepuasan terhadap penerapan prinsip pengelolaan *good governance*, kepuasan terhadap pengelolaan penelitian, kepuasan terhadap pengelolaan pengabdian kepada masyarakat. Pertanyaan terdiri dari

- a. Kepuasan terhadap manajemen pengelolaan Universitas/Fakultas/ Prodi secara umum terdiri dari 6 pertanyaan
- b. Kepuasan terhadap penerapan prinsip pengelolaan *good governance*, terdiri dari 16 pertanyaan
- c. Kepuasan terhadap pengelolaan penelitian terdiri dari 10 pertanyaan
- d. Kepuasan terhadap pengelolaan pengabdian kepada masyarakat terdiri dari 10 pertanyaan

pada setiap subskala terdapat pertanyaan terkait dengan sarana dan prasarana

- a. Sarana dan prasarana tingkat fakultas 2 pertanyaan dari manajemen pengelolaan
- b. Sarana dan prasarana penelitian terdiri 2 pertanyaan dari sub skala pengelolaan penelitian
- c. Sarana dan prasarana PkM terdiri 2 pertanyaan dari sub skala pengelolaan PkM

D. PENENTUAN BESAR SAMPEL

Hasil survey yang dapat menggambarkan kondisi lapangan diperlukan jumlah responden yang dapat mewakili populasi. Oleh karena itu diperlukan perhitungan besar sampel pada kegiatan survey kepuasan pelanggan ini. Perhitungan sampel pada survey ini menggunakan rumus proporsi pada studi deskriptif dengan populasi yang diketahui. Rumus ini digunakan untuk menghitung ukuran sampel untuk menentukan frekuensi suatu faktor dalam suatu populasi. Perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan aplikasi [online pada website openepi.com](https://www.openepi.com). Rumus besar sampel yang digunakan adalah

$$n = \frac{DEFF * Np(1-p)}{[(d^2/Z^2)_{1-\alpha/2} * (N-1) + p * (1-p)]}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

d : presisi

Z $1-\alpha/2$: nilai Z pada derajat kepercayaan (CL 95%)

Jenis Instrumen	Program Studi	Jumlah	Besar Sampel (Ci 95%)
Dosen	S2 Keperawatan	6	6
	S1 Keperawatan	10	10
	S1 Fisioterapi	12	12
	Profesi Ners	6	6
	Profesi Fisioterapi	8	8
	D3 Keperawatan	7	7
	Sp Kmb	6	6

E. SOSIALISASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Sosialisasi survey kepuasan pelanggan bertujuan agar Objektivitas hasil survei kepuasan pelanggan tercapai sehingga peserta survei memahami isi dan tata cara pengisian kuesioner.

F. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Sebuah organisasi juga harus melakukan analisis dan mengevaluasi data dan informasi yang didapat dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis ini akan digunakan untuk melakukan evaluasi kesesuaian jasa yang diberikan, tingkat kepuasan pelanggan, kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu, melihat apakah perencanaan yang dilakukan telah efektif, efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang, kinerja penyedia eksternal dan kebutuhan akan perbaikan sistem penjaminan mutu. Metode yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan teknik statistik. Hasil survey kepuasan pelanggan pada Fakultas keperawatan UNHAS akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan dideskripsikan distribusinya, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA), selain itu masukan-masukan responden yang berupa kalimat akan dianalisis dengan mengelompokkan makna-makna yang sama kemudian akan dikuantifikasi.

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Data dari kuesioner ditabulasi masing-masing dalam satu tabel untuk dosen, tendik dan mahasiswa berdasarkan persepsi penilaian responden pada kolom aktual dan harapan dengan kisaran nilai skor 1-5. Selanjutnya dibuat Tabel rekapitulasi nilai rata-rata dari seluruh responden untuk masing-masing pertanyaan dan akan diperoleh rata-rata nilai akhir untuk skor indeks kepuasan aktual dan harapan. Tingkat Indeks Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) dihitung dengan membandingkan rata-rata nilai skor kepuasan aktual dengan nilai skor kepuasan harapan dikali 100 persen. Formulasinya sbb.:

$$CSI (\%) = (\text{skor kepuasan aktual/harapan}) \times 100\%$$

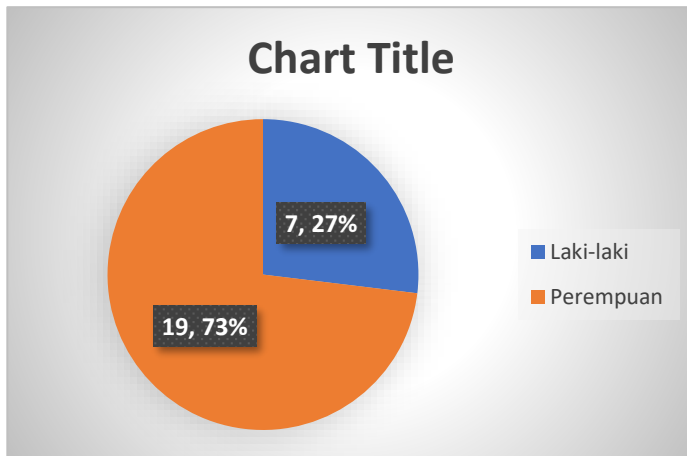
Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 76% atau lebih tinggi mengindikasikan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Hasil CSI akan dikategorikan sesuai dengan kriteria pada Tabel 1.

No	Nilai CSI	Kategori
1	0% - 34.9%	Tidak puas
2	35.0% - 50.9%	Kurang puas
3	51.0% - 65.9%	Cukup puas
4	66.0% - 80.9%	Puas
5	81.0% - 100.0%	Sangat Puas

BAB III
HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
PERIODE JAN-JUNI 2023

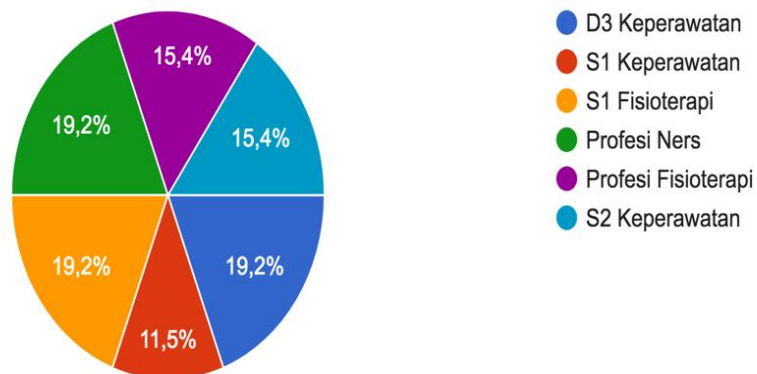
1. Karakteristik Responden

Responden dosen pada survey didominasi oleh responden perempuan yaitu 19 dosen (73%) seperti terlihat pada gambar 1. Gambar 2 menunjukkan semua prodi yang ada di Fakultas keperawatan berperan serta dalam pengisian survey yaitu S2 keperawatan 4 dosen (15,4%), S1 keperawatan 3 dosen (11,5%), S1 fisioterapi 5 dosen (19,2%), Profesi Ners 5 dosen (19,2%), profesi fisioterapi 4 dosen (15,4%), dan D3 keperawatan 5 dosen (19,2%). Lama bekerja dosen di Fakultas keperawatan dengan rentang 1 – 17 tahun, seperti yang terlihat pada gambar 3.



Gambar 1. Jenis kelamin responden

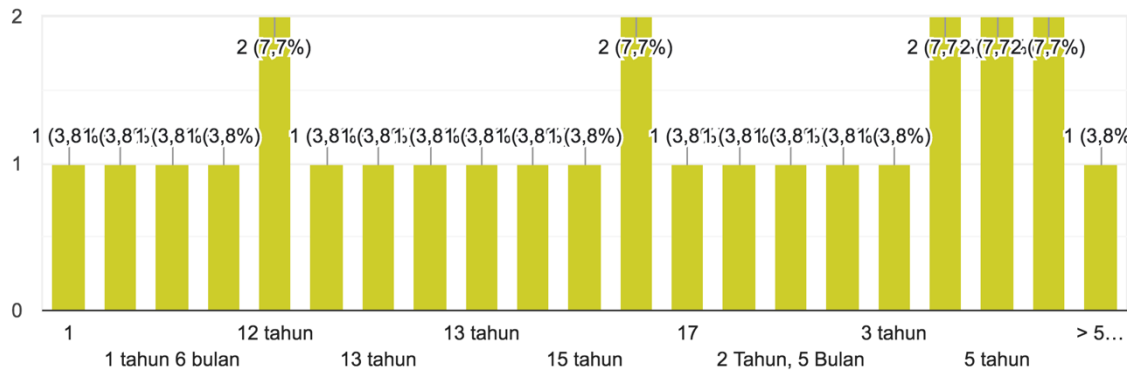
Homebased saat ini
26 jawaban



Gambar 2. Homebased responden

Lama bekerja di UNHAS

26 jawaban



Gambar 3. Lama bekerja responden di Fakultas Keperawatan

2. CSI IPA Kepuasan Dosen

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan CSI dan IPA. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kepuasan Dosen Fakultas Keperawatan UNHAS terhadap manajemen pengelolaan Universitas/Fakultas/ Prodi berada pada kategori sangat puas yaitu 81,79% (Tabel 1); kategori sangat puas terhadap penerapan GUG yaitu 81,97% (Tabel 2), kategori puas terhadap pengelolaan penelitian yaitu 79,14% (Tabel 3), kategori puas terhadap pengelolaan PkM yaitu 79,45% (Tabel 4), kategori puas terhadap pengelolaan sarana dan prasarana yaitu 75,91% (Tabel 5). Hasil analisis IPA juga menunjukkan bahwa kepuasan dosen di Fakultas keperawatan terhadap manajemen sebagian besar berada pada kuadran 1 (harapan tinggi dan kenyataan tinggi) dan kuadran 2 (harapan tinggi dan kenyataan rendah); penerapan GUG berada pada kuadran 1 (harapan tinggi dan kenyataan tinggi) dan kuadran 2 (harapan tinggi dan kenyataan rendah); pengelolaan penelitian berada pada kuadran 1 (harapan tinggi dan kenyataan tinggi) dan kuadran 2 (harapan tinggi dan kenyataan rendah); pengelolaan PkM berada pada kuadran 1 (harapan tinggi dan kenyataan tinggi) dan kuadran 2 (harapan tinggi dan kenyataan rendah); pengelolaan sarana dan prasarana berada pada kuadran 3 (harapan rendah dan kenyataan rendah).

a. CSI IPA Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen Pengelolaan Universitas/Fakultas/ Prodi

Tabel 1. Csi Kepuasan Dosen (Manajemen)

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

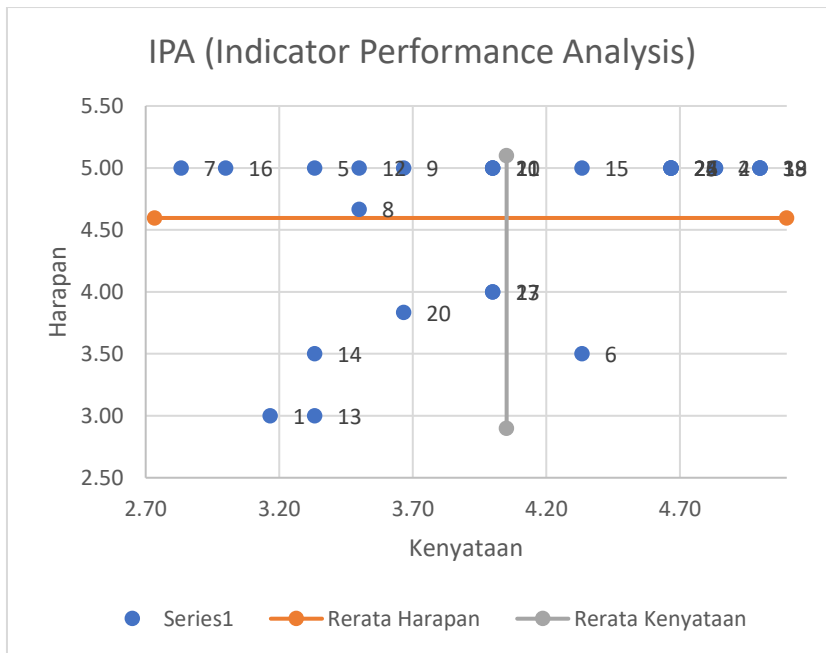
Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	3.00	3.17
2	5.00	4.83
3	5.00	5.00
4	5.00	4.83
5	5.00	3.33
6	3.50	4.33
7	5.00	2.83
8	4.67	3.50
9	5.00	3.67
10	5.00	4.00
11	5.00	4.00
12	5.00	3.50
13	3.00	3.33
14	3.50	3.33
15	5.00	4.33
16	5.00	3.00
17	4.00	4.00
18	5.00	5.00
19	5.00	5.00
20	3.83	3.67
21	5.00	4.00
22	5.00	4.67
23	4.00	4.00
24	5.00	4.67
25	5.00	4.67
26	5.00	4.67
Rerata	4.60	4.05

CSI = **81.79 %**

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **SANGAT PUAS**



b. CSI IPA Kepuasan Dosen Terhadap Penerapan Prinsip Pengelolaan *Good Governance*

Tabel 2. Csi Kepuasan Dosen terhadap GUG

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

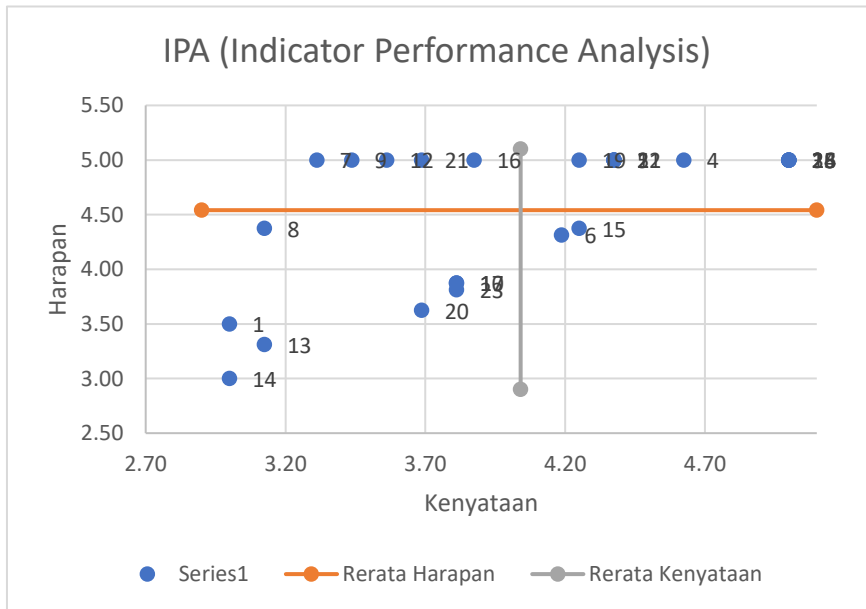
No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	3.50	3.00
2	5.00	4.38
3	5.00	5.00
4	5.00	4.63
5	5.00	4.38
6	4.31	4.19
7	5.00	3.31
8	4.38	3.13
9	5.00	3.44
10	3.88	3.81
11	5.00	4.38
12	5.00	3.56
13	3.31	3.13
14	3.00	3.00
15	4.38	4.25
16	5.00	3.88
17	3.88	3.81
18	5.00	5.00

19	5.00	4.25
20	3.63	3.69
21	5.00	3.69
22	5.00	4.38
23	3.81	3.81
24	5.00	5.00
25	5.00	5.00
26	5.00	5.00
Rerata	4.54	4.04

CSI = 81.97 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **SANGAT PUAS**



c. CSI IPA Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Penelitian

Tabel 3. Csi Kepuasan Dosen terhadap Penelitian

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

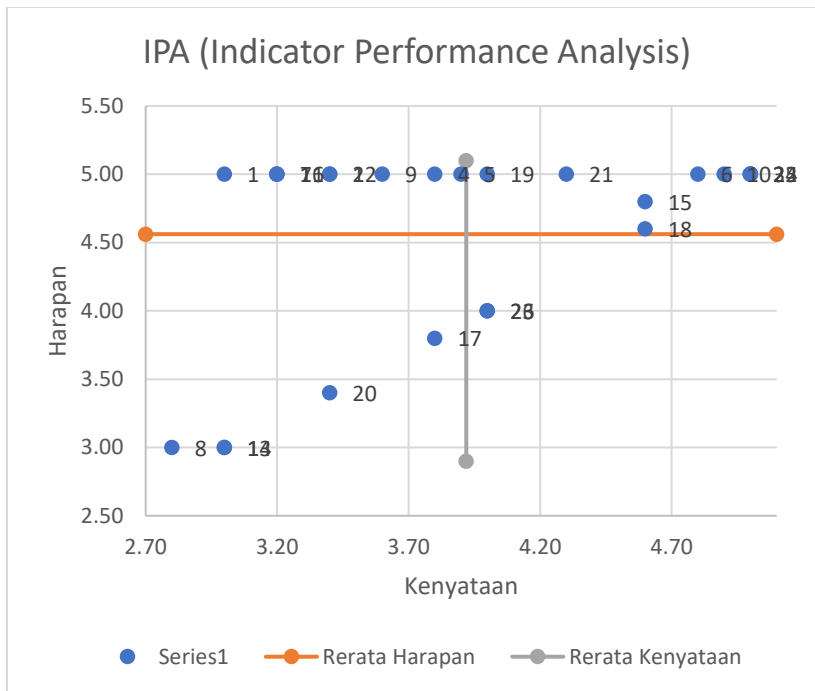
No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.80	3.00

2	5.00	3.20
3	5.00	5.00
4	5.00	3.90
5	5.00	4.20
6	4.70	4.70
7	5.00	3.00
8	3.00	3.30
9	5.00	3.60
10	5.00	4.70
11	5.00	3.30
12	5.00	3.40
13	3.00	3.00
14	3.00	3.00
15	4.80	4.70
16	5.00	3.20
17	3.60	3.40
18	4.50	4.60
19	5.00	4.00
20	3.60	3.40
21	5.00	4.10
22	5.00	5.00
23	4.00	4.00
24	5.00	5.00
25	5.00	5.00
26	4.00	4.00
Rerata	4.54	3.91

CSI = 79.17 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI PUAS



d. CSI IPA Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Tabel 4. Csi Kepuasan Dosen terhadap PkM

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

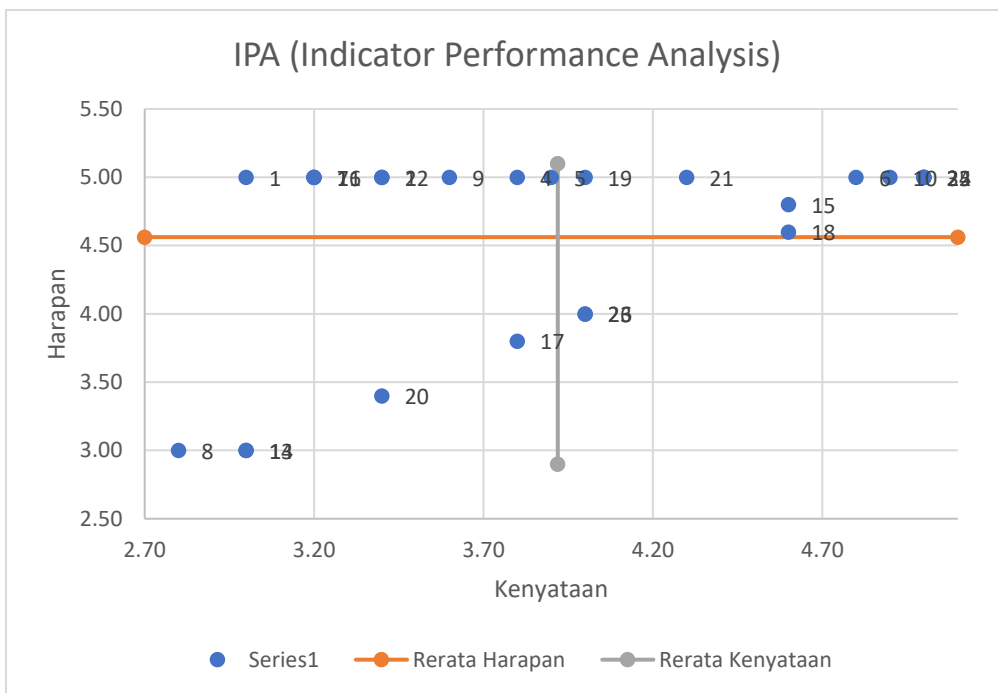
No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	5.00	3.00
2	5.00	3.40
3	5.00	5.00
4	5.00	3.80
5	5.00	3.90
6	5.00	4.80
7	5.00	3.20
8	3.00	2.80
9	5.00	3.60
10	5.00	4.90
11	5.00	3.20
12	5.00	3.40
13	3.00	3.00
14	3.00	3.00
15	4.80	4.60
16	5.00	3.20
17	3.80	3.80

18	4.60	4.60
19	5.00	4.00
20	3.40	3.40
21	5.00	4.30
22	5.00	5.00
23	4.00	4.00
24	5.00	5.00
25	5.00	5.00
26	4.00	4.00
Rerata	4.56	3.92

CSI = 79.45 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI PUAS



e. CSI IPA Kepuasan Dosen Terhadap Sarana dan Prasarana

Tabel 4. Csi Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

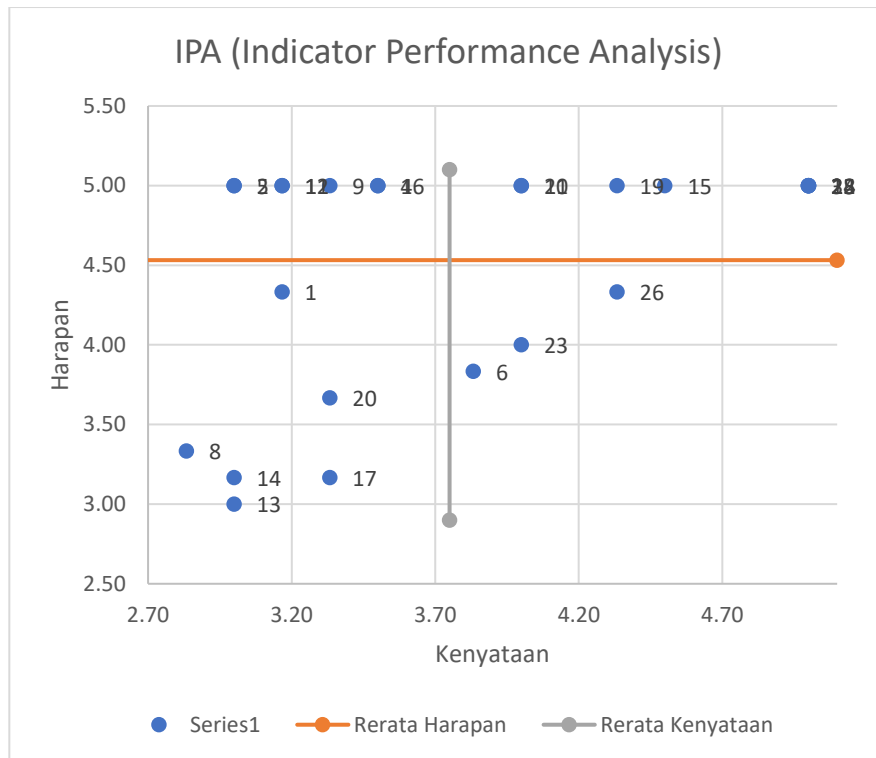
Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.33	3.17
2	5.00	3.00
3	5.00	5.00
4	5.00	3.50
5	5.00	3.00
6	3.83	3.83
7	5.00	2.17
8	3.33	2.83
9	5.00	3.33
10	5.00	4.00
11	5.00	3.17
12	5.00	3.17
13	3.00	3.00
14	3.17	3.00
15	5.00	4.50
16	5.00	3.50
17	3.17	3.33
18	5.00	5.00
19	5.00	4.33
20	3.67	3.33
21	5.00	4.00
22	5.00	5.00
23	4.00	4.00
24	5.00	5.00
25	5.00	5.00
26	4.33	4.33
Rerata	4.53	3.75

CSI = 75.91 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **PUAS**



3. Saran

a. Saran anda untuk meningkatkan manajemen pengelolaan Universitas/Fakultas/Prodi

1. semoga lebih baik lagi tata kelola sistem manajemen pengelolaan
2. Belum ada ruangan seminar mahasiswa, mushollah perempuan, ruang baca prodi, dan cafetaria.
3. Di tingkatkan lagi agar terus maju
4. Agar dpt dipertimbangkan penambahan 1 admin prodi krn banyaknya kegiatan yg sering mmbutuhkn admin sprti admin sikola, admin untuk pembuatan suket bkd, admin untk pntia survey, dn jenis keg.lain yg khususnya trkait penguasaan teknologi sprti Via wa, gdrive, googledoc, gform. Jika mmng tdk memungkinkan maka mohon dbntu admin untuk pembuatan suket bkd krn 1 admin s1 fisio dan 1 admin profesi sdh mmiliki banyak tugas dn kerjaan sesuai kapasitas mereka.
5. 1. Mohon agar SOP/alur pelayanan persuratan dalam bentuk media cetak yang diletakkan di depan ruang administrasi Universitas/Fakultas/Prodi agar mudah dibaca oleh mahasiswa dan dosen. 2. Mohon agar setiap surat masuk dan keluar dibuatkan alur dan pencatatan yang jelas sehingga dosen dan mahasiswa yang mengajukan persuratan dapat mengetahui proses yang terjadi terhadap surat tersebut. 3. Mohon agar Fakultas merekrut atau memberikan pelatihan kepada

tenaga kependidikan yang khusus bertugas untuk membantu administrasi mahasiswa/dosen internasional.

6. 1. tupoksi tiap tendik terpampang di depan meja masing2 untuk memudahkan kita menghubungi orang yang tepat 2. alur pengurusan surat, proposal dsb, dipampang di dinding kantor administrasi sehingga bisa dibaca oleh mahasiswa dan dosen yang ingin mengurus persuratan atau urusan lainnya 3. pengurusan pangkat akademik agar bisa lebih lancar dan tidak mengendap di tendik hingga berbulan-bulan
7. Meningkatkan koordinasi antar fakultas dan prodi. Diperlukan pendampingan di tingkat Prodi, utamanya menjelang akreditasi.
8. Brain storming prioritas & pemetaan pengembangan, alokasi Dana & SDM yg lebih feasible secara periodik (misalnya utk 4-5 tahun kedepan)
9. 1. Lebih transparan dalam pengelolaan manajemen keuangan 2. Lebih adil dalam pengaturan pengelolaan manajemen keuangan (kesenjangan antara pimpinan Fakultas dan Prodi tidak terlalu tinggi) 3. Honor tenaga penunjang, maupun tim Ad-hoc sekiranya dibayarkan tepat waktu karena mereka telah menunaikan kewajibannya (tidak perlu mereka harus mengingatkan bagian keuangan kapan honor mereka cair) 4. Honor mengajar, membimbing maupun IK disesuaikan dengan SBU dan sesuai jenjang kepangkatan serta pendidikan dosen
10. Sudah bagus dibandingkan sebelumnya, perlu kontrol yang lebih lagi utk tendik agar tidak membuka sosmed selama jam kerja.
11. Mohon di tingkatkan jumlah personal sesuai rasio terkait layanan Tendik untuk menunjang Kepangkatan Dosen dan tendik.
12. Peningkatan kemampuan SDM, terutama staff sebagai laboran.
13. Dipertahankan transparansi dan pengambilan keputusan melalui musyawarah
14. a. Bila memungkinkan, fakultas dapat berlangganan database jurnal tertentu sehingga dosen mudah mengakses jurnal bereputasi. Ketika saya mengakses jurnal dan harus membayar, terkadang saya tergoda untuk menggunakan proxy dari platform tertentu. b. Peningkatan jumlah laboran per prodi atau per departemen, tapi tentunya bila ada kelebihan anggaran, agar kualitas pembelajaran praktik lab lebih maksimal, dan proses akreditasi/AMI prodi lebih baik. c. e-library perlu dioptimalkan, baik dari jumlah referensi ataupun kompetensi petugas (dapat dilatih terus menerus) karena di masa depan platform ini akan sangat berguna bagi mahasiswa dan dosen. Proses akreditasi internasional juga akan sangat terbantu.

Terima kasih Fakultas Keperawatan yang telah luar biasa mengayomi dan memfasilitasi kami, terutama saya pribadi. Terima Kasih.

15. Perlunya SOP untuk pengelolaan administrasi. Tenaga administrasi hanya 1 orang di prodi, pelayanan administrasi menjadi kurang efektif
16. Sarana, prasarana dan layanan yang telah ada perlu di tingkatkan informasi dan aksesnya. Insentif seharusnya diberikan sebagaimana beban kerja yang ada.
17. Sistem manajemen pengelolaan sudah baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan
18. Lama waktu pengerjaan pengurusan pangkat dan jabfung agar jelas targetnya
19. sebaiknya lebih terbuka dan adil
20. Koordinasi antar unit ditingkatkan lagi. Paling tidak dalam 1 bulan ada rapat koordinasi yang tidak hanya memotret ketercapaian IKU. Karena kegiatan di Fakultas dan Prodi, bukan hanya tentang pencapaian IKU saja, tapi termasuk juga hal teknis, misal input data ke PDDIKTI yang sering bermasalah, mahasiswa praktik, MoU yang belum di update padahal mau akreditasi, road map prodi yang belum jelas dll yang perlu diselesaikan melalui rapat koordinasi tersebut.
21. Perlunya rapat koordinasi tingkat prodi dengan dosen-dosen secara berkala.
22. Agar lebih ditingkatkan lagi dalam pengelolaan fakultas
23. Agar lebih ditingkatkan/diperbaiki
24. Kualitas sdm lebih ditingkatkan lagi. Jumlah dosen ditambah krna beban kerja sudah snagta berlebihan.

b. Saran anda untuk meningkatkan manajemen pengelolaan Penelitian dan PkM Universitas/Fakultas/Prodi

1. Semoga dan berharap lebih baik lagi dalam pengelolaannya..terimakasih
2. Ketersediaan roadmap, dana, fasilitas, buku referensi, tempat publikasi, dan pendampingan secara umum perlu ditingkatkan
3. Perlu ditingkatkan lagi dan di tinjau luaran tidak hanya penelitian dan pengabdian yang di danai, namun luaran publikasi hasil dari riset bersama dosen dan mahasiswa tingkat akhir seperti skripsi agar menjadi pembelajaran berbasis OBE, minimal publikasi ke sinta 3 bagi mahasiswa skripsi maupun profesi pada peminatan. Terima kasih
4. Mohon agar Fakultas merekrut atau memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan yang bisa dilibatkan dalam penelitian dan pengabdian masyarakat dalam membantu dosen menyelesaikan laporan administrasi hibah penelitian dan

pengabdian kepada masyarakat. Hal tersebut akan sangat membantu bagi dosen, sehingga dosen bisa lebih fokus terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat dan juga publikasi luaran.

5. 1. ada program klinik pendampingan penulisan artikel di jurnal internasional 2. pihak pimpinan perlu mensosialisasikan kepada seluruh civitas akademika fakultas keperawatan, apa saja target kinerja yang dibebankan ke fakultas, sehingga bisa menjadi tanggung jawab bersama dan saling bahu membahu untuk mencapai target tersebut
6. Meningkatkan sosialisasi dan pendampingan utamanya dalam hal publikasi.
7. Tingkatkan sumber daya pendukung
8. 1. Hibah Penelitian dan Pengabmasy yang diselenggarakan di tiap Prodi, agar pelaksanaannya dilakukan bersamaan, sehingga pemerataan bagi dosen yang memperoleh hibah tersebut 2. Perlu diidentifikasi dosen yang belum pernah menjadi ketua peneliti dalam pelaksanaan hibah, agar mereka diberikan pendampingan, sehingga memacu peningkatan jumlah penelitian dan pengabmasy baik di Prodi maupun Fakultas
9. Sudah bagus
10. Mohon difasilitasi kebutuhan laboratorium sehingga tidak membeli lagi bahan, hewan coba, kit penelitian keluar negeri atau diluar unhas.
11. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk penelitian khususnya referensi seperti text book, langganan free akses journal dll
12. Sosialisasi berbagai penelitian dan PKM yg sumbernya tdk hanya dari dikti ditingkatkan
13. Mungkin dana penelitian dan pengabdian masyarakat per prodi bisa lebih ditingkatkan alokasinya/jumlahnya di masa mendatang sesuai dengan harapan AMI dan akreditasi. Misal di AMI standarnya minimal 3 juta/dosen/tahun dan pengabmas minimal 2juta/dosen/tahun. Alokasinya per dosen bukan per paket (tentunya dosen harus menyusun proposal sesuai kaidah penyusunan ilmiah sebuah proposal untuk layak diberi dana penelitian/pengabmas) serta persyaratan lainnya. Dosen yang tidak memenuhi persyaratan tetap tidak diberikan dana ini. Selain meningkatkan kompetensi dosen, Ini juga untuk memudahkan proses AMI dan akreditasi.
14. Kinerja penelitian sudah baik

15. Ada channel informasi dan pendampingan khusus terkait PkM serta tersedianya sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan PkM seperti jurnal, text book serta alat-alat lab/penelitian terkait.
16. Sudah sangat baik, dipertahankan dan ditingkatkan
17. Penyediaan database yg bisa diakses dosen
18. Untuk akademik, sebaiknya melaksanakan rapat koordinasi paling tidak 1 bulan 1 kali.
19. Harus bisa dipertahankan dan lebih baik lagi kedepannya.
20. Baiknya ada bantuan proses publikasi bagi dosen