

LAPORAN HASIL PENELITIAN
SURVEI KEPUASAN DOSEN
MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT SEKOLAH SPS UHAMKA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022



OLEH:
Dr Tati Nuryati, SKM, M.Kes

LEMBAGA PENJAMIN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF, DR. HAMKA
TAHUN 2022

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Survei Kepuasan Dosen Program Studi
Magister Kesehatan Masyarakat SPs. UHAMKA
Tahun Akademik 2020/2021
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama : Dr. Tati Nuryati, SKM, M.Kes
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0315036402
 - d. Pangkat/Golongan : IIIIC
 - e. Jabatan : Lektor
 - f. Fakultas/ Prodi : Sekolah Pascasarjana/Program Studi Magister
Ilmu Kesehatan Masyarakat
 - g. Email : nuryatidr@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Jumlah Biaya :

Ketua LPM UHAMKA,



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.
NIDN. 0316078501

Jakarta, tanggal bulan tahun
Ketua Unit Penjaminan Mutu
Program Studi S2 IKM

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. Tati Nuryati, is written over the text.

Dr. Tati Nuryati, SKM,M.Kes.
NIDN: 0315036402

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Dosen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Tahun akademik 2021/2022.

Survei ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen selama melaksanakan tugas di Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana (SPs) Universitas Muhammadiyah Prof, DR. HAMKA. Manfaat dari hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan atau bahan pertimbangan berbagai pihak kepentingan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan lebih baik lagi.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada para dosen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA yang telah meluangkan waktunya mengisi kuesioner secara online. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Manajemen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Lembaga Penjamin Mutu (LPM) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, serta berbagai pihak terkait yang telah membantu dan mendukung selesainya penelitian ini dan penyusunan laporannya. Semoga laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam perbaikan kepuasan dosen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

Jakarta, 5 Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	2
C. Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
BAB III METODE PENELITIAN	122
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	122
B. Desain Penelitian	122
C. Populasi Dan Sampel	122
D. Teknik Pengumpulan Data.....	122
E. Teknik Analisis Data.....	133
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	144
A. Kepuasan Terhadap Tugas Pokok.....	144
B. Kepuasan Terhadap Imbalan.....	155
C. Kesempatan Pengembangan Diri Dan Karir	17
D. Kepuasan Terhadap Prasarana Dan Sarana.....	18
E. Kepuasan Terhadap Pimpinan	170
F. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	192
G. Saran-Saran Dari Para Dosen Tetap	204
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	225
A. Kesimpulan	225
B. Rekomendasi.....	225
DAFTAR PUSTAKA	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (SPs UHAMKA) suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di UHAMKA Jakarta. Maka dari itu, diperlukan pengembangan perguruan tinggi yang memiliki manajemen professional yang baik di kampus.

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA yang juga memiliki visi Menjadi program studi magister ilmu kesehatan masyarakat utama dalam mutu akademik dengan menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi dan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional dan social. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA sebagai penyelenggara pendidikan harus berkomitmen terus-menerus membangun atmosfir akademik dan aspek kualitas pelayanan di kampus.

Dosen salah satu penyelenggara pendidikan pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA, membutuhkan pelayanan dalam pengembangan kompetensi dan pengembangan karir yang disediakan kampus. Untuk mengukur kepuasan dosen terhadap pelayanan tersebut melalui survei kepuasan dosen.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka secara periodik perlu dilakukan penelitian kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Tahun 2022. Penelitian ini meliputi variabel aspek tugas pokok, imbalan, prasarana sarana, pimpinan, dan tenaga pendidik.

B. Maksud dan Tujuan Penelitian

Survei Kepuasan Dosen bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPS UHAMKA dan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen 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 dilaksanakan setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dosen yang terdiri dari:

1. Kepuasan dosen terhadap tugas pokok pada
2. Kepuasan dosen terhadap imbalan.
3. Kepuasan dosen kesempatan pengembangan diri dan karir.
4. Kepuasan dosen terhadap prasarana dan sarana.
5. Kepuasan dosen terhadap pimpinan.
6. Kepuasan dosen terhadap tenaga pendidik

C. Manfaat Penelitian

1. Memberikan data dan informasi sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pemimpin dalam menentukan kebijakan yang strategis untuk mewujudkan Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. Dr. HAMKA lebih berkualitas.
2. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan imbalan dosen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPS UHAMKA sesuai standar yang berlaku
3. Sebagai bahan masukan bagi pihak pengadaan sarana dan prasarana untuk berupaya meningkatkan kualitas sarana prasarana sesuai setandar dalam pengembangan secara maksimal kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. Dr. HAMKA.
4. Sebagai bahan pertimbangan bagi para pengelola serta penentu kebijakan untuk mewujudkan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana UHAMKA menjadi lembaga yang dapat mencetak para tenaga ahli kesehatan masyarakat yang professional sesuai kebutuhan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Jasa dan Pelayanan

Menurut Wikipedia, 2012 dalam (Mamahit, Paendong and Langi, 2013) Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jasa juga merupakan setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Lovelock dan Wirtz, 2011 dalam (Hartono, 2017) memahami perilaku konsumen merupakan inti dari kegiatan pemasaran pemahaman mengenai bagaimana konsumen membuat keputusan mengenai pembelian dan penggunaan jasa serta apa yang menentukan kepuasan konsumen. Tanpa pemahaman ini, tidak ada organisasi yang dapat membuat dan menyediakan jasa yang berdampak pada pelanggan yang puas dalam). Pengalaman pelanggan dalam lingkungan jasa secara fisik memiliki sebuah peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan (service experience) dan meningkatkan (atau menurunkan) kepuasan pelanggan. Bagi organisasi yang menyediakan layanan kontak tingkat tinggi (high contact), rancangan lingkungan fisik dan bagaimana tugas dilaksanakan oleh personalia yang menangani pelanggan memiliki sebuah peranan penting dalam membuat identitas perusahaan secara khusus serta membentuk natur pengalaman pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan (Zeithaml dan Bitner, 2000:75). Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Umar (2005:65) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia

terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan dalam setiap proses pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan dalam pelayanan kepada konsumen akan terlihat dari tingkat kepuasan yang mereka rasakan dengan indikasi semakin banyaknya konsumen yang datang (Griffin, 1990).

Beranjak dari pengertian konsep kepuasan pelanggan, maka keberhasilan dalam pelayanan sebuah perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Dengan demikian keberhasilan perguruan tinggi akan terlihat dari tingkat kepuasan mahasiswanya yang mereka rasakan dengan indikasi semakin banyaknya mahasiswa yang mendaftar, serta tetap mengutamakan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai.

Perusahaan dalam hal ini Perguruan Tinggi dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu yang dapat dilakukan adalah mempelajari dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga Perguruan Tinggi dapat melakukan perbaikan pelayanan agar pelanggan terpuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2006:31) adalah:

1. Nilai diidentifikasi sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut.
2. Daya saing, berarti suatu produk jasa harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa pelanggan
3. Persepsi pelanggan, didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulasi yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.
4. Harga, dimaknai sebagai harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas.

5. Citra, berarti citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun.
6. Tahap pelayanan, merupakan kepuasan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ini menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut.

C. Kriteria kepuasan dosen

1. Tugas Pokok

Berdasarkan UU nomor 14 tahun 2005, tentang Guru dan Dosen pasal 45 mengatakan bahwa dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan Nasional

Tugas Utama dosen adalah : mengajar, mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Hak-hak dosen : antara lain :

- a. Memperoleh penghasilan di atas kebutuhan hidup minimal dan jaminan kesejahteraan sosial.
- b. Mendapatkan promosi dan penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja.
- c. Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, akses sumber belajar, informasi, sarana dan prasarana pembelajaran, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Kewajiban Dosen sesuai dengan UU nomor 14 tahun 2005 antara lain:

- a. Melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat
- b. Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Kedudukan dosen adalah sebagai tenaga profesional berfungsi untuk meningkatkan martabat dosen serta mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni untuk meningkatkan mutu pendidikan Nasional.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Dosen adalah tenaga pengajar yang mempunyai Tugas:

- a. Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- b. Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran.
- c. Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
- d. Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu atau latar belakang sosio ekonomi peserta pendidikan dalam pembelajaran.
- e. Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan hukum dan kode etik, serta nilai-nilai agama dan etika.
- f. Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.
- g. Membuat RPS bagi koordinator mata ajar
- h. Membuat bahan ajar, modul, dll

2. Imbalan

Menurut Simamora, 2004 dalam (Aprilina, 2017) masalah imbalan dipandang sebagai salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen suatu organisasi. Kepentingan para pekerja harus mendapat perhatian dalam arti bahwa kompensasi yang diterimanya atas jasa yang diberikan kepada organisasi harus memungkinkannya mempertahankan harkat dan martabatnya sebagai insan yang

terhormat. Tegasnya kompensasi tersebut memungkinkan mempertahankan taraf hidup yang wajar dan layak serta hidup mandiri tanpa menggantungkan pemenuhan berbagai jenis kebutuhannya pada orang lain. Sistem imbalan yang baik adalah sistem yang mampu menjamin kepuasan para anggota organisasi yang pada gilirannya memungkinkan organisasi memperoleh, memelihara dan memperkerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai sikap dan perilaku positif bekerja dengan produktif bagi kepentingan organisasi.

Menurut Gybson. 1996 dalam (Aprilina, 2017) Agar mencapai sasarannya serta didasarkan pada berbagai prinsip seperti keadilan, kewajaran dan kesetaraan, maka sistem imbalan harus merupakan instrumen yang ampuh untuk berbagai kepentingan:

- a. Sistem imbalan harus mempunyai daya tarik bagi tenaga kerja yang berkualitas tinggi untuk bergabung dengan organisasi.
- b. Sistem imbalan harus merupakan daya tarik kuat untuk mempertahankan tenaga kerja yang sudah berkarya dalam organisasi.
- c. Sistem imbalan mengandung prinsip keadilan yaitu bahwa secara internal para pegawai yang melaksanakan tugas sejenis mendapat imbalan yang sama pula. Tentunya ada faktor-faktor lain yang harus dipertimbangkan, seperti masa kerja, jumlah tanggungan dan sebagainya, yang dapat berakibat pada perbedaan penghasilan para pegawai meskipun melaksanakan pekerjaan yang sejenis.
- d. Menghargai perilaku positif. Idealnya faktor kompensasi harus pula mencerminkan penghargaan organisasi terhadap perilaku positif para pegawai yang mencakup berbagai hal seperti prestasi kerja yang tinggi, pengalaman, kesetiaan, kesediaan memikul tanggung jawab yang lebih besar, kejujuran, ketekunan dan berbagai perilaku positif lainnya.
- e. Pengendalian pembiayaan. Sistem imbalan harus pula mampu berfungsi sebagai alat pengendali biaya dikaitkan dengan produktivitas.
- f. Kepatuhan pada peraturan perundang-undangan. Hal ini dilakukan untuk menjamin agar tenaga kerja mendapat perlakuan yang baik dari organisasi dan untuk menjamin agar para pekerja menerima haknya secara utuh apabila

para pekerja tersebut menunaikan kewajibannya dengan baik.

- g. Terciptanya administrasi pengupahan dan penggajian yang berdaya guna dan berhasil guna. Artinya faktor kompensasi itu harus dibuat sedemikian rupa sehingga mudah diterapkan dalam praktek

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik selalu di dasarkan pada visi pemimpin yang mampu mengekspresikan visi organisasi dengan mengaitkannya dengan nilai-nilai yang dimiliki orang dalam organisasi. Seorang akan menjadi pimpinan yang baik dengan bekerja sebagai seorang pimpinan yang baik, yaitu menjanjikan sesuatu kepada orang dan mengeksekusi perjanjian sampai berhasil. Orang tidak akan mengikuti pimpinan yang memberi sembarang janji, dan tidak akan mengikuti pimpinan yang ingkar janji. Menurut Asnawi (2001) beberapa fungsi kepemimpinan adalah:

- a. Koordinat kegiatan dan penanggung jawab kelompok sehingga dialah orang yang dipandang patut untuk paling dipercaya mengenai segala permasalahan bawahan;
- b. Perencana, penentu arah dan tujuan yang ingin dan akan dicapai;
- c. Penampung aspirasi bawahan sebagai bahan pengambil keputusan
- d. Orang yang paling tahu dan paling memahami (ahli) mengenai aktivitas organisasi, sehingga merupakan orang yang dipandang dapat dijadikan tempat yang sama;
- e. Merupakan wakil dari kelompok dalam menghadapi dunia luar;
- f. Pengawas dan pembimbing, sehingga anak buah tidak melakukan penyimpangan perilaku atau bahkan sebagai penasehat, apabila ada anak buah yang keliru dalam sesuatu berbuat;
- g. Pemberi hadiah dan hukuman;
- h. Penengah dan perantara antara kelompok yang ada dibawahnya;
- i. Merupakan teladan;
- j. Lambang bagi kelompok; serta
- k. Wakil yang bertanggungjawab.

4. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga structural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. Tenaga structural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Tenaga fungsional merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan. Sedangkan tenaga teknis kependidikan merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administrative.

5. Sarana dan Prasarana

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Tidak mungkin sebuah proses pembelajaran akan berjalan optimal pada suatu institusi pendidikan bila tidak ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai.

D. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu yang penting bagi organisasi penyedia pelayanan (Kotler dan Keller, 2006). Menurut Rangkuti (2006: 24) Terdapat beberapa metode pengukuran kepuasan pelanggan antara lain:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan, sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

- c. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Sedangkan menurut Hermawan (1994) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

1. **Sistem keluhan dan saran**

Metode ini memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telepon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut di atas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi institusi yang memberikan pelayanan, sehingga institusi tersebut dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. **Survei Kepuasan Pelanggan**

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan.

3. ***Directory Reported Satisfaction***

Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan RS “x”? pada skala sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

4. ***Derived Satisfaction***

Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

5. ***Problem Analysis***

Pengukuran dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu

masalah-masalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.

6. ***Importance Performance Analysis***

Pengukuran analisis kinerja dengan cara meminta responden untuk merengking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen.

7. ***Ghost Shooping***

Pengukuran dengan cara mempekerjakan beberapa orang sebagai pengguna jasa layanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

8. ***Lost Customer Analysis***

Pengukuran dengan cara menghubungi pelanggan yang telah beralih ke institusi pelayanan yang lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapat informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka pengukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah pengukuran kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA meliputi enam (6) variable yang sangat urgen, yakni: (1) layanan tupoksi, (2) layanan pengembangan diri dan karier dosen, (3) Layanan imbalan. (4) Layanan pimpinan, (5) layanan tenaga kependidikan/karyawan, dan (6) layanan sarana dan prasarana.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap dosen tetap Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2022.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Penelitian kuantitatif dengan melakukan perhitungan statistik untuk mengambil kesimpulan. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan angka-angka sebagai dasar analisis data dan penyimpulan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah dosen tetap Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA baik laki-laki maupun perempuan.

Sampel dalam penelitian ini adalah 9 dosen tetap Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA tahun 2022 yang telah mengisi kuesioner diberikan melalui link *Google Form*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan desain penelitian ini yaitu menggunakan survey, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dengan instrument berupa kuesioner berbasis daring (*Google Form*). Kuesioner daring ini terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternative jawaban. Kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert yang sudah terbukti berguna untuk memberi kesempatan pada responden mengekspresikan perasaan mereka. Kuesioner diberikan pada para dosen tetap Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti. Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu data yang sudah terkumpul dilakukan perhitungan presentasi atas jawaban responden. Data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk grafik histogram per pertanyaan secara sederhana.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. KEPUASAN TERHADAP TUGAS POKOK

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan dosen terhadap beberapa kriteria Tugas Pokok Dosen, dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini:

Tabel 1
Tanggapan Dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA
terhadap tugas Pokok

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1	Saya mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian/kompetensi saya	84
2	Saya mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester di dalam maupun luar prodi	84
3	UHAMKA memberikan informasi/kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	80
4	Membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu	78
5	Keleluasaan dalam melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai	78
6	Menjadi pembimbing akademik mahasiswa	80
7	Menjadi pembimbing tugas akhir mahasiswa	82
8	Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa	84
9	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal	80
10	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal	87
11	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah	76
	Rata-Rata	83

Berdasarkan data pada table di atas, menunjukan bahwa presentasi pernyataan kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat SPs UHAMKA terhadap Tanggapan Dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap tugas Pokok (83%), dengan nilai tertinggi pada indikator Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal (87%).

Nilai terendah pada kepuasan terhadap Membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu dan Keleluasaan dalam melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai (78%). Dengan demikian bahwa dosen menyatakan sangat memuaskan menjalankan tugas pokoknya pada Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat telah sesuai dengan beberapa kriteria yang telah ditetapkan oleh Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

B. KEPUASAN TERHADAP IMBALAN

Hasil penelitian kepuasan dosen terhadap beberapa kriteria imbalan yang harus diterima dosen, dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini:

Tabel 2
Tanggapan Dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHMAKA terhadap Imbalan

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah	78
2.	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki	69
3.	Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan	71
4	Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini	82
5	Pembagian insentif sudah sesuai	80
6	Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG)	80
7	Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA	73
	Rata-Rata	76

Berdasarkan data pada table 2 di atas, menunjukan bahwa presentasi pernyataan kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap Pembagian insentif sudah sesuai imbalan dan Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG) (80%). Dan nilai terendah tanggapan dosen pada indikator Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki (69%).

C. KESEMPATAN PENGEMBANGAN DIRI DAN KARIR

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan dosen terhadap beberapa indikator pengembangan diri dan karier dosen dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini:

Tabel 3
Tanggapan Dosen Prodi S2 IKM terhadap Pengembangan Diri dan Karir

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik	82
2.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mendapatkan/mengurus sertifikasi dosen	87
3.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melanjutkan pendidikan	82
4.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/workshop yang dilaksanakan UHAMKA	89
5.	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk menjadi pembicara/ pemakalah dalam kegiatan/pertemuan ilmiah, baik di dalam maupun di luar UHAMKA	91
6.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi	93
7.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA	89
8.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA	93
	Rata-Rata	88

Berdasarkan data pada table 3 di atas, menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pengembangan diri dan karir secara keseluruhan memuaskan (88%). Nilai paling tinggi adalah pada Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi dan Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA (93%). Dimana nilai terendah pada indikator memperoleh informasi untuk melanjutkan pendidikan (82%).

D. KEPUASAN TERHADAP PRASARANA DAN SARANA

Dalam survey kepuasan dosen prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap prasarana sarana mencakup 19 indikator kualifikasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Tanggapan Dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Prasarana Sarana

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Memiliki ruang kerja dosen dengan luas minimal 4 m2/dosen	84
2.	Kelengkapan sarana (meja, kursi, AC, dsb) pada ruang dosen	80
3.	Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja	91
4.	Ketersediaan ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan	80
5.	Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah mahasiswa	73
6.	Kualitas akses internet LCD, AC, whiteboard/ smartboard dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring)	69
7.	Ketersediaan dan kualitas meja/ kursi dosen dan mahasiswa dalam ruang kelas (jika pembelajaran luring)	73
8.	Kebersihan dan kerapihan ruang kelas (jika pembelajaran luring)	69
9.	Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA	69
10.	Ketersediaan akun zoom resmi prodi untuk pembelajaran	82
11.	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas laboratorium/studio/bengkel seni yang menunjang prodi	78
12.	Kualitas/kelengkapan sarana dan koleksi perpustakaan	73
13.	Kemudahan dalam mengakses perpustakaan digital UHAMKA (http://lib.uhamka.ac.id/)	80
14.	Ketersediaan ruang Laktasi di tiap Fakultas	71
15.	Fasilitas parkir yang memadai dan aman	69
16.	Fasilitas toilet yang memadai dan bersih	62
	Rata-Rata	75

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat SPs UHAMKA terhadap prasarana sarana baru 75%. Nilai nilai tertinggi yaitu sangat memuaskan pada indikator Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja (91%). Nilai tertinggi adalah pada penilaian Kebersihan dan kerapihan ruang kelas (jika pembelajaran luring) dan Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA (69%).

E. KEPUASAN TERHADAP PIMPINAN

Penilaian dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat terhadap pimpinan meliputi kriteria (1) Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga)

terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen, (2) Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen, (3) Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen, (4) Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen, (5) Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen, (6) Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen. (7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan oleh pimpinan terkait, (8) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait, (9) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait, (10) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait Hasil survey terhadap beberapa kriteria tingkat pimpinan tersebut, lebih jelasnya dapat dilihat pada table 5 berikut ini:

Tabel 5
Tanggapan Dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA Terhadap Pimpinana

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	89
2.	Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	76
3.	Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	82
4.	Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	64
5.	Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	73
6.	Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan	82

	pengembangan karir dosen	
7.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan oleh pimpinan terkait,	82
8.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait	82
9.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait	73
10	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait	87
	Rata-Rata	79

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat terhadap pimpinan sebesar 79%. Dari 10 indikator kualifikasi pimpinan nilainya tertinggi pada indikator Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (89%). Sedangkan nilai terendah adalah Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (64%).

KEPUASAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

Penilaian dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap pelayanan tenaga pendidik secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 5
Tanggapan Dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Layanan Kependidikan/Karyawan

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen	76
2.	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen	93
3.	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen	80.
4	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen	73

5.	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pengembangan karir dosen	84
6.	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen	76
	Rata-Rata	80

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap layanan kependidikan/karyawan SPs UHAMKA terbukti memuaskan (80%). Nilai yang sangat memuaskan pada layanan kependidikan/karyawan SPs UHAMKA adalah pada Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen (93%). Sedangkan nilai terendah adalah Layanan Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen (73%).

F. SARAN-SARAN DARI PARA DOSEN TETAP

Beberapa saran dari dosen tetap Prodi S2 IKM SPs UHAMKA adalah sebagai berikut:

1. Mohon ditingkatkan komunikasi antara pimpinan, dosen, tapendik dan mhs
2. Gaji dosen perlu di tingkatkan
3. Jumlah dosen sesuai kebutuhan program studi dan kerjasama tkt luar negeri perlu direncanakan dengan baik.
4. Meningkatkan jumlah referensi baru di perpustakaan. Memberikan akses ke jurnal dibiayai oleh kampus
5. Dukungan terhadap hasil publikasi riset kurang.
6. Semoga bisa lebih baik lagi kedepannya
7. Tendik harus dapat membantu caturdarma dosen

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan beberapa aspek penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap tupoksi dosen sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 80%. Kepuasan dosen terhadap imbalan yang diterima dengan nilai rata-rata 76%. Kepuasan dosen terhadap pengembangan diri dan karir memuaskan dengan nilai rata-rata 83%. Kepuasan dosen terhadap prasarana sarana memuaskan dengan nilai rata-rata 75%. Kepuasan dosen terhadap pimpinan memuaskan dengan nilai rata-rata sebesar 79%. Kepuasan dosen terhadap layanan kependidikan/karyawan SPs UHAMKA memuaskan dengan nilai rata-rata 80%.
2. Aspek layanan akademik UHAMKA yang paling banyak dirasakan oleh dosen tetap secara sangat memuaskan ialah pada aspek tupoksi. Dosen tetap telah berusaha semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang melekat pada dirinya. Kerja keras dosen tetap dalam menjalankan tupoksinya memiliki skor terendah, kepuasan dosen terhadap imbalan yang diterima mendapat nilai rata-rata 76%.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan saran dosen dari hasil penelitian ini, maka terdapat beberapa rekomendasi sebagai berikut:

NO	Aspek	Indikator	Skoring	Rekomendasi	Pelaksana
1.	Tugas Pokok Dosen	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal.	80	sosialisasi pengabdian masyarakat melalui forum komunikasi dosen tetap Prodi IKM	Pimpinan Prodi SDM
2.	Imbalan	Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya	78 69	Mengadakan evaluasi dosen	Pimpinan Prodi Unit Mutu SDM Bagian keuangan

		miliki Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini Pembagian insentif sudah sesuai Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG) Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA	71 82 80 80 73		
3.	Pengembangan diri dan Karir	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik	82	Monev pengembangan karir dosen Merekomendasikan dosen untuk mengikuti seminar diskusi lokakarya	Pimpinan Prodi Unit Mutu Dosen SDM Bagian keuangan
4.	Prasarana Sarana	Kualitas fasilitas LMS Online Learning UHAMKA	69	Usulan perbaikan ke BPTI	Pimpinan Prodi Unit Mutu
5.	Pimpinan	Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	64	Mengadakan Forum komunikasi dengan direktur, rektor dan Lembaga UHMAKA, biro SDM UHAMKA terkait pengembangan diri dan karier dosen secara berkala	Pimpinan Prodi Unit Mutu SDM Bagian keuangan
6.	Tenaga Pendidik	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen	73	Mengusulkan Forum Komunikasi Biro SDM dan Keuangan UHAMKA terkait	Pimpinan Prodi Unit Mutu

				perolehan hak dosen.	

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilina, V., 2017. Motivasi, Kepuasan, Persepsi Imbalan Persepsi Supervisi Dan Kinerja Dosen. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 11(1), pp.47–61.
- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Griffin. Ricky.W (1990). *Management*. 3rd Boston : Houghton Mifflin Company.
- Hartono, H., 2017. Mutu Layanan Dari Bagian Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dosen Di Universitas Xyz. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), pp.13–24.
- Husein, Umar (2005). *Riset pemasaran dan PerilakuKonsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009). *Marketing Management*. 13th Edition (New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2005). *Prinsip Pemasaran* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Mamahit, S., Paendong, M.S. and Langi, Y.A., 2013. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Ilmiah Sains*, 13(1), p.38.
- Perangin Angin, Loina (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo
- Rochaety, Eti, Dkk (2015). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Zeithaml, Valarie A And Bitner. (2000). *Service Marketing* 2nd Edition : Integrating Customer Focus. New York. Mcgraw-Hill In _
- Badan Standar Nasional Pendidikan, Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar Dan Menengah, (Jakarta: BSNP, 2006). Hlm 9.
- A. Said Hasan Basri . 2011. Eksistensi Dan Peran Alumnidalam Menjaga Kualitas Mutu Fakultas Dakwah. *Jurnal Dakwah*, Vol. XI, No. 1 Tahun 2011.