

LAPORAN HASIL PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT SEKOLAH

SPS UHAMKA

TAHUN AKADEMIK 2023/2024



OLEH:

Dr.Handayani.S.SiT.M.Kes

LEMBAGA PENJAMIN MUTU

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF, DR. HAMKA

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister
IlmKesehatan Masyarakat SPs. UHAMKA Tahun
Akademik 2023/2024
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama : Dr. HandayaniS.SiT, M.Kes
 - b. NIDN 0301037904
 - c. Pangkat/Golongan : IIIC
 - d. Jabatan : Lektor
 - e. Fakultas/ Prodi : Sekolah Pascasarjana/Program Studi Magister Ilmu
Kesehatan Masyarakat
 - f. Email :Handayani@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Jumlah Biaya :

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Sarah Handayani, M.Kes
NIDN. 0307077107

Jakarta, 14 Juli 2024

Ketua Unit Penjaminan Mutu
Program Studi S2 IKM



Dr. Handayan, S.SiT, M.Kes.
NIDN: 0301037904

Menyetujui

Ketua LPM UHAMKA



Dr Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian tentang Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA Tahun akademik 2023/2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa selama menimba ilmu atas sistem penyelenggaraan pendidikan yang berlangsung 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.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada para mahasiswa 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 kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

Jakarta, Juli 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL PENELITIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	2
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Definisi Mahasiswa	4
B. Kriteria kepuasan mahasiswa	6
C. Kepuasan Pelanggan.....	9
D. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
E. Layanan Dosen.....	12
F. Kinerja Atau Layanan Tenaga Kependidikan.....	12
G. Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan	12
H. Layanan Sarana Prasarana	12
BAB III.....	14
METODE PENELITIAN	14
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
B. Desain Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	14
D. Teknik Pengumpulan Data	14
E. Teknik Analisis Data	15
BAB IV	17
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	17
A. Kinerja dosen dalam melangsungkan kegiatan akademik	17
B. Layanan Tenaga Kependidikan dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik	18
C. Kinerja Pengelola atau Pimpinan Dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik.....	20
D. Sarana Dan Prasarana (Tangible) Dalam Menunjang Kegiatan Akademik.....	21
BAB V.....	24

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi	24
DAFTAR PUSTAKA	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (SPs UHAMKA) mempunyai visi utama yaitu menjadikan sekolah pascasarjana yang unggul sehingga dapat mendidik SDM agar tidak hanya mempunyai kecerdasan intelektual, namun juga kecerdasan spiritual, emosional, dan social. Salah satu misinya adalah menjadi penyelenggara pendidikan yang bermutu disegala bidang.

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 pada tahun 2023. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA sebagai penyelenggara pendidikan harus berkomitmen terus-menerus membangun atmosfir akademik dan aspek kualitas pelayanan di kampus. Dalam hal ini SPs UHAMKA Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, serta memahami harapan dan kebutuhan mahasiswa, dengan begitu maka mahasiswa akan merasa puas.

Kepuasan adalah perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang timbul, karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Armstrong, 2008). Terdapat 3 (tiga) tingkatan kepuasan pelanggan, dalam kaitan ini adalah mahasiswa, yakni : (1) konsumen dinyatakan puas jika kinerja produk/jasa sesuai dengan ekspektasi, (2) konsumen dinyatakan tidak puas jika kinerja produk/jasa tidak memenuhi pelanggan dan (3) konsumen dinyatakan sangat puas jika kinerja produk/jasa melebihi ekspektasinya (Kotler, 2005).

Dampak kepuasan pelanggan tersebut, dalam hal ini adalah mahasiswa bagi perguruan tinggi sangatlah penting, karena jika pelanggan dalam kaitan ini adalah mahasiswa merasa puas, maka perguruan tinggi mendapatkan nilai yang baik di mata konsumen (dalam hal ini mahasiswa). Sebaliknya, apabila pelanggan dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas, maka perguruan tinggi akan mendapatkan nilai yang buruk.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka secara periodik perlu dilakukan penelitian kepuasan mahasiswa Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Tahun 2022/2023. Penelitian ini meliputi variabel aspek Pemimpin, Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Sarana Prasarana.

B. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan pendidikan dan berbagai kegiatan akademik pada prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, dapat dilihat berdasarkan salah satu indikator yaitu kepuasan alumni. Adapun rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan para mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik
2. Bagaimana tanggapan para mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik.
3. Bagaimana tanggapan para mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik.
4. Bagaimana tanggapan para mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (Tangible) di SPs. UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa permasalahan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketuinya gambaran tentang tanggapan para mahasiswa atas kinerja atau layanan dosen di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik
2. Diketuinya gambaran tentang tanggapan para mahasiswa atas kinerja atau layanan tenaga kependidikan di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik.
3. Diketuinya gambaran tentang tanggapan para mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik
4. Diketuinya gambaran tentang tanggapan para mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (Tangible) di SPs. UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian

secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini :

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 bagi para dosen/tenaga pendidik untuk evaluasi diri dan melakukan upaya perbaikan kualitas pengajaran di Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA
3. Sebagai masukan bagi layanan pengelola atau pimpinan di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik, 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
4. Sebagai bahan masukan bagi pihak pengadaan sarana dan prasarana untuk berupaya meningkatkan kualitas sarana prasarana sesuai standar dalam pengembangan secara maksimal kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. Dr. HAMKA.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Mahasiswa

Menurut Siswoyo, 2007 dalam (Hulukati and Djibran, 2018) mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan prinsip yang saling melengkapi.

1. Faktor dan dampak dari kepuasan mahasiswa

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2006), yaitu:

- a. **Tangible**, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. **Reliability**, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. **Responsiveness**, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. **Assurance**, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat. Nasution (2004),

menyatakan kualitas pelayanan terdiri dari 3 (tiga) dimensi atau komponen utama yang terdiri dari:

- a. Technical Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output yang diterima oleh pelanggan. Bisa diperinci lagi menjadi
- b. Search quality, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang.
- c. Experience quality, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearapihan hasil.
- d. Credence quality, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengonsumsi suatu jasa.
- e. Functional quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- f. Corporate image, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan

Griffin dalam Tjiptono dan Chandra (2005), mengembangkan 8 (delapan) dimensi kualitas, yaitu:

- a. Kinerja (performance) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (reability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
- e. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- f. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.

Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (brand image) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

B. Kriteria kepuasan mahasiswa

1. 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. Penampungan 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.

2. Dosen

Peraturan pemerintah No.37 tahun 2009 tentang dosen, mengatakan bahwa 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 wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani, sehat rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Dilingkungan perguruan tinggi, dosen merupakan salah satu kebutuhan utama. Ia menjadi “jantung” gerak sebuah perguruan tinggi. Dosen sangat menentukan mutu lulusan dan perguruan tinggi. Setinggi apapun visi dan misi perguruan tinggi, namun tanpa ditunjang dengan mutu dosen yang berkualitas tidak akan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sehabat apapun sarana dan prasarana tanpa ditunjang oleh dosen yang berkualitas tidak akan berguna. Menurut Usman (1994) kompetensi berarti suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualifikasi maupun yang kuantitatif. Sedangkan menurut Muhaimin (2004) kompetensi adalah seperangkat tindakan intelegensi penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas dalam bidang tertentu.

Gardon dalam Mulyasa (2003) menjelaskan ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu:

- a. Pengetahuan (knowledge);
- b. Pemahaman (understanding);
- c. Kemampuan (skill);
- d. Nilai (value);
- e. Sikap (attitude);
- f. Minat (interest).

Profesionalisme menurut Arifin (1995) adalah suatu pandangan bahwa suatu keahlian tertentu yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu yang mana keahlian tersebut diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus. Seorang dosen professional adalah seorang dosen yang memiliki keahlian khusus yang diperoleh dari pendidikan yang dia tempuh. Untuk menjadi dosen professional dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi, dari ketiga kompetensi tersebut, dibutuhkan tekad dan keinginan yang kuat dalam diri setiap dosen dan calon dosen. Sebagai seorang dosen perlu mengetahui dan menerapkan beberapa prinsip mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara professional, yaitu:

- a. Dosen harus mampu membangkitkan perhatian mahasiswa pada materi

perkuliahan dengan menggunakan berbagai media dan sumber belajar yang bervariasi;

- b. Dosen harus dapat membangkitkan minat mahasiswa untuk aktif dalam berfikir serta mencari dan menemukan sendiri masalah;
- c. Dosen harus dapat membuat urutan dalam menyampaikan materi perkuliahan dan tahapan tugas;
- d. Dosen perlu membuat hubungan antara mata kuliah yang diampu dengan pengetahuan yang sudah dimiliki mahasiswa, agar mahasiswa mudah memahami pelajaran yang diterimanya;
- e. Dosen dapat menjelaskan materi perkuliahan secara terstruktur;
- f. Dosen wajib memperhatikan korelasi mata kuliah dengan kehidupan sehari-hari; dan
- g. Dosen harus mendalami perbedaan mahasiswa secara individual.

3. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. Tenaga struktural 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 administratif.

4. 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.

C. 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 memperhatikan 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.

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:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan, sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. 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 Shopping*

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 mahasiswa Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA meliputi empat (4) variable yang sangat urgen, yakni: (1) layanan pimpinan, (2) layanan dosen, (3) layanan tenaga kependidikan/karyawan, dan (4) layanan sarana dan prasarana. Adapun penjelasan dari keempat variabel tanggapan terhadap kualitas penyelenggaraan dan pendukung proses pendidikan adalah sebagai berikut:

E. Layanan Dosen

Layanan dosen dalam melaksanakan kegiatan akademik pada Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA dengan indikator terdiri dari:

- a. Keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan.
- b. Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa.
- c. Mutu: berkomitmen terhadap mutu.
- d. Empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

F. Kinerja Atau Layanan Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan/karyawan merupakan tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan dan satuan pendidikan. Adapun indikator layanan kependidikan/karyawan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Keandalan (reliability) tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
- b. Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa.
- c. Kepastian (assurance) tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- d. Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa

G. Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan

Kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan di SPs uhamka dalam melaksanakan kegiatan akademik meliputi 3 indikator sebagai berikut:

- a. Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan
- b. Daya tanggap (responsiveness)) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa
- c. Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

H. Layanan Sarana Prasarana

Layanan sarana prasarana mencakup semua fasilitas yang secara langsung dipergunakan dan menunjang dalam proses pendidikan, seperti: gedung, ruangan belajar/kelas, alat-alat atau media pendidikan, meja, kursi, dan sebagainya. Sedangkan

yang dimaksud fasilitas/prasarana adalah yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan, seperti halaman, kebun/taman kampus, jalan menuju ke kampus. Adapun indikator layanan sarana prasarana dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik.
- b. Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dilaksanakan pada bulan Januari 2024 di Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat.

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 mahasiswa Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA baik laki-laki maupun perempuan yang sedang melangsungkan pendidikan periode 2022/2023. Adapun persyaratan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan non probability sampling, karena tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama. Teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling* yaitu elemen populasi dipilih berdasarkan kemudahan dan kesiediaan untuk menjadi responden.

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 mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Prof. Dr. HAMKA.

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. Kinerja dosen dalam melaksanakan kegiatan akademik

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen di Prodi MIKM SPs. UHAMKA dalam melaksanakan kegiatan akademik, dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini.

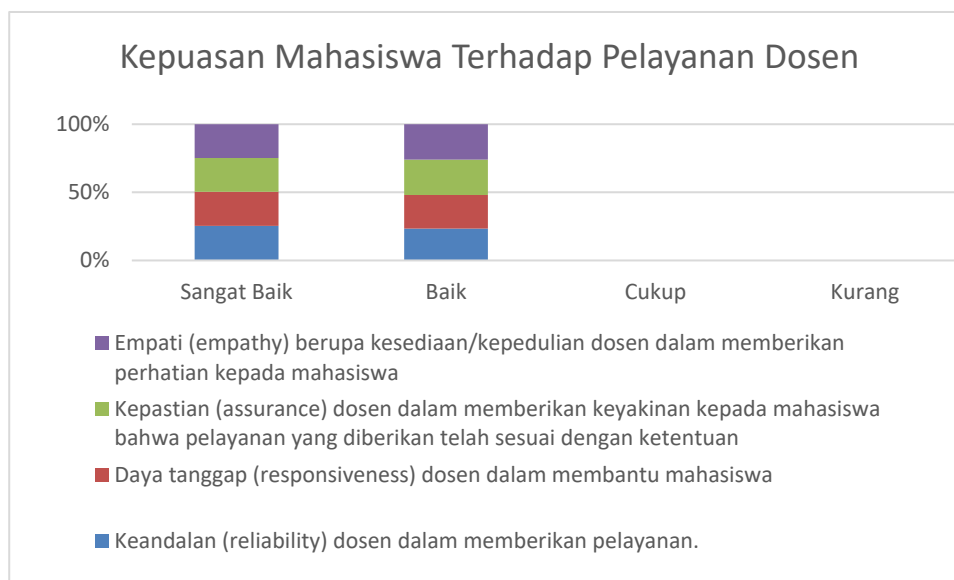
Tabel 1
Tanggapan Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat terhadap kinerja atau layanan dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA (n= 100)

NO.	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan.	82	18	0	0
2.	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa	81	19	0	0
3.	Kepastian (assurance) dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	80	20	0	0
4.	Empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	80	20	0	0
	Rata-Rata	80,75	19,25	0	0

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa presentasi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA sangat baik dengan nilai 82% (n=82) pada keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan. Nilai tertinggi pada indikator daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa terbanyak pada nilai sangat baik, yaitu 81% (n=81) dan kepastian dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada nilai sangat baik sebesar 80% (n=80).

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut:

Grafik 1:
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat terhadap kinerja atau layanan dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA



Pada grafik 2 menunjukkan bahwa semangat dan komitmen para dosen untuk senantiasa memberikan pelayanan pendidikan sesuai ketentuan mewujudkan UHAMKA sebagai universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan social. Namun demikian para dosen masih perlu meningkatkan rasa empati dan penuh perhatian kepada para mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung.

B. Layanan Tenaga Kependidikan dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

Hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap beberapa kriteria kinerja yang harus dimiliki tenaga kependidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA dalam melaksanakan kegiatan akademik, dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini.

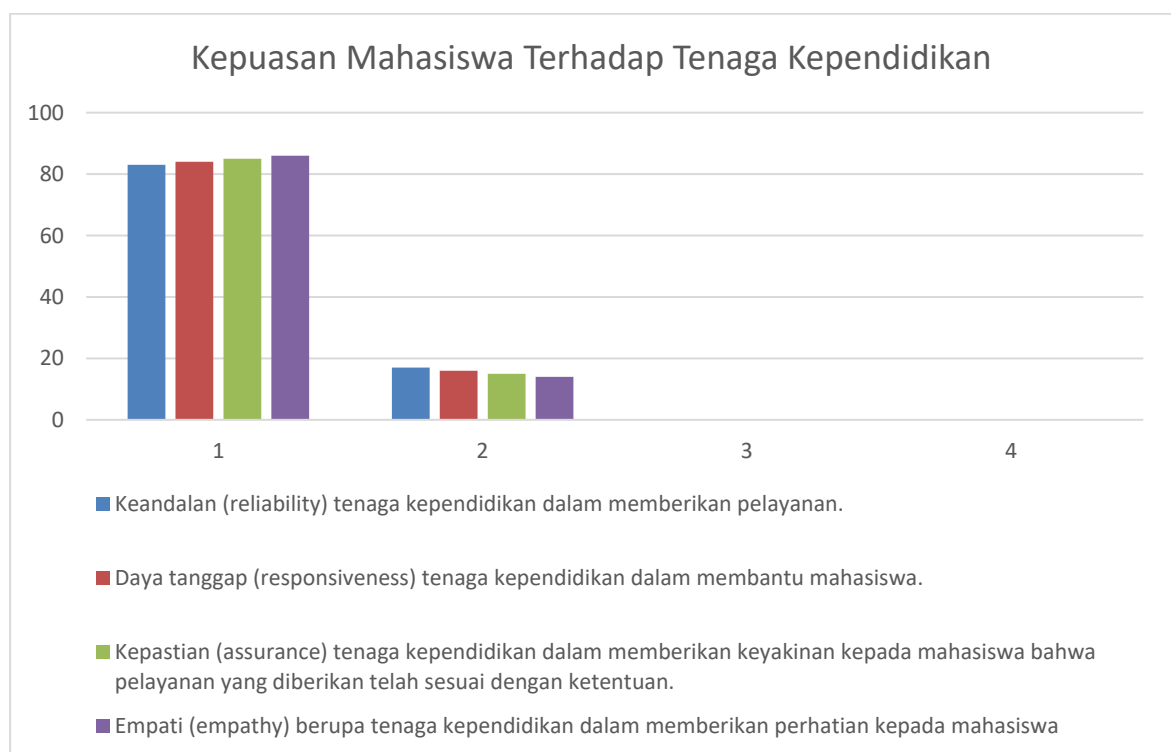
Tabel 2
Tanggapan Mahasiswa Prodi Magister IKM terhadap Kinerja atau layanan tenaga kependidikan SPs UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan (reliability) tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.	83	17	0	0
2	Daya tanggap	84	16	0	0

	(responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa.				
3	Kepastian (assurance) tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	85	15	0	0
4	Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	86	14	0	0
		84,5	15,5	0	0

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa presentasi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan kependidikan Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik secara keseluruhan sangat memuaskan. Dimana pada nilai indikator Keandalan (*reliability*) tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan sebesar 95.3%, kemudian indikator Empati (*empathy*) berupa kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa 95.4%, Kepastian (*assurance*) tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan 95.2%. Dan pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa sebesar 95.4%.

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan mterhadap pimpinan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut.



Grafik 2:
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja atau layanan Tenaga Kependidikan Prodi Magister IKM SPs UHAMKA Dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik

Berdasarkan grafik 2 diatas menunjukan bahwa penilaian mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat terhadap 4 indikator kinerja atau layanan tenaga kependidikan dalam melangsungkan kegiatan akademik rata-rata sudah sangat memuaskan sebesar 95.3%. Dengan demikian kinerja atau layanan kependidikan pada Prodi S2 Magister IKM SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik perlu dipertahankan pada semua indikator, terutama indikator daya tanggap tenaga

kependidikan dalam membantu mahasiswa, memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dalam memberika perhatian kepada mahasiswa.

C. Kinerja Pengelola atau Pimpinan Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

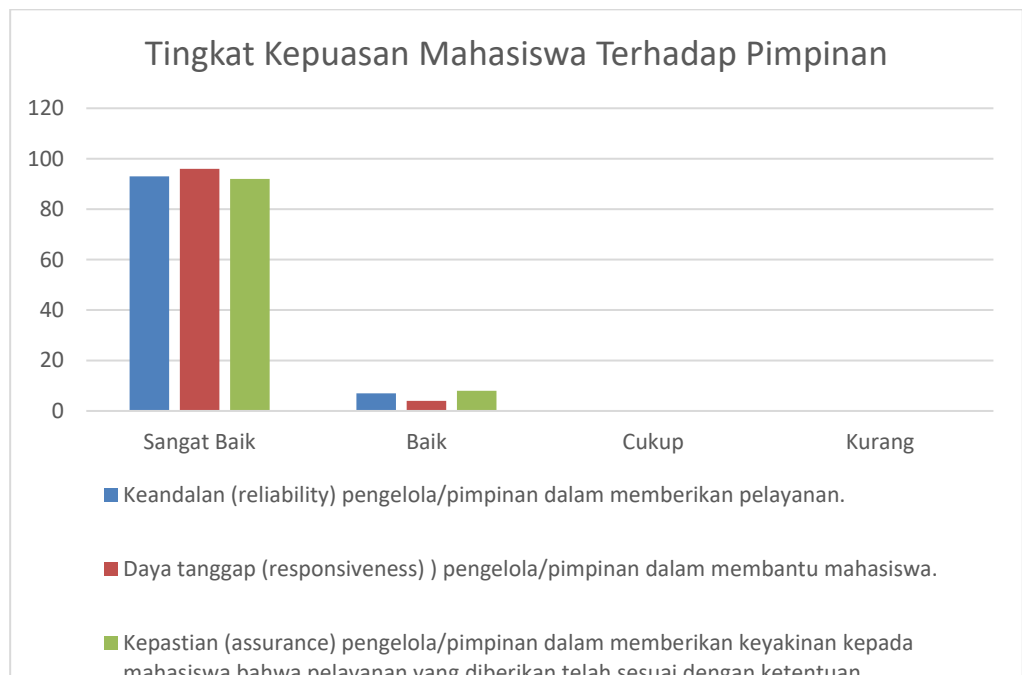
Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap beberapa kriteria yang harus dimiliki Pimpinan Sekolah Pascasarjana UHAMKA dalam melaksanakan kegiatan akademik dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini:

Tabel 3
Tingkat Kepuasan Mahasiwa Terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

No.	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan.	93	7	0	0
2.	Daya tanggap (responsiveness)) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa.	96	4	0	0
3.	Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	92	8	0	0
	Rata-Rata	93,7	6,3	0	0

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukan bahwa presentasi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik 93,7%. Nilai tertinggi pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa sebesar 96%, disusul kemudian Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan 92%, dan nilai terendah kepuasan mahasiswa terhadap indikator Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan sebesar 92%.

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut.



Grafik 3:
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di SPS. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

Berdasarkan grafik 3 diatas menunjukan bahwa penilaian mahasiswa terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik sudah sangat memuaskan (93,7%). Hal tersebut menggambarkan maksimalnya Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik dan perlu dipertahankan mengingat tantangan dengan pembelajaran melalui daring/media online dibutuhkan penyesuaian/strategi baru era digital.

D. Sarana Dan Prasarana (Tangible) Dalam Menunjang Kegiatan Akademik

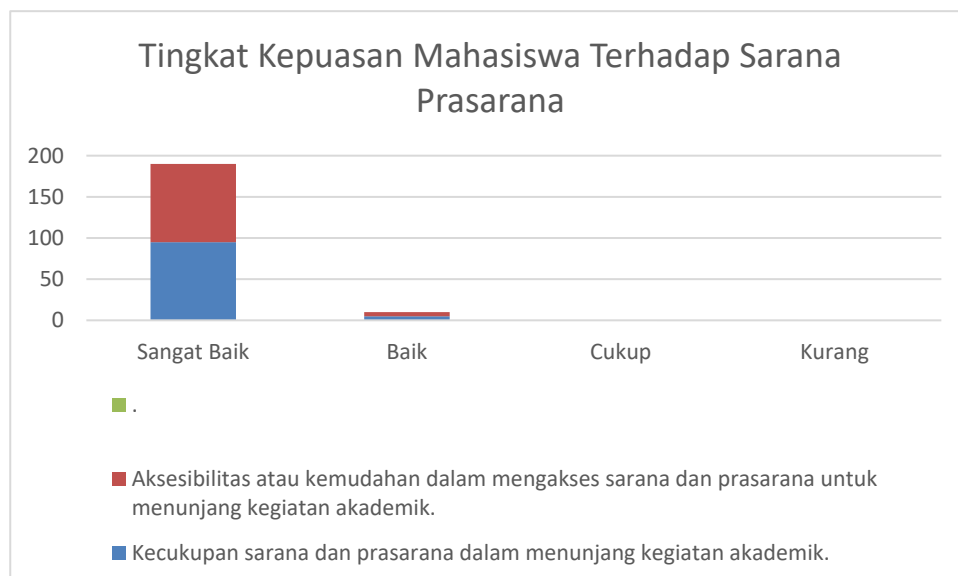
Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (Tangible) Di Sps. UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini.

Tabel 4
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 IKM Terhadap Sarana Prasarana Di Sps. UHAMKA
Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

No.	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik.	95	5	0	0
2.	Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik.	95	5	0	0
	Rata-Rata	95	5	0	0

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (Tangible) Di SPS. UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik masih sudah sangat memuaskan sebesar 95% dengan persentase Indikator Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik sebesar 95% dan Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik sebesar 95%.

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan mahasiswa prodi S2 IKM terhadap sarana dan prasarana (Tangible) Di SPS. UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut.



Grafik 4
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 IKM Terhadap Sarana Prasarana Di SPS
UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik

Berdasarkan grafik 4 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di SPS UHAMKA dalam

melaksanakan kegiatan akademik secara keseluruhan sangat memuaskan (95%). Perlu adanya mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa di prodi S2 IKM terkait sarana dan prasarana.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

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

1. Mahasiswa merasa sangat puas dengan kinerja/layanan dosen dalam melangsungkan kegiatan akademik, terutama pada Kepastian (assurance) dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
2. Mahasiswa merasa sangat puas terhadap kinerja atau layanan kependidikan Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik secara keseluruhan.
3. Mahasiswa merasa sangat puas dengan kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan di SPs. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik.
4. Mahasiswa merasa sangat puas terhadap sarana prasarana di SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik, baik terhadap Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana maupun kecukupan sarana prasarana untuk menunjang kegiatan akademik.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan peneliti ini ada beberapa rekomendasi untuk beberapa pihak sesuai hasil temuan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat di Sekolah Pascasarjana UHAMKA sebagai berikut.

No.	Aspek	Indikator	Skoring	Rekomendasi	Pelaksana
1.	Kinerja/ layanan dosen dalam melangsungkan kegiatan akademik	Empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	80,75	1. Dosen menyampaikan peta jalan dan fokus risetnya kepada mahasiswa pada saat kuliah perdana dan Program Studi melakukan Monev Penelitian Pengmas setiap semester dan menetapkan fokus riset di semester pertama.	Pimpinan Prodi Unit Mutu Dosen

				2. Peningkatan pelayanan kepada mahasiswa dalam pendidikan dan kolaborasi dosen dalam penelitian dan pengabdian masyarakat 3. Melaksanakan pedoman pembelajaran AIKA pada setiap memulai pembelajaran dengan membaca Basmallah, Qur'an atau Hadits sebelum perkuliahan dimulai dan melakukan monitoring dan evaluasi tentang pelaksanaannya.	
2	Layanan kependidikan dalam Melaksanakan kegiatan akademik	Seluruh Indikator kinerja atau layanan kependidikan dalam Melaksanakan kegiatan akademik masih bisa ditingkatkan lagi secara maksimal	84,5	1. Tenaga kependidikan melakukan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa dalam informasi akademik dan keuangan. 2. Masukan yang diberikan oleh mahasiswa terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan segera ditindaklanjuti oleh Kaprodi dan Dosen.	Tendik
3.	Kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan dalam melaksanakan kegiatan akademik	Indikator kinerja pimpinan yang belum memuaskan yaitu: Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan Daya tanggap (responsiveness)) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa.	93,7	1. Melakukan sosialisasi tentang target TOEFL sebagai syarat pendaftaran sidang tesis pada saat Kuliah Perdana dan Bimbingan Tesis dan akademik. 2. Meningkatkan dukungan mahasiswa untuk mengikuti konferensi internasional, baik yang diselenggarakan di UHAMKA maupun di luar UHAMKA. 3. Meningkatkan suasana akademik dengan penyelenggaraan konferensi internasional ICSDH dan ICUPH.	Pimpinan Prodi Unit Mutu SDM

4	Sarana prasarana dalam melangsungkan kegiatan akademik	Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik masih kurang memuaskan Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik masih perlu ditingkatkan	95	1. Kebutuhan buku referensi dan langganan jurnal dapat diusulkan oleh Dosen Pengampu kepada UPPS setiap semester. 2. Akses wifi perlu ditingkatkan khususnya di ruang kelas. 3. Staf perpustakaan dapat membantu mahasiswa mencari dokumen literatur untuk tinjauan pustaka.	Pimpinan SPs UHAMKA Bidang Saprass Bagian keuangan
---	--	--	----	--	--

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Griffin, Ricky.W (1990). *Management*. 3rd Boston : Houghton Mifflin Company.
- Hulukati, W. and Djibran, M.R., 2018. Analisis Tugas Perkembangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. *Bikotetik (Bimbingan dan Konseling: Teori dan Praktik)*, 2(1), p.73.
- Husein, Umar (2005). *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. 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
- 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.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta
- Zeithaml, Valerie 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.