

LAPORAN HASIL PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN DOSEN

MAGISTER 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 Dosen Program Studi
Magister Kesehatan Masyarakat SPs. UHAMKA
Tahun Akademik 2023/2024
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama : Dr. Handayani, S.SiT, M.Kes
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0301037904

 - d. Pangkat/Golongan : IIC
 - e. Jabatan : Lektor
 - f. Fakultas/ Prodi : Sekolah Pascasarjana/Program Studi Magister
Ilmu Kesehatan Masyarakat
 - g. Email : handayani@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Jumlah Biaya :

Jakarta, 12 Juni 2024

Ketua LEM UHAMKA,



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

Ketua Unit Penjaminan Mutu
Program Studi S2 IKM

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

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 2023/2024.

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 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	v
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	190
F. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	212
G. Saran-Saran Dari Para Dosen Tetap	234
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	245
A. Kesimpulan	245
B. Rekomendasi.....	245
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 2024. 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 kebiakan 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, menranspormasikan, 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 social.
- 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 menyebarkan 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 didik 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 peny elenggara pendidikan. Tenaga structural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum(pimpinan) yang bertanggungjawab 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 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 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 2024.

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 2024 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:

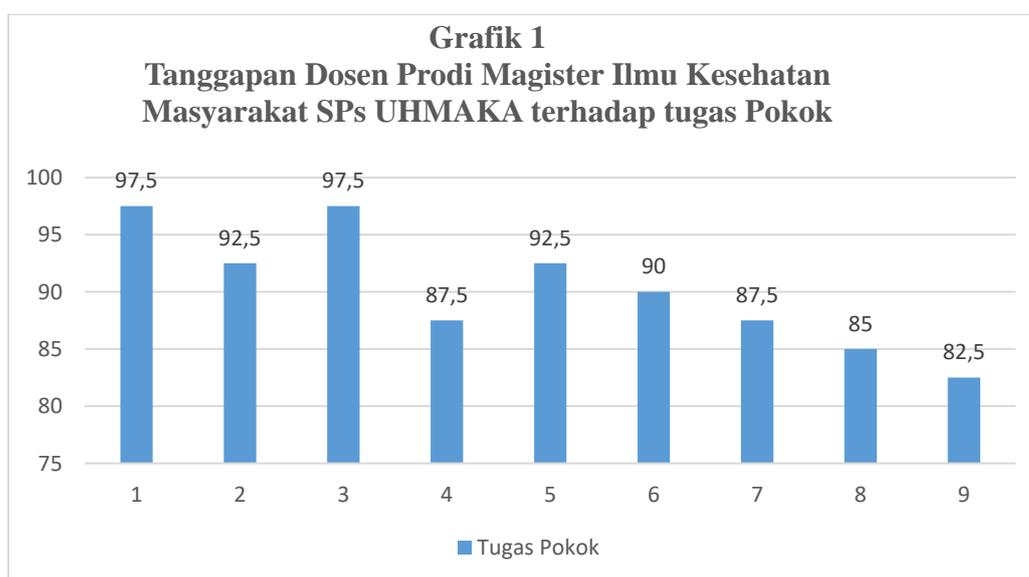
Tabel 1
Tanggapan Dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHMAKA terhadap tugas Pokok

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian/kompetensi	97,5
2.	Mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester	92,5
3.	Membuat silabus/Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu	97,5
4.	Melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai	87,5
6.	Menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa	92,5
5.	Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa	90,0
7.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal	87,5
8.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal	85,0
9.	Memperoleh informasi/kesempatan/fasilitas untuk melakukan publikasi ilmiah	82,5
	Rata-Rata	90,3

Berdasarkan data pada table di atas, menunjukkan bahwa presentasi pernyataan kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat SPs UHAMKA terhadap tupoksi secara keseluruhan sngat memuaskan (90,5%), dengan nilai tertinggi pada indikator Mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan 97,5%, dan keahlian/kompetensi, juga pada indikator Membuat silabus/Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu sebesar 97,5%. Disusul kemudian pernyataan untuk Mengajar sudah memenuhi beban minimal 12 sks setiap semester (92,5%), Menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa (92,5%), Menjadi penguji tugas akhir mahasiswa (90,0%), Melaksanakan penilaian pembelajaran sesuai dengan kompetensi atau capaian pembelajaran yang ditetapkan dengan fasilitas yang sangat memadai (87,5%), Memperoleh

informasi/kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik dengan pendanaan internal UHAMKA maupun eksternal (87,5), Nilai terendah Memperoleh informasi/kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian dengan sumber pendanaan baik internal UHAMKA maupun eksternal (85%). Dengan demikian bahwa dosen menyatakan sangat memuaskan menjalankan tugas pokoknya pada Prodi Magster Ilmu Kesehatan Masyarakat telah sesuai dengan beberapa kiriteria yang telah ditetapkan oleh Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan dosen terhadap tugas pokok dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut:



Pada grafik 1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat terhadap 9 indikator tugas pokok dosen rata-rata sudah sangat memuaskan 5 (90,5%). Mengampu mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan 97,5%, dan keahlian/kompetensi, juga pada indikator Membuat silabus/Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah yang diampu sebesar 97,5% menunjukkan capaian yang paling memuaskan. Hal tersebut menggambarkan semangat para dosen untuk senantiasa menjalankan tugas pokok sebagai dosen prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA.

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 UHAMKA terhadap Imbalan

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dan sesuai aturan pemerintah	73
2.	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki	73
3.	Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan	76
4	Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini	80
5	Pembagian insentif sudah sesuai	82
6	Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG)	87
7	Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA	87
	Rata-Rata	80

Berdasarkan data pada table 2 di atas, menunjukkan bahwa presentasi pernyataan kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs UHAMKA terhadap imbalan secara keseluruhan memuaskan (80). Dimana pada nilai indikator kepuasan terhadap Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA dan Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG) 87%. Dan nilai terendah tanggapan dosen pada indikator gaji dosen sudah sesuai dengan standar gaji (73%) dan Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki (73%).

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	73
2.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mendapatkan/mengurus sertifikasi dosen	78
3.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk	82

	melanjutkan pendidikan	
4.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/workshop yang dilaksanakan UHAMKA	98
5.	Memperoleh informasi/kesempat-an/fasilitas untuk menjadi pembicara/ pemakalah dalam kegiatan/pertemuan ilmiah, baik di dalam maupun di luar UHAMKA	96
6.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk aktif berpartisipasi dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi	87
7.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk memegang jabatan struktural atau anggota kepanitiaan tertentu di UHAMKA	87
8.	Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti pemilihan dosen teladan/berprestasi di UHAMKA	80
	Rata-Rata	86

Berdasarkan data pada table 3 di atas, menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pengembangan diri dan karir secara keseluruhan memuaskan (86%). Dimana nilai terendah pada indikator Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengurus peningkatan pangkat/jabatan akademik (73%), sedangkan nilai tertinggi pada indikator Memperoleh informasi/kesempatan untuk mengikuti kegiatan tenaga ahli/pakar dari luar institusi pada seminar/pelatihan/workshop yang dilaksanakan UHAMKA (98%).

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

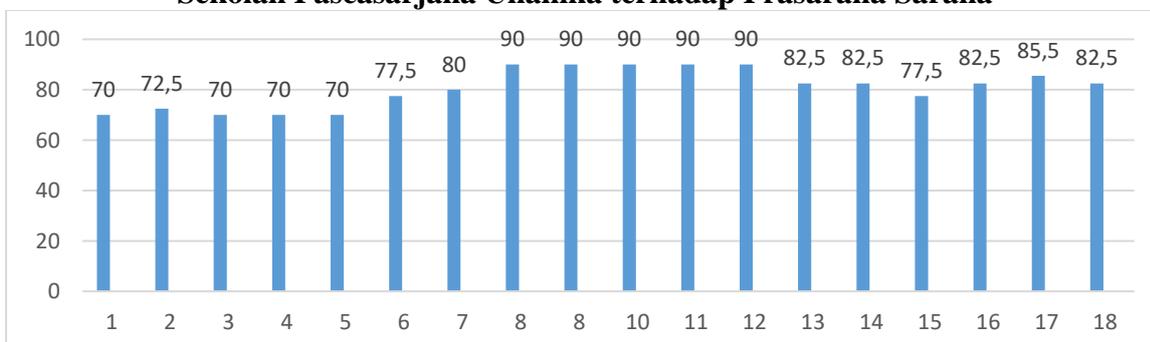
No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Memiliki ruang kerja dosen dengan luas minimal 4 m ² /dosen	70,0
2.	Kelengkapan sarana (meja, kursi, AC, dsb) pada ruang dosen	72,5
3.	Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja	70,0
4.	Ketersediaan ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan	70,0
5.	Kualitas ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan	70,0
6.	Kualitas akses internet di ruang dosen	77,5
7.	Ketersediaan ruang kelas yang sesuai dengan jumlah	80,0

	mahasiswa	
8.	Kualitas LCD dalam ruang kelas	90,0
9.	Kualitas AC dalam ruang kelas	90,0
10.	Kualitas whiteboard dalam ruang kelas	90,0
11.	Kualitas meja dan kursi dosen dalam ruang kelas	90,0
12.	Kualitas kursi mahasiswa dalam ruang kelas	90,0
13.	Kualitas akses internet dalam ruang kelas	82,5
14.	Kebersihan dan kerapihan ruang kelas	82,2
15.	Ketersediaa laboratorium/studio/ bengkel seni yang menunjang prodi	77,5
16.	Kualitas/kelengkapan sarana dan koleksi perpustakaan	82,5
17.	Fasilitas parkir yang memadai dan aman	85,0
18.	Fasilitas toilet yang memadai dan bersih	82,5
	Rata-Rata	80,7

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat SPs UHAMKA terhadap prasarana sarana baru 80,7%. Nilai nilai tertinggi yaitu sangat memuaskan pada indikator Kualitas LCD dalam ruang kelas (90%), Kualitas AC dalam ruang kelas (90%), Kualitas whiteboard dalam ruang kelas (90%), Kualitas meja dan kursi dosen dalam ruang kelas (90%). Sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja (70,0%), Ketersediaan ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan (70,0%), Kualitas ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan(70.0%)

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA terhadap prasarana sarana dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut:

Grafik 4:
Tingkat Kepuasan Dosen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Pascasarjana Uhamka terhadap Prasarana Sarana



Berdasarkan grafik 4 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA terhadap prasarana sarana secara keseluruhan memuaskan (80,7%). Dari 18 indikator prasarana sarana yang dinilai oleh dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan

masyarakat, nilai paling rendah pada indikator Kenyamanan ruang dosen untuk bekerja (70,0%), Ketersediaan ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan (70,0%), Kualitas ruangan untuk melayani mahasiswa bimbingan(70.0%), Nilai indikator tersebut belum masuk katgori memuaskan, sehingga perlu diingkatkan lagi mutunya scara maksimal

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	82,5
2.	Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	82,5

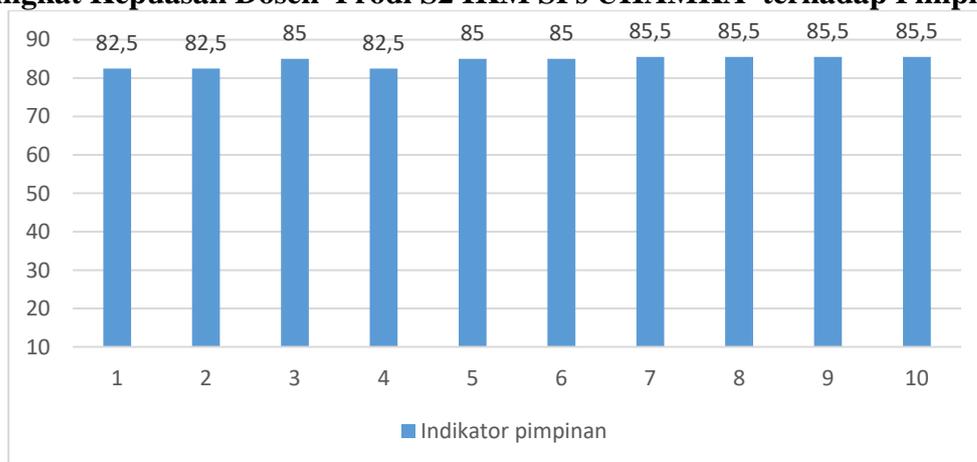
3.	Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	85,0
4	Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	82,5
5.	Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	85,0
6.	Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen	85,0
7.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan oleh pimpinan terkait,	85,5
8.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait	85,5
9.	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait	85,5
10	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang AI Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait	85,5
	Rata-Rata	84,5

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat terhadap pimpinan sebesar 84,5%. Dari 10 indikator kualifikasi pimpinan nilainya tertinggi pada indikator Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan oleh pimpinan terkait (85,5%), Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang penelitian oleh pimpinan terkait (85,5%), Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pengabdian kepada masyarakat oleh pimpinan terkait (85,5%), Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang AI Islam dan Kemuhammadiyah (AIK) oleh pimpinan terkait (85,5%), disusul kemudian Komunikasi dengan pimpinan program studi terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen dengan nilai (85%), Pimpinan fakultas (Dekan/Wakil Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (85%), Pimpinan program studi mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (85%). Sedangkan nilai terendah adalah Komunikasi dengan pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (82,5%), Komunikasi dengan pimpinan fakultas (Dekan/Wakil

Dekan)/Sekolah Pascasarjana (direktur/Sekretaris SPs) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (82,5%), dan Pimpinan universitas (rektorat dan lembaga) mengembangkan prinsip transparan dan adil terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dan pengembangan karir dosen (82,5%).

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA terhadap pimpinan dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut:

Grafik 5:
Tingkat Kepuasan Dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Pimpinan



F. 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

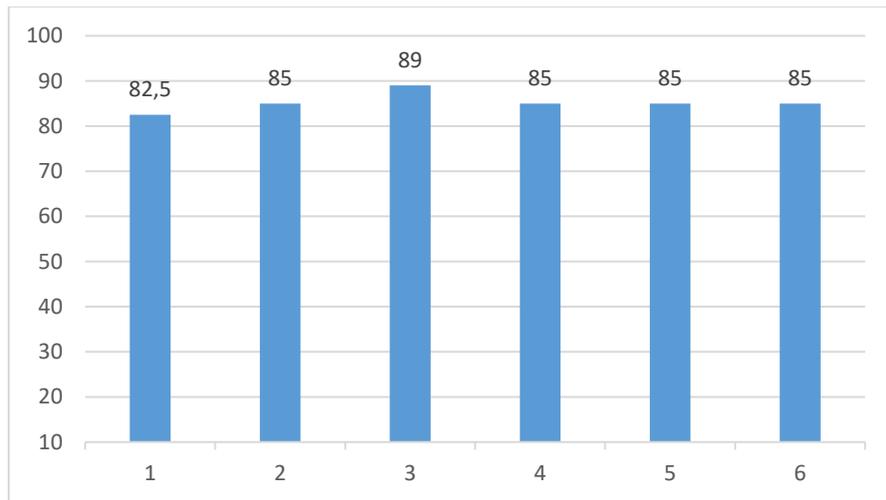
No	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen	82,5
2.	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pengembangan karir dosen	85,0
3.	Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen	80,0
4	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen	85,0

5.	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pengembangan karir dosen	85,0
6.	Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen	85,0
	Rata-Rata	83,8

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap layanan kependidikan/karyawan SPs UHAMKA terbukti memuaskan (83.8%). 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 (85,5%), Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen (85,5%), Layanan tenaga kependidikan pada level fakultas/ Sekolah Pascasarjana (Ka TU/Kasubbag/Staf) terkait pemerolehan hak dosen (85,5%), disusul kemudian Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pelaksanaan tugas pokok caturdarma dosen (82,5%). Sedangkan nilai terendah adalah Layanan tenaga kependidikan pada level universitas (biro dan lembaga) terkait pemerolehan hak dosen (80%).

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan dosen Prodi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA terhadap Layanan Kependidikan/Karyawan dalam bentuk diagram batang adalah sebagai berikut:

Grafik 6:
Tingkat Kepuasan Dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA terhadap Layanan Tenaga Pendidik'Karyawan



G. 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 mhsw
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 di Q1 kurang
6. Semoga bisa lebih baik lagi kedepannya
7. Pimpinan diharapkan proaktif utk memanfaatkan Kelebihan Dosen utk membawa UHAMKA lebih maju lagi

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 90,3%. Kepuasan dosen terhadap imbalan yang diterima dengan nilai rata-rata 80%. Kepuasan dosen terhadap pengembangan diri dan karir memuaskan dengan nilai rata-rata 86%. Kepuasan dosen terhadap prasarana sarana memuaskan dengan nilai rata-rata 80,7%. Kepuasan dosen terhadap pimpinan memuaskan dengan nilai rata-rata sebesar 84,5%. Kepuasan dosen terhadap layanan kependidikan/karyawan SPs UHAMKA memuaskan dengan nilai rata-rata 83.8%.
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 80%.

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.	85	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	73 73	Mengadakan evaluasi dosen Mengadakan rapat (<i>Cash flow</i>) keuangan terkait honor dosen	Pimpinan Prodi Unit Mutu SDM Bagian keuangan

		<p>miliki</p> <p>Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan</p> <p>Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini</p> <p>Pembagian insentif sudah sesuai</p> <p>Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG)</p> <p>Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA</p>	<p>76</p> <p>80</p> <p>82</p> <p>87</p> <p>87</p>		
3.	Pengembangan diri dan Karir	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan kompetensi, pangkat dan jabatan yang saya miliki	76,6%	<p>Monev pengembangan karir dosen</p> <p>Merekomendasikan dosen untuk mengikuti seminar diskusi lokakarya</p>	Pimpinan Prodi Unit Mutu Dosen SDM Bagian keuangn
4.	Prasarana Sarana	Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan UHAMKA diluar gaji pokok sesuai besaran dan jenis tunjangan	<p>70</p> <p>70</p> <p>70</p>	Pengusulkan pada Pimpinan SPs UMAMKA untuk membenahi kenyamanan dan kualitas ruang dosen, ruang dan bimbingan mahasiswa menjelang perkuliahan tatap muka	Pimpinan Prodi Unit Mutu
5.	Pimpinan	Saya merasa puas dengan penghargaan yang diterima karena sesuai dengan prestasi saya selama ini	<p>82,5</p> <p>82,5</p>	Mengadakan Forum komunikasi dengan direktur, rektor dan Lembaga UHMAKA, biro SDM UHAMKA terkait pengembangan diri dan karier	Pimpinan Prodi Unit Mutu SDM Bagian keuangn

				dosen secara berkala	
6.	Tenaga Pendidik	Pembagian insentif sudah sesuai	80	Mengusulkan Forum Komunikasi Biro SDM dan Keuangan UHAMKA terkait perolehan hak dosen.	Pimpinan Prodi Unit Mutu
		Kesesuaian antara nominal gaji yang diterima dengan nominal pada slip gaji di Sistem Kepegawaian (SIMPEG)			
		Transparansi pemberian seluruh insentif, tunjangan, dan penghargaan di UHAMKA			

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.