

**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**  
**MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT SEKOLAH**  
**SPS UHAMKA**  
**TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



**OLEH:**  
**DR. TATI NURYATI, SKM, M.KES**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPs. UHAMKA Tahun Akademik 2022
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
  - a. Nama : Dr. Tati Nuryati, SKM, M.Kes
  - b. NIDN : 0315036402
  - c. Pangkat/Golongan : IIC
  - d. Jabatan : Lektor
  - e. Fakultas/ Prodi : Sekolah Pascasarjana/Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
  - f. Email : [nuryatidr@gmail.com](mailto:nuryatidr@gmail.com)
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Jumlah Biaya :

Ketua LPM UHAMKA,



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

Jakarta, 22 Mei 2022  
Ketua Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi S2 IKM

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tati Nuryati', is written on the page.

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



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah kami panjatkan kehadirat 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 2022.

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, Mei 2022

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 .....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
A. Definisi Mahasiswa.....	4
B. Kriteria kepuasan mahasiswa.....	6
C. Kepuasan Pelanggan .....	9
D. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
E. Layanan Dosen.....	12
F. Kinerja Atau Layanan Tenaga Kependidikan .....	13
G. Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan .....	15
H. Layanan Sarana Prasarana .....	15
BAB III .....	17
METODE PENELITIAN.....	17
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
B. Desain Penelitian .....	17
C. Populasi dan Sampel .....	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	17
E. Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV .....	19
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	19
A. Kinerja dosen dalam melangsungkan kegiatan akademik .....	19
B. Layanan Tenaga Kependidikan dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik.....	20
C. Kinerja Pengelola atau Pimpinan Dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik.....	22
D. Sarana Dan Prasarana (Tangible) Dalam Menunjang Kegiatan Akademik .....	24
BAB V .....	27

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	27
A. Kesimpulan .....	27
B. Rekomendasi.....	28
DAFTAR PUSTAKA .....	30

## 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 2020. 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 & Amstrong, 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). Menurut Umar (2010: 65), kepuasan dalam hal ini kepuasan pelayanan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen atau konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi konsumen dalam waktu yang lama.(Surahman1, 2022)

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. 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 setandar 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. 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 mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearapihan hasil.
- d. Credence quality, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi 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.

Mahasiswa merupakan pelanggan utama dari proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Dengan demikian, pelayanan di suatu Perguruan Tinggi harus berorientasi kepada kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana mahasiswa merasakan adanya keseimbangan antara yang mereka harapkan yaitu besar biaya (cost) yang mereka keluarkan untuk mendapatkan atau pengembalian barang atau jasa yang mereka inginkan (return of investment). Jika terjadi ketidakseimbangan antara kedua elemen tersebut maka yang terjadi adalah ketidaktercapaian kepuasan mahasiswa. Agar Perguruan Tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya, maka setiap Perguruan Tinggi harus memperhatikan karakteristik jasa pelayanan yang ditawarkan kepada para mahasiswanya. Posisi mahasiswa selain sebagai pelanggan, tetapi juga sebagai rekan kerja (partner) bagi penyedia jasa pendidikan. Jika suatu Perguruan Tinggi telah berhasil memenuhi kepuasan mahasiswanya, maka mahasiswa tersebut secara tidak langsung dapat menjadi marketer bagi Perguruan Tinggi tersebut yang bersangkutan dengan mempromosikan Perguruan Tinggi tersebut dari mulut ke mulut. Hal ini dapat memberikan dampak yang sangat positif bagi Perguruan Tinggi karena kekuatan promosi mulut ke mulut tersebut sangat efektif bagi kegiatan pemasaran suatu Perguruan Tinggi. Untuk itu, kondisi yang saat ini dihadapi Perguruan Tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa haruslah dioptimalkan oleh penyedia jasa, baik institusi Perguruan Tinggi secara umum, para dosen sebagai tenaga pendidik, dan juga tenaga kependidikan yang memberikan layanan administrasi. (Nurahaju1 and Nurul Sih Widanti, 2022)

## **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. 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.

## 2. Dosen

Peraturan pemerintah No.37 tahun 2009 tentang dosen, mengatakan bahwa 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 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 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.

### 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). Kepuasan pelanggan ialah asumsi seseorang yang senang akan dilanjutkan pembelian ulang serta

rela membeli barang maupun jasa lain yang ditawarkan firma, maka seseorang tersebut akan menolong teknik pemasaran melalui word of mouth (Setiawati1 and Susanti, 2022)

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.

Kotler (2012) mengungkapkan bahwa “Satisfaction refers to fulfillment of students’ needs and expectation from their position as the customers of the educational services”. Kepuasan mengacu pada pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa dari posisinya sebagai pelanggan layanan pendidikan (Kotler & Kevin:2012). Sementara Lupiyoadi mengemukakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih produk maupun kinerja pelayanan yang dapat diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk atau jasa dibandingkan dengan perusahaan lain. (Alqahtani and Rajkhan, 2020)

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 meranking 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) variabel 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.

Menurut Tjiptono (2014:282) keandalan (reliability) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Definisi yang sama juga diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018:2447) bahwa bagaimana kemampuan tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Dalam penelitian ini terdapat factor-faktor tersebut akan peneliti gunakan sebagai indikator keandalan 1. Staf tenaga kependidikan selalu siap sewaktu dibutuhkan yaitu : Merupakan bagian dari pelayanan yang dijanjikan dapat terpenuhi sesuai kebutuhan Mahasiswa. 2. Staf tenaga kependidikan mempunyai ketetapan waktu dalam pelayanan yaitu : Tidak adanya waktu yang terbuang dalam melayani keinginan mahasiswa. 3. Staf tenaga kependidikan tidak ada membedakan mahasiswa dalam melaksanakan pelayanan yaitu : Merupakan sikap yang dimiliki Fakultas memberikan pelayanan yang sama bagi seluruh Mahasiswa. Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa.(M Nainggolan, 2022)

- b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut Tjiptono (2014:282) daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini terdapat factor-faktor yang akan peneliti gunakan sebagai indikator

daya tanggap, Pakpahan dan Damanik (2015): 1. Ketanggapan staf atas keluhan yang dihadapi mahasiswa yaitu : Merupakan kepedulian tenaga kependidikan terhadap Mahasiswa yang memiliki permasalahan dalam mengikuti pembelajaran di ruangan. 2. Staf kependidikan cepat dalam menanggapi Mahasiswa atau calon yang membutuhkan bantuan adalah : kesiapan dari tenaga dalam menanggung kebutuhan Mahasiswa. 3. Kemampuan membantu Mahasiswa untuk dapat Menyelesaikan adanya masalah yang didapat di Fakultas. 4. Adanya katalog atau modul gratis yang bagus jelas dan lengkap bagi mahasiswa setiap tahunnya yaitu: pemberian buku pedoman agar Mahasiswa mengetahui ruang lingkup Fakultas secara menyeluruh.

- c. Kepastian (assurance) tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Menurut Tjiptono (2014:282) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan. Dalam penelitian ini terdapat factor-faktor yang akan peneliti gunakan sebagai Indikator, Pakpahan dan Damanik (2015) yang terdiri dari lima indikator yaitu: 1. Staf kependidikan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan yaitu : Merupakan sifat para staf yang menjunjung tinggi moral dalam bekerja di tenaga kependidikan. 2. Staf tenaga kependidikan berpakaian rapih saat bekerja yaitu : sifat staf yang memiliki ke disiplin dan taat dalam peraturan yang dibuat oleh Fakultas. 3. Staf tenaga kependidikan memberikan informasi dengan ramah adalah : tujuan untuk mempererat hubungan baik antara Mahasiswa dengan staf kependidikan . 4. Staf kependidikan memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh yaitu : tujuan agar staf dapat memberikan layanan dengan tepat terhadap kebutuhan dari keinginan Mahasiswa. 5. Staf tenaga memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan adalah : Fakultas sepenuhnya transparan dalam memberikan pemahaman dengan baik.

- d. Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa

Menurut Tjiptono (2014:282) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat factor-faktor yang akan peneliti gunakan sebagai indikator, Pakpahan dan Damanik (2015). 1. Staf tenaga kependidikan bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayan yaitu : Sikap yang

di miliki oleh staf tenaga kependidikan Teknik dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa sehingga adanya perhatian penuh antara Mahasiswa dan staf kependidikan.

2. Staf memberikan rasa adil kepada setiap Mahasiswa yaitu : Merupakan pemberian hak kepada Mahasiswa dengan rasa adil sehingga setiap Mahasiswa memperoleh kesamaan tanpa adanya perbedaan

3. Staf berpenampilan baik dalam memberikan perhatian secara individual kepada Mahasiswa adalah : Merupakan sikap yang terpenting dilakukan oleh staf untuk memberikan daya tarik Mahasiswa, sehingga Mahasiswa tertarik memperhatikan penampilan yang baik.

### **G. Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan**

Kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan di SPs uhamka dalam melangsungkan 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**

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Adapun yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti gedung, halaman, kebun, taman, jalan, kendaraan dan lain-lain. Pengelolaan Prasarana dan Sarana di lingkungan Universitas pascasarjana uhamka harus dapat mendukung pencapaian visi dan misi universitas sehingga lulusan yang dihasilkan mampu bersaing, menjunjung tinggi nilai keislaman, serta memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan perkembangan IPTEKS dan dunia kerja.

1. Sarana akademik mencakup perabotan dan peralatan yang diperlukan sebagai kelengkapan setiap gedung/ruangan dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan mutu dan relevansi hasil produk dan layanannya. Berdasarkan jenisnya sarana dibagi dalam 2 (dua) kelompok yaitu:
  - a. Sarana pembelajaran, mencakup: (1) sarana untuk melaksanakan proses pembelajaran sebagai kelengkapan di ruang kelas, misal Papan tulis, OHP, LCD, mikrophone, alat peraga, bahan habis pakai dan lain-lain. (2) peralatan laboratorium, sesuai jenis laboratorium masing-masing program studi.

- b. Sarana sumber belajar terdiri dari buku teks, jurnal, majalah, lembar informasi, internet. Sumber belajar ini harus diseleksi, dipilah, dan disesuaikan dengan tujuan pembelajaran.
2. Prasarana akademik dapat dibagi dalam 2 (dua) kelompok yaitu :
- a. Prasarana bangunan, mencakup lahan dan bangunan gedung baik untuk keperluan ruang kuliah, ruang kantor, ruang dosen, ruang seminar, ruang rapat, ruang laboratorium, ruang studio, ruang perpustakaan, ruang komputer, kebun percobaan, bengkel, fasilitas umum dan kesejahteraan, seperti rumah sakit, pusat pelayanan mahasiswa, prasarana olahraga dan seni serta asrama mahasiswa.
  - b. Prasarana umum berupa air, sanitasi, drainase, listrik, jaringan telekomunikasi, transportasi, parkir kendaraan dan taman 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.
- c. Kualitas layanan yang berkualitas, baik yang bersifat akademik maupun nonakademik senantiasa diupayakan.

## 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 April-Mei 2022 di wilayah Jakarta dan sekitarnya.

#### 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. 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 melangsungkan kegiatan akademik

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

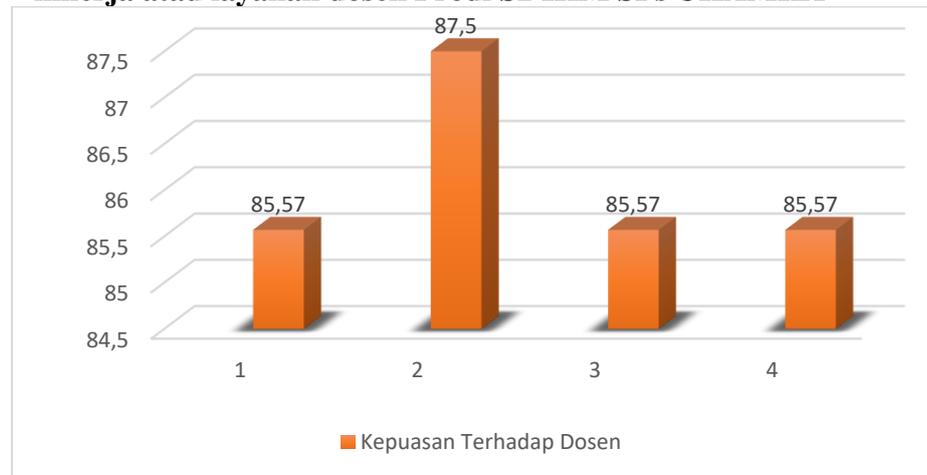
**Tabel 1**  
**Tanggapan Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat terhadap kinerja layanan dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA**

NO.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	85,57
2.	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	87,5
3.	Kepastian (assurance) dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	85,57
4.	Empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	85,57
	<b>Rata-Rata</b>	<b>86,0</b>

Berdasarkan data pada table di atas, menunjukkan bahwa presentasi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap terhadap kinerja layanan dosen Prodi S2 IKM SPs UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 86,0%. Nilai tertinggi pada indikator pada indikator daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa bahwa pelayanan dan memberikan jasa dengan cepat 87,5%, kemudian hasil dari Keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan 85,57%, indikator pada kepastian (assurance) dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan 85,57% dan pada indikator empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa 85,57%.

Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan alumni terhadap pimpinan 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 tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat terhadap kinerja/layanan dosen rata-rata sudah sangat memuaskan (86,0%). Dari ke empat indikator kinerja/layanan Nilai tertinggi ada pada indikator daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa bahwa pelayanan dan memberikan jasa dengan cepat 87,5%, kemudian hasil dari Keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan 85,57%, indikator pada kepastian (assurance) dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan 85,57% dan pada indikator empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa 85,57%. Hal tersebut menggambarkan 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**

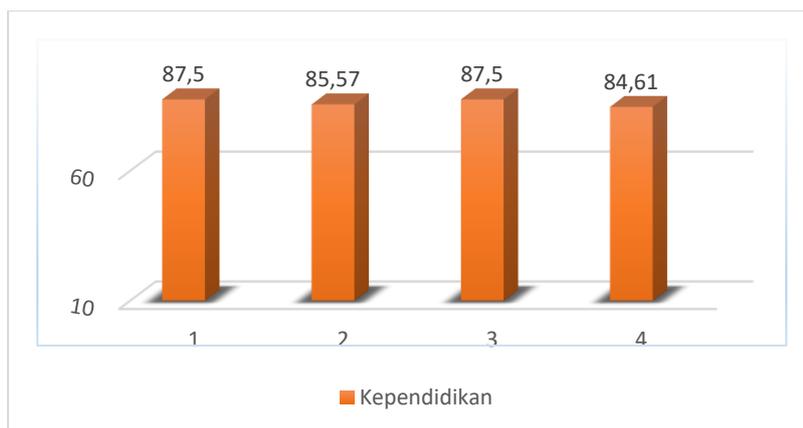
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap beberapa kriteria kinerja yang harus dimiliki tenaga kependidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA dalam melaksanakan kegiatan akademik, dapat dilihat pada sajian hasil survey berikut ini:

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

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Keandalan (reliability) tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.	87,5
2.	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa.	85,57
3.	Kepastian (assurance) tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	87,5
4.	Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.	84,61
<b>Rata-Rata</b>		86,2

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 melaksanakan kegiatan akademik secara keseluruhan masih memuaskan. Dimana pada nilai indikator Keandalan (reliability) tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan sebesar 87,5%, Disusul kemudian indikator Kepastian (assurance) dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan 87,5%, Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa. 85,57%. Sedangkan Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. 84,61 %. Dengan nilai rata-rata 86,2 %. Visualisasi presentasi hasil survey kepuasan mterhadap pimpinan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dalam melaksanakan 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 Melaksanakan Kegiatan Akademik**



Berdasarkan grafik 2 di atas menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat terhadap 4 indikator kinerja atau layanan tenaga kependidikan dalam melangsungkan kegiatan akademik rata-rata masih memuaskan (86,2%), Keandalan (reliability) tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan sebesar 87,5% menunjukkan capaian memuaskan. Terendah pada indikator empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. 84,61 %.. Dengan demikian kinerja atau layanan kependidikan pada Prodi S2 Magister IKM SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik perlu ditingkatkan lagi pada semua indikator, terutama indikator empati berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

### C. Kinerja Pengelola atau Pimpinan Dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik

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

**Tabel 3**  
**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melangsungkan Kegiatan Akademik**

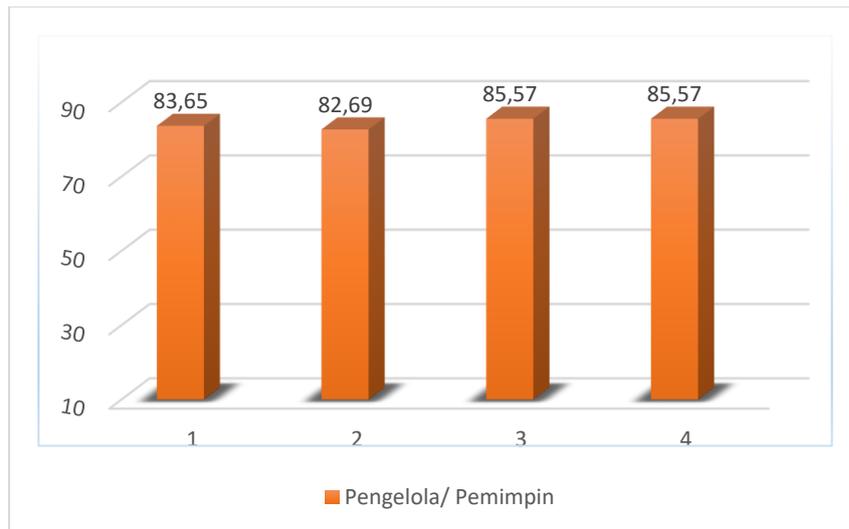
No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan.	83,65
2.	Daya tanggap (responsiveness) ) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa.	82,69
3.	Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	85,57

4.	Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.	85,57
	<b>Rata-Rata</b>	84,3

Berdasarkan data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa presentasi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik dengan nilai rata-rata 84,3%. Nilai indikator tertinggi ada pada Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan 85,57% dan indikator Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa 85,57% kemudian disusul indikator Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan. 83,65%, dan nilai terendah berada pada indikator daya tanggap (responsiveness) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa. 82,69%. Oleh karena itu diharapkan setiap dosen/pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari dosen/pegawai untuk melayani atau membantu mahasiswa sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

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 menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik baru sampai tingkatan memuaskan dengan nilai rata-rata (84,3%). Dari 4 indikator standar kualifikasi Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik, nilai terendah berada pada indikator daya tanggap (responsiveness) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa. 82,69%, dan Nilai indikator tertinggi ada pada Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan 85,57% dan indikator Empati (empathy) berupa tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa 85,57% kemudian disusul indikator Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan. 83,65%, Hal tersebut menggambarkan belum maksimalnya Kinerja Atau Layanan Pengelola Atau Pimpinan Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik dikarenakan pertama kalinya pembelajaran melalui daring selama masa pandemi Covid-19. Dimana komunikasi yang terjalin hanya sebatas komunikasi melalui sluran/ media online. Menghadapi 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:

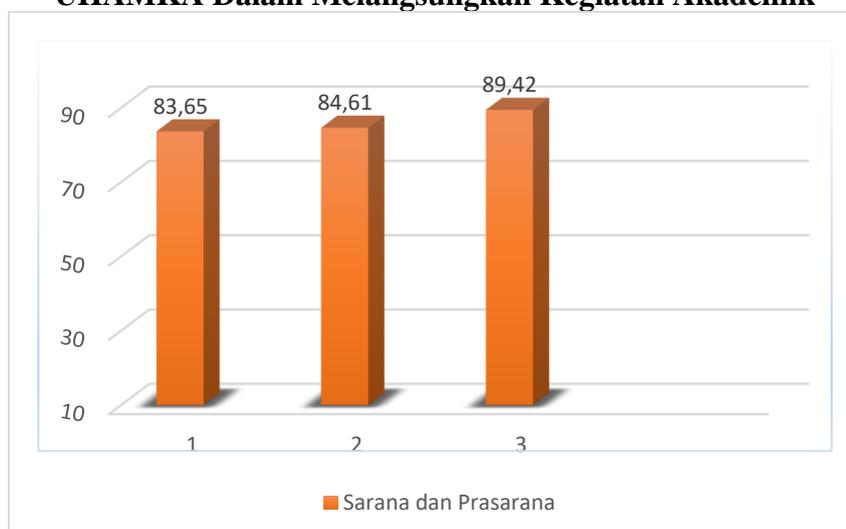
**Tabel 4**  
**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 IKM Terhadap Sarana Prasarana Di Sps. UHAMKA Dalam Melaksanakan Kegiatan Akademik**

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik..	83,65
2.	Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik.	84,61
3.	Kualitas sarana Prasarana dalam melaksanakan kegiatan akademik yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikuler.	98,42
	<b>Rata-Rata</b>	85,8

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (Tangible) Di Sps. UHAMKA dalam menunjang kegiatan akademik cukup memuaskan dengan nilai rata-rata 85,8%, terutama pada indikator Kualitas sarana Prasarana dalam melaksanakan kegiatan akademik yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikuler 98,42%, sedangkan Aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik. 84,61% dan Kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik. 83,65%.

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 mahasiwa prodi S2 IKM terhadap sarana prasarana di SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik secara keseluruhan cukup memuaskan (85,8%). Dari 3 indikator sarana prasarana Prodi S2 IKM SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik, nilai tertinggi adalah kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas sarana Prasarana dalam melangsungkan kegiatan akademik yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikuler 98,42%,

## 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 daya tanggap (responsiveness) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa. Namun untuk ke tiga indikator Keandalan (reliability) dosen dalam memberikan pelayanan, indikator pada kepastian (assurance) dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan, dan pada indikator empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa perlu ditingkatkan lagi secara maksimal lagi, Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman dalam Supranto
2. Mahasiswa merasa puas terhadap kinerja atau layanan kependidikan Prodi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat SPS UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik secara keseluruhan, Namun indikator indikator empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa perlu ditingkatkan lagi secara maksimal lagi.
3. Mahasiswa merasa puas dengan kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan di SPS. UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik, namun masih perlu ditingkatkan lagi kinerjanya terutama pada indikator daya tanggap (responsiveness) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa. kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna dan pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Untuk itu perlu dibangun komitmen bersama, baik pimpinan, dosen maupun staf untuk terus menerus meningkatkan pelayanan akademik

kepada mahasiswa sehingga organisasi perguruan tinggi dapat tetap survive dan memenangkan persaingan antar lembaga pendidikan pada saat ini.

4. Mahasiswa merasa kurang puas terhadap sarana prasarana di SPs UHAMKA dalam melangsungkan kegiatan akademik, terutama pada kecukupan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik. Hal tersebut kemungkinan terjadi karena pembelajaran melalui daring/media online selama masa pandemi Covid-19.

## 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.	<b>Kinerja/ layanan dosen</b> dalam melangsungkan kegiatan akademik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan.</li> <li>2. Empati (empathy) berupa kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa</li> <li>3. Kepastian (assurance) pengelola/pimpinan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.</li> </ol>	<p>85,57</p> <p>85,57</p> <p>85,57</p>	<p>Monev Proses pembelajaran</p> <p>Peninjauan kembali RPS</p>	Pimpinan Prodi Unit Mutu Dosen
	<b>Layanan kependidikan</b>	Empati (empathy) berupa	84,6	Mengusulkan kepada pimpinan SPs	Pimpinan Prodi

No	Aspek	Indikator	Skoring	Rekomendasi	Pelaksana
	dalam melangsungkan kegiatan akademik	kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa		UHAMKA agar diadakan orientasi/peningkatan kapasitas tenaga pendidik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melangsungkan kegiatan akademik	Unit Mutu
3.	<b>Kinerja atau layanan pengelola atau pimpinan</b> dalam melangsungkan kegiatan akademik	Indikator kinerja pimpinan yang belum memuaskan yaitu: Keandalan (reliability) pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan Daya tanggap (responsiveness) pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa.	83,3%, 82,6%.	Forum komunikasi Mahasiswa dengan para Pimpinan dilingkungan SPS UHAMKA	Pimpinan Prodi Unit Mutu SDM
	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	83,6% 84,61%	memperbaiki sarana prasarana pembelajaran melalui daring/media online sesuai standar	Pimpinan SPS UHAMKA Bidang Saprasi Bagian keuangan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alqahtani, A.Y. and Rajkhan, A.A., 2020. *E-learning critical success factors during the covid-19 pandemic: A comprehensive analysis of e-learning managerial perspectives. Education Sciences, 10(9), pp.1–16. <https://doi.org/10.3390/educsci10090216>.*
- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Badan Standar Nasional Pendidikan, Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah, (Jakarta: BSNP, 2006). hlm 9.
- Griffin. Ricky.W (1990). *Management*. 3<sup>rd</sup> 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*. 13<sup>th</sup> Edition (New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2005). *Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- M Nainggolan, 2022. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Teknik Universitas Hkbp Nommensen Medan. Pp.1–30.
- Nurahaju1, R. And Nurul Sih Widanti, 2022. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Sebagai Konsumen Terhadap Layanan Pendidikan Pada Universitas “X” Di Surabay. *Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 10.
- 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.
- Setiawati1, L. And Susanti, A., 2022. Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ella Skin Care Di Cabang Gentan. 21(435), Pp.49–59.
- Surahman1, B., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan

Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih Abstrak Proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik masih terdapat beberapa masalah yang cukup signifikan sehingga menurun. pp.59–73.

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta

Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus. New York. McGraw-Hill In \_