



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN  
TAHUN 2022



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur kami panjatkan khadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayahnya kami masih diberi kesehatan untuk menyusun laporan kepuasan dosen. Shalawat serta salam semoga selalu tersampaikan kepada Rasulullah SAW, kepada keluarganya, sehabatnya dan sampai kepada kita selaku umatnya.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya survei kepuasan dosen STKIP Muhammadiyah Kuningan. Sehingga pada kesempatan ini kami bisa menyelesaikan laporan kepuasan dosen STKIP Muhammadiyah Kuningan. Laporan ini berisi laporan kepuasan dosen terhadap tugas pokok, sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, gaji dan kesejahteraan, kepedulian PTMA, dan kerjasama.

Kami harapkan dengan adanya laporan kepuasan dosen ini bisa menjadi tolak ukur bagi STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan kualitas dosen. Meningkat dan baiknya kepuasan dosen terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan akan memberikan dampak positif bagi kualitas tridharma perguruan tinggi.

Demikian pengantar yang bisa kami sampaikan, kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini senantiasa kami tunggu.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Hormat Kami,  
Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Survei .....	2
D. Manfaat Survei .....	2
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	3
A. Konsep Kualitas .....	3
B. Kepuasan Pelayanan.....	7
<b>BAB III METODE SURVEI</b> .....	10
A. Tempat dan Waktu Survei .....	10
B. Metode Survei .....	10
C. Populasi dan Sampel .....	10
D. Instrumen Survei .....	11
E. Tahapan Survei Survei .....	11
F. Teknik Pengumpulan Data.....	12
G. Teknik Analisis Data.....	13
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN</b> .....	13
A. Kepuasan Dosen Terhadap Tugas Pokok Dosen.....	13
B. Kepuasan Dosen Terhadap Sarana dan Prasarana.....	20
C. Kepuasan Dosen Terhadap Hubungan dengan Pimpinan .....	21
D. Kepuasan Dosen Terhadap Gaji dan Kesejahteraan .....	22
E. Kepuasan Dosen Terhadap Kepedulian PTMA .....	24
F. Kepuasan Dosen Terhadap Kerjasama.....	25
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	27
A. Kesimpulan.....	27
B. Rekomendasi .....	27
<b>DAFTAR ISI</b> .....	28
<b>LAMPIRAN</b> .....	32

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

STKIP Muhammadiyah Kuningan adalah perguruan tinggi yang terletak di kabupaten Kuningan, yang merupakan salah satu kabupaten yang sedang berkembang dalam bidang pendidikan. STKIP Muhammadiyah Kuningan merupakan perguruan tinggi yang terbilang baru, tahun ini usia STKIP Muhammadiyah Kuningan akan menginjak usia 12 tahun. Walaupun usia perguruan tinggi ini terbilang muda, tapi semangat dari STKIPMK untuk menjadi kampus besar khususnya di wilayah III Cirebon sangat tinggi.

Untuk menjadi kampus yang besar dan mandiri, diperlukannya peningkatan dalam berbagai bidang dan sektor, salah satu faktor yang penting untuk menjadikan kampus ini besar adalah dosen. Kepuasan dosen menjadi salah satu komponen yang sangat penting bagi kemajuan kampus ini, dosen adalah rohnya perguruan tinggi, PT dikatakan besar jika mempunyai dosen yang profesional dan berprestasi. Untuk menjadikan dosen STKIP Muhammadiyah Kuningan menjadi dosen yang berkualitas, perlu diberikan pelayanan yang baik dari kampus, terutama dalam pengembangan Tridharma Perguruan Tinggi.

Maka dari itu STKIP Muhammadiyah Kuningan mengedepankan kualitas dosen sebagai prioritas utama yaitu dengan meningkatkan dan mengevaluasi lembaga oleh dosen. Salah satu cara yang digunakan STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk mengukur kepuasan dosen adalah dengan melakukan survei kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal ini STKIP Muhammadiyah Kuningan. Survei ini dilakukan setiap tahun pada akhir semester genap. Hasil survei kepuasan digunakan sebagai evaluasi bagi lembaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Survei ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal ini adalah STKIP Muhammadiyah Kuningan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka survei dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan dosen terhadap Tugas Pokok Dosen memuaskan?
2. Apakah kepuasan dosen terhadap Sarana dan Prasarana Dosen memuaskan?
3. Apakah kepuasan dosen terhadap Hubungan dengan Pimpinan Dosen memuaskan?
4. Apakah kepuasan dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan Dosen memuaskan?
5. Apakah kepuasan dosen terhadap Kepedulian PTMA Dosen memuaskan?
6. Apakah kepuasan dosen terhadap Kerjasama Dosen memuaskan?

## **C. Tujuan Survei**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari survei ini adalah:

1. Ingin mengetahui kepuasan dosen terhadap tugas pokok.
2. Ingin mengetahui kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana.
3. Ingin mengetahui kepuasan dosen terhadap hubungan dengan pimpinan.
4. Ingin mengetahui kepuasan dosen terhadap gaji dan kesejahteraan.
5. Ingin mengetahui kepuasan dosen terhadap kepedulian PTMA.
6. Ingin mengetahui kepuasan dosen terhadap kerjasama.

## **D. Manfaat Survei**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari Survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendesain suatu system informasi yang digunakan dalam mengevaluasi STKIP Muhammadiyah Kuningan.
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan di STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap dosen.
3. Diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan dosen atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dosen.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Konsep Kualitas**

#### **1. Pengertian Kualitas**

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan

pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

- 1) Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (dosen, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
- 2) perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi dosen tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh dosen sehingga dosen dapat mengakses e-Book yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar dosen.
- 3) melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimaksudkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon dosen baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan



menarik perhatian calon dosen, sehingga mereka mau masuk menjadi dosen di perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon dosen, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi dosen di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon dosen baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- a. Market and Customer Research. Riset pasar adalah kegiatan survei yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Survei ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari survei dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.

- b. Strategy Formulation. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.
- c. Education, Training, and Communication. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.
- d. Process Improvement. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
- e. Assessment, Measurement, and Feedback. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

## **B. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;

- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## BAB III METODE SURVEI

### A. Tempat dan Waktu Survei

#### 1. Tempat Survei

Sebagaimana tujuan dari survei ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan dosen terhadap tugas pokok, sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, gaji dan kesejahteraan, kepedulian PTMA, dan kerjasama dosen STKIP Muhammadiyah Kuningan. Maka survei ini dilaksanakan di STKIP Muhammadiyah Kuningan Jl. R. A Moertasiah Soepomo No.28B Kuningan Jawa Barat.

#### 2. Waktu Survei

Survei ini dilaksanakan di bulan Desember 2022. Proses survei ini dilakukan kepada dosen tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan. Adapun jadwal survei nya sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Jenis Kegiatan dan waktu survei**

No	Nama Kegiatan	November			Desember				Januari	
		2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penyusunan Instrumen									
2	Validasi Isi									
3	Validasi Empiris									
4	Survei									
5	Pengolahan Data									
6	Pembuatan Laporan Survei									

### B. Metode Survei

Metode survei yang digunakan dalam survei ini adalah metode survei .

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

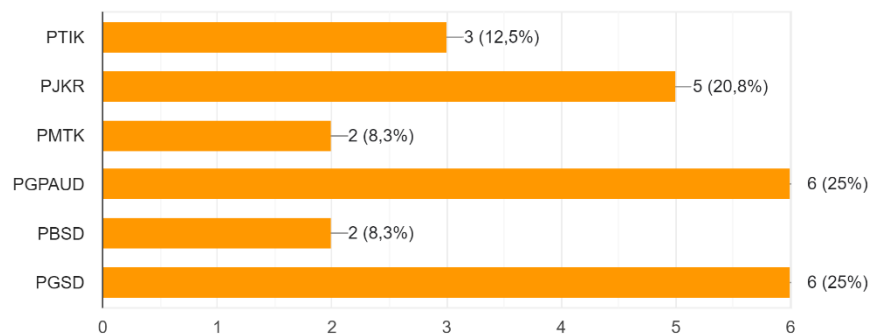
Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada survei ini adalah seluruh dosen tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan yang berjumlah 52.

## 2. Sampel

Menurut Siregar (2015: 30) sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Sampel pada survei ini adalah 42 dosen yang dipilih secara acak dari setiap prodi, dengan jumlah sampel tiap prodi berbeda-beda sesuai dengan banyaknya dosen tiap prodi, supaya sample yang digunakan representatif.

Berikut adalah sebaran responden survei kepuasan dosen berdasarkan program Studi:

Program Studi:  
24 jawaban



Gambar 3.1 Persebaran Responden berdasarkan Program Studi

## D. Instrumen Survei

Instrumen survei ini berupa angket kepuasan dosen yang telah divalidasi.

## E. Tahapan Survei Survei

### 1. Pembentukan survei survei kepuasan dosen

Ketua STKIP Muhammadiyah mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Ketua STKIP Muhammadiyah Kuningan Nomor: 083/KEP/II.3.AU.0/D/2021 tentang Tim *Survey* Kepuasan Dosen dan Karyawan STKIP Muhammadiyah Kuningan.

### 2. Penyusunan instrumen survei

Ada tiga langkah dalam proses penyusunan Instrumen kepuasan dosen yaitu sebagai berikut: 1) pengkajian mendalam tentang unsur-unsur yang

akan dijadikan indikator kepuasan dosen; 2) setelah penentuan indikator, survei membuat instrumen sesuai dengan kebutuhan survei yang terdiri dari 6 aspek/indikator yang akan diukur 3) tim membuat instrumen untuk masing-masing aspek yang telah ditentukan.

### 3. Uji Validitas Instrumen

Setelah instrumen tersusun, selanjutnya instrumen divalidasi melalui dua tahap yaitu validasi isi dan validasi empiris.

#### a. Validitas Isi

Instrumen divalidasi isi atau muka melalui pertimbangan pakar, pakar yang memvalidasi instrumen yaitu Dr. Dwi Cahyono, M.Si., Akt. Hal yang direvisi dalam validasi isi ini adalah tata bahasa dan teknik penulisan.

### 4. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau angket melalui *google form*, survei dilaksanakan pada bulan Desember 2022.

### 5. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara otomatis melalui *google form*.

### 6. Penyusunan Laporan Survei

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada survei kepuasan ini menggunakan angket atau kuesioner yang di input dalam media online Google Form STKIP Muhammadiyah Kuningan.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, dari statistik deskriptif tersebut akan dibuat kriteria kepuasan dosen, untuk menentukan kriteria kepuasan dosen mengacu pada tabel kriteria berikut ini.

**Tabel 2 Kriteria Kepuasan**

Nilai Indeks (%)	Kriteria Kepuasan
81-100	Sangat Puas
66-80,99	Puas
51-65,99	Cukup Puas
35-50,99	Kurang Puas
0-34,99	Tidak Puas

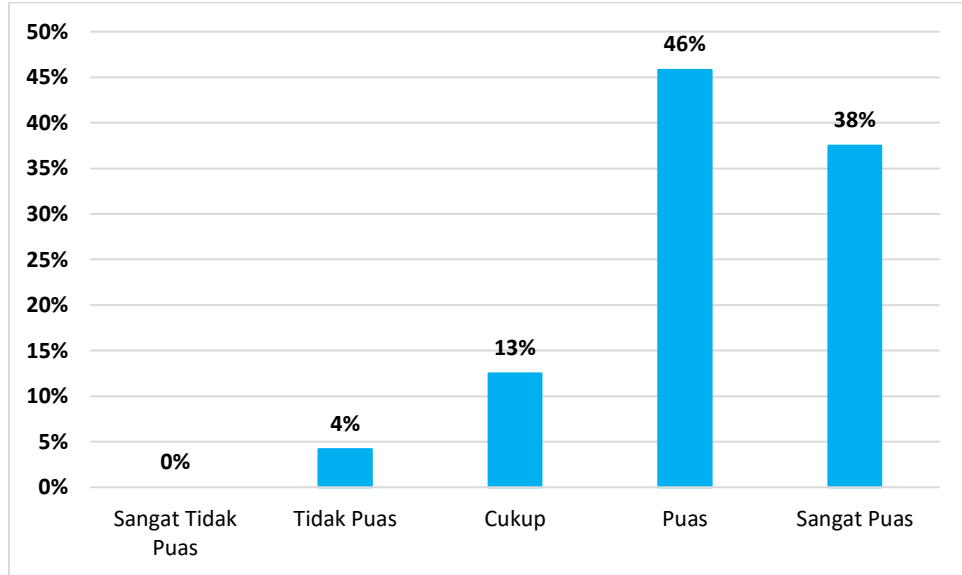
Sumber: Irawan, 2004



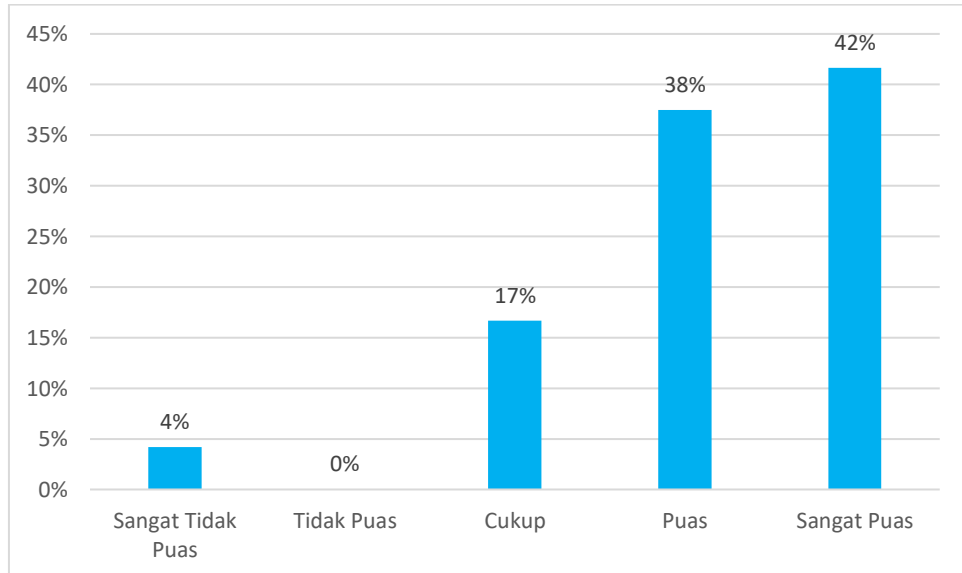
## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN

### A. Kepuasan Dosen Terhadap Lembaga (Tugas Pokok Dosen)

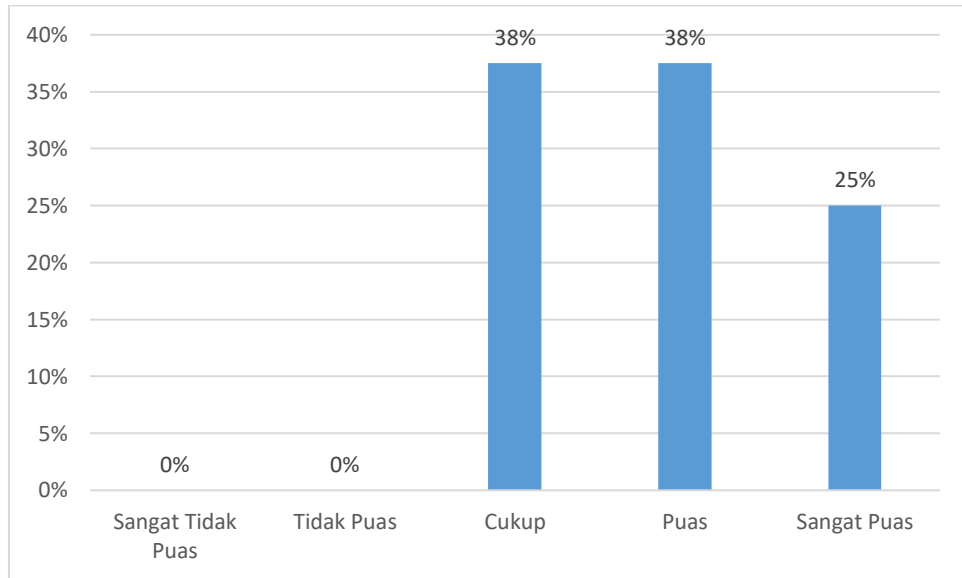
1. Saya bekerja di Dosen di STKIP Muhammadiyah Kuningan mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi.



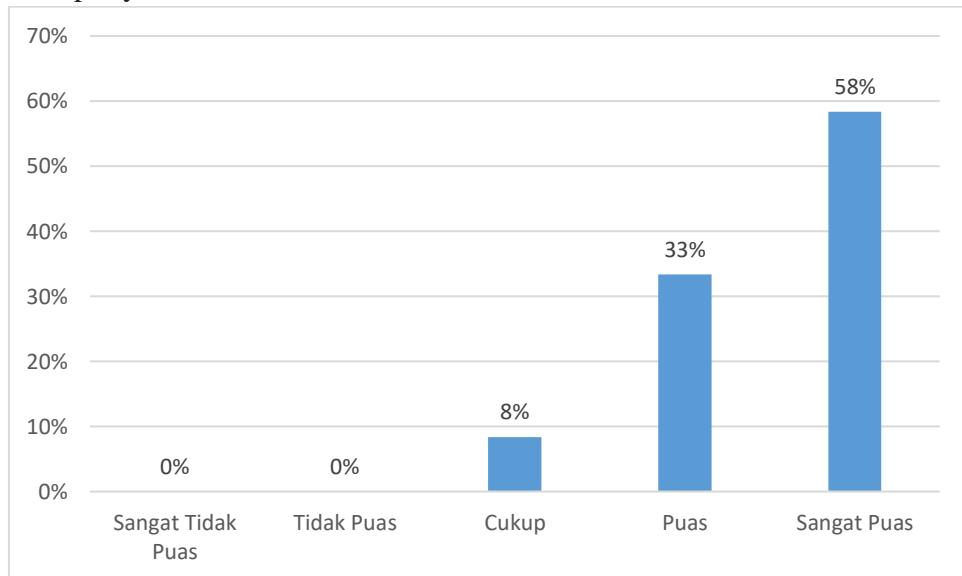
2. Dosen mengajar minimal 12 sks setiap semester.



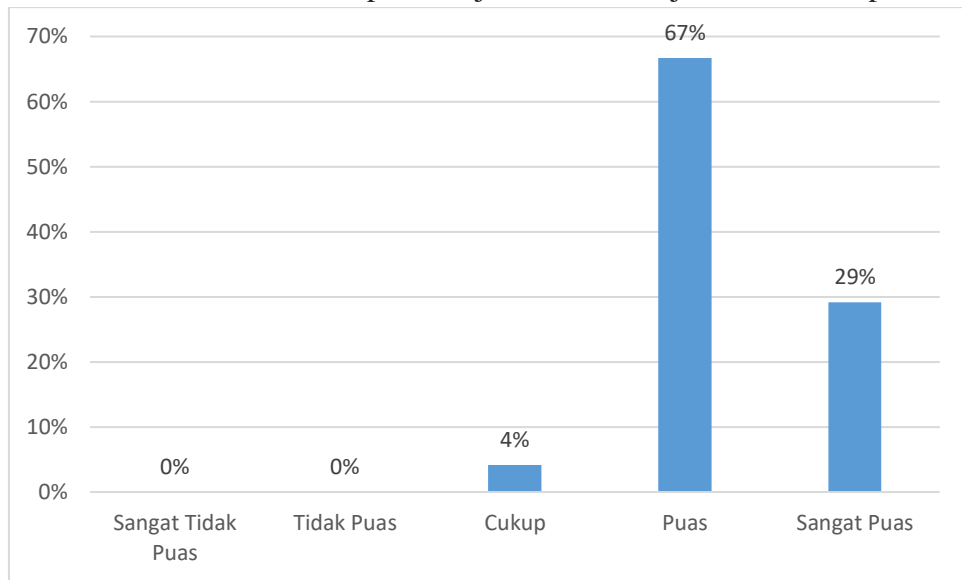
3. Tenaga dosen di Prodi sudah memadai (Rasio 1:27 untuk eksakta dan 1:33 untuk non eksakta).



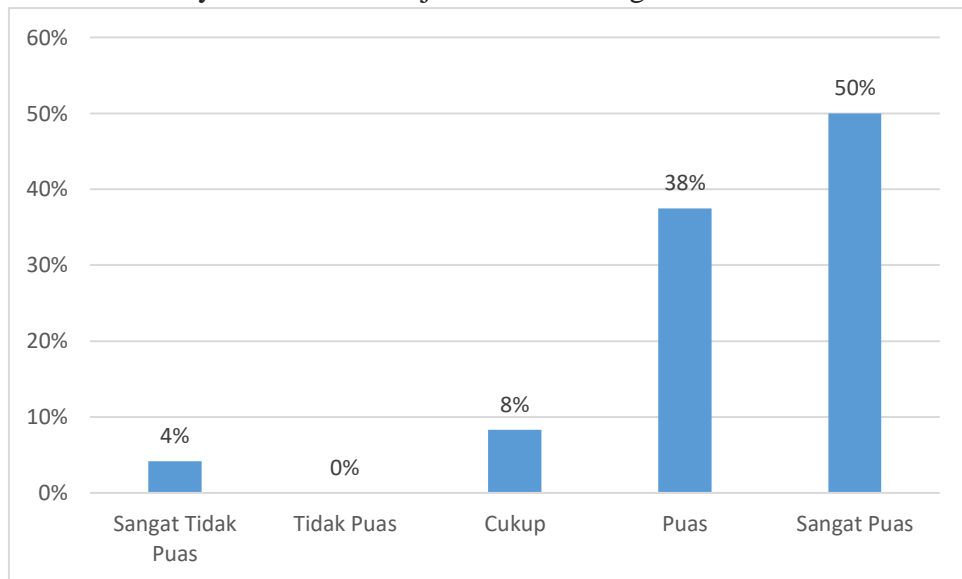
4. Dosen diwajibkan untuk membuat RPS sesuai dengan mata kuliah yang diampunya.



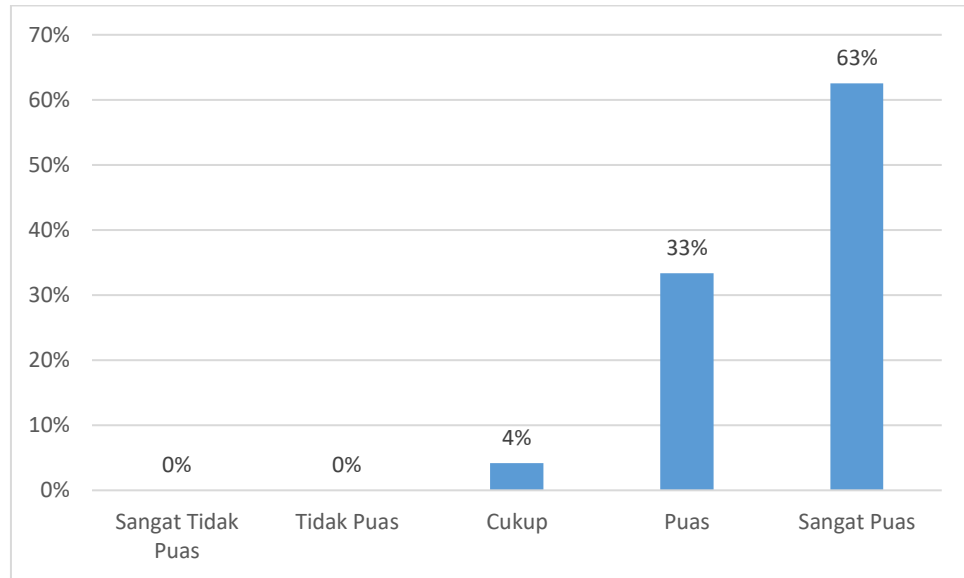
5. Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan.



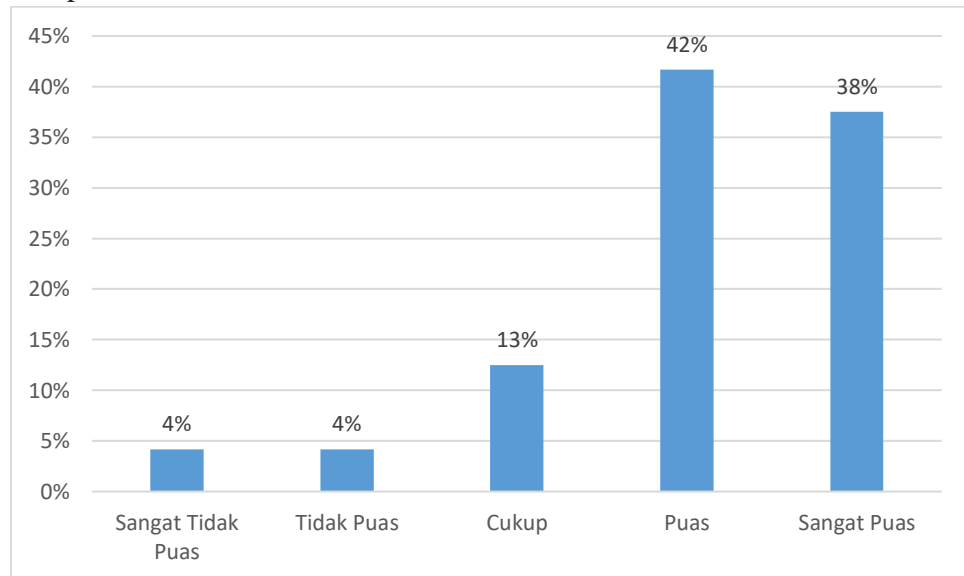
6. Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa.



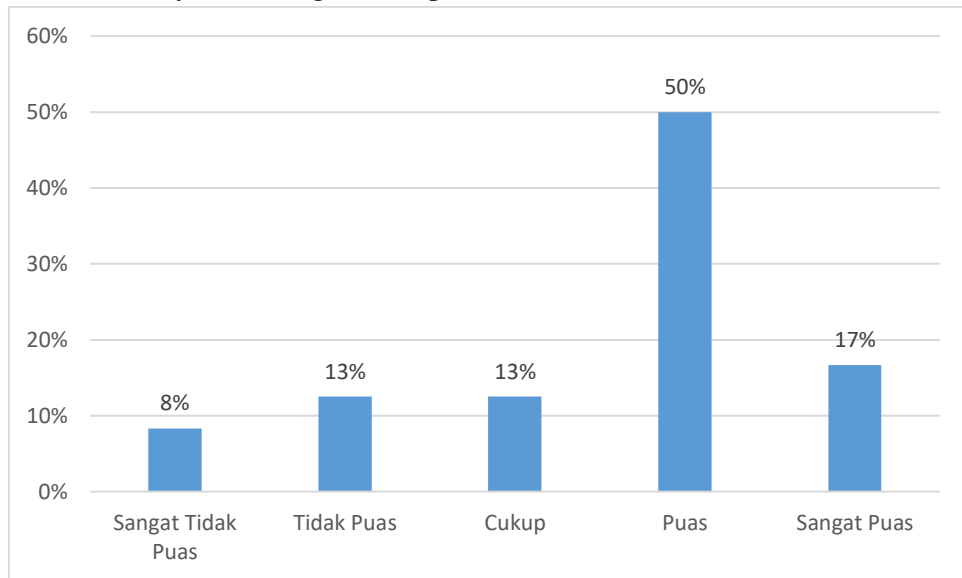
7. Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa.



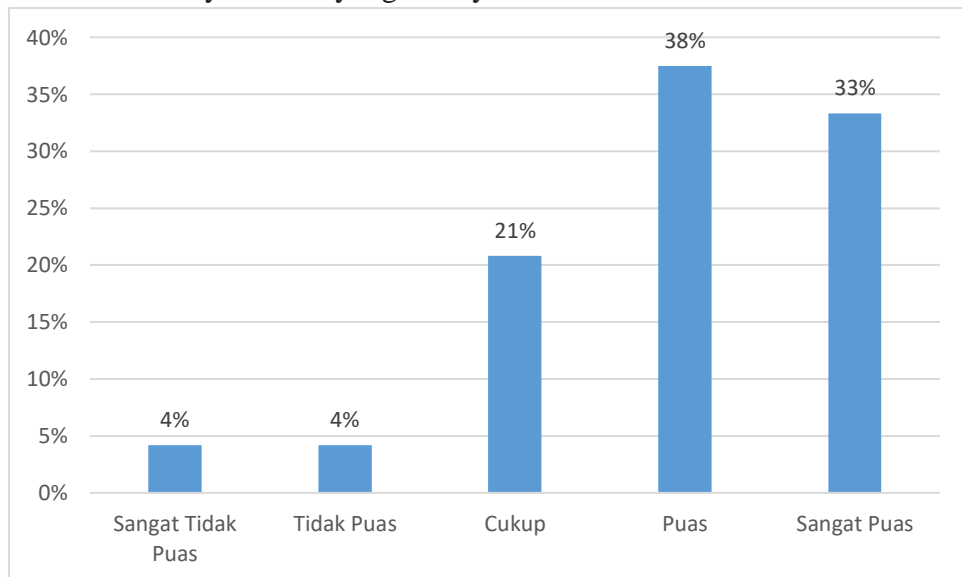
8. Dosen diberikan informasi untuk melakukan survei baik internal maupun eksternal.



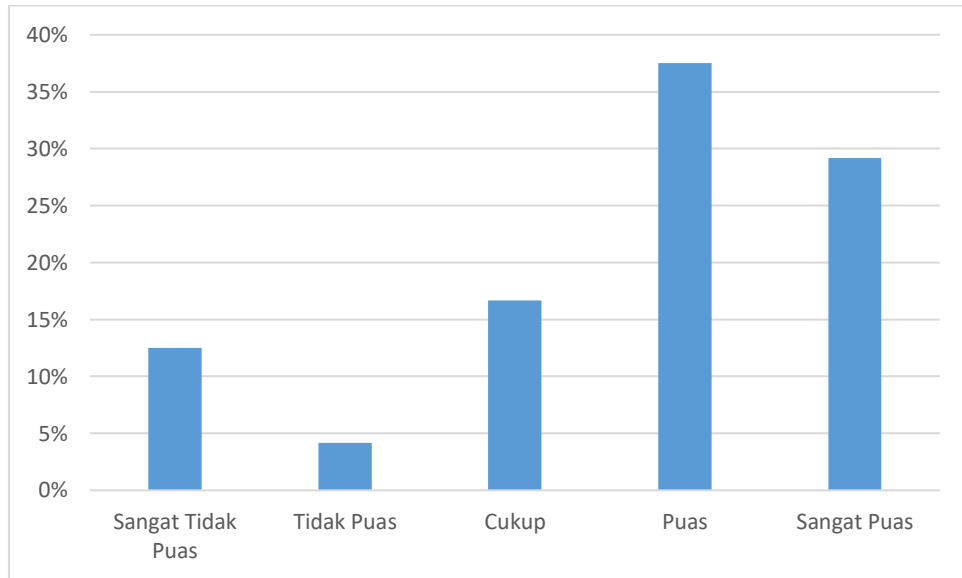
9. Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan survei sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal STKIP Muhammadiyah Kuningan atau pihak eksternal.



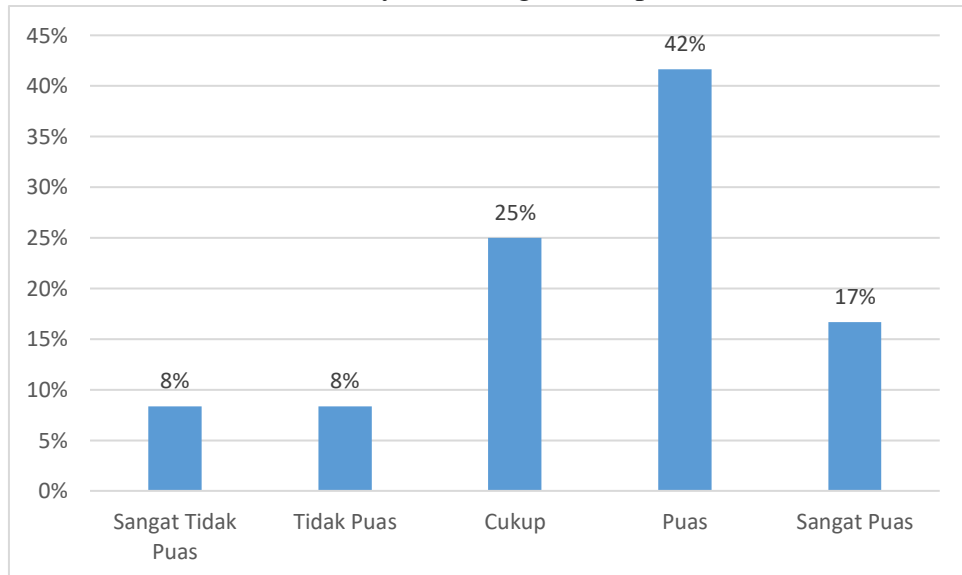
10. Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya.



11. Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal.



12. Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal STKIP Muhammadiyah Kuningan atau pihak eksternal.



Berikut adalah hasil kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal tugas pokok dosen.

**Tabel 4.1 Kepuasan Dosen Terhadap Lembaga**

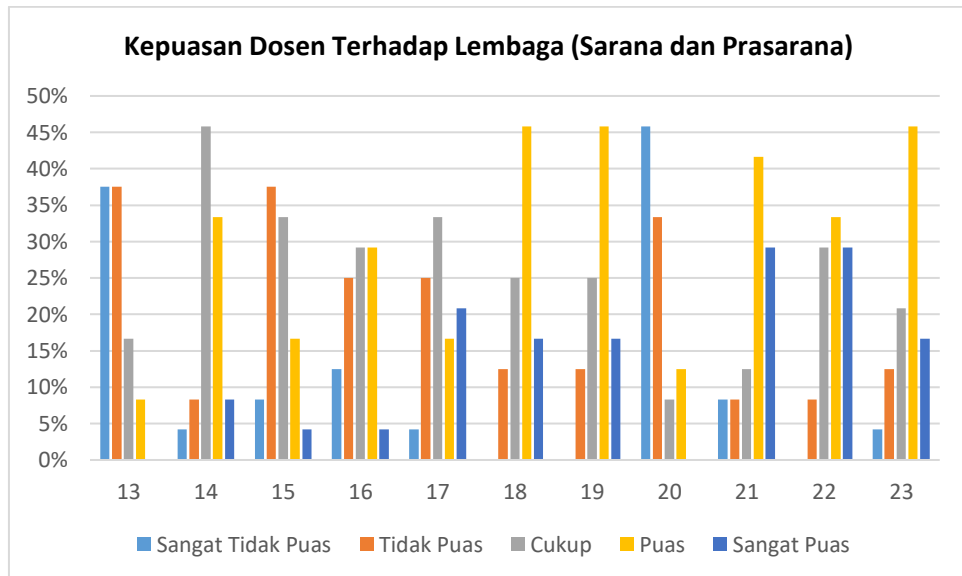
<b>Item Pertanyaan</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>C</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Persentase Rata- rata Per Item (%)</b>
1	0%	4%	13%	46%	38%	83
2	4%	0%	17%	38%	42%	83
3	0%	0%	38%	38%	25%	78
4	0%	0%	8%	33%	58%	90
5	0%	0%	4%	67%	29%	85
6	4%	0%	8%	38%	50%	86
7	0%	0%	4%	33%	63%	92
8	4%	4%	13%	42%	38%	81
9	8%	13%	13%	50%	17%	71
10	4%	4%	21%	38%	33%	78
11	13%	4%	17%	38%	29%	73
12	8%	8%	25%	42%	17%	70
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>81</b>

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, diperoleh persentase rata-rata respon dosen secara keseluruhan sebesar 81%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal tugas pokok sebesar 81%. Artinya, dosen sangat puas dengan lembaga dalam hal tugas pokok. Meskipun demikian, kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal tugas pokok masih harus ditingkatkan.

## B. Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Sarana dan Prasarana)

13. Di setiap ruang kelas tersedia LCD.
14. Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar.
15. Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (DPA dan bimbingan skripsi).
16. Tersedia sarana komputer dan kemudahan untuk mengakses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya.
17. Tersedia toilet yang memadai dan bersih.
18. Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran.
19. Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif.
20. Tersedia sarana kesehatan berupa poliklinik.
21. Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen simpan pinjam.
22. Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman.
23. Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan.

Berikut adalah grafik tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang dikelalo Lembaga:





Berikut adalah hasil kepuasan dosen terhadap lembaga dalam sarana dan prasarana penunjang.

**Tabel 4.2 Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Sarana dan Prasarana)**

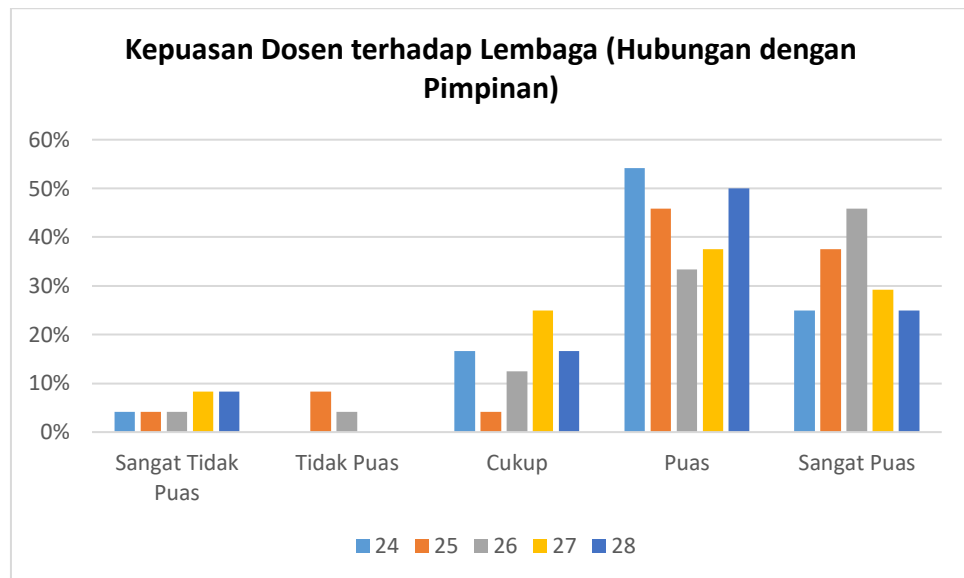
Item Pertanyaan	STP	TP	C	P	SP	Persentase Rata-rata Per Item (%)
13	38%	38%	17%	8%	0%	39,2
14	4%	8%	46%	33%	8%	66,7
15	8%	38%	33%	17%	4%	54,2
16	13%	25%	29%	29%	4%	57,5
17	4%	25%	33%	17%	21%	65,0
18	0%	13%	25%	46%	17%	73,3
19	0%	13%	25%	46%	17%	73,3
20	46%	33%	8%	13%	0%	37,5
21	8%	8%	13%	42%	29%	75,0
22	0%	8%	29%	33%	29%	76,7
23	4%	13%	21%	46%	17%	71,7
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						62,73

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon dosen secara keseluruhan sebesar 62,73%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal sarana dan prasarana sebesar 62,73%. Artinya, dosen puas dengan lembaga dalam hal sarana dan prasarana. Meskipun demikian, kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal sarana dan prasarana masih harus ditingkatkan.

### C. Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Hubungan dengan Pimpinan)

24. Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan.
25. Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen.
26. Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen.
27. Pimpinan memberikan reward dan punishment terhadap hasil kerja dosen.
28. Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar.

Berikut adalah grafik kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin dosen.



Berikut adalah hasil kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin dosen.

**Tabel 4.3 Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Hubungan dengan Pimpinan)**

Item Pertanyaan	STP	TP	C	P	SP	Persentase Rata-rata Per Item (%)
24	4%	0%	17%	54%	25%	79,2
25	4%	8%	4%	46%	38%	80,8
26	4%	4%	13%	33%	46%	82,5
27	8%	0%	25%	38%	29%	75,8
28	8%	0%	17%	50%	25%	76,7
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>79</b>

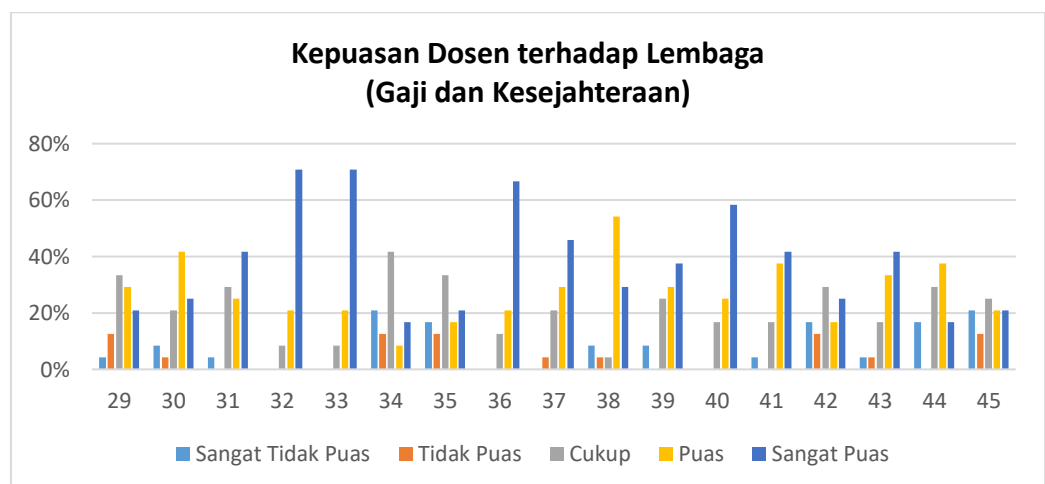
Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon dosen secara keseluruhan sebesar 79%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin sebesar 79%. Artinya, dosen puas dengan lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin. Meskipun demikian, kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin masih harus ditingkatkan.

#### **D. Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Gaji dan Kesejahteraan)**

29. Dosen memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup.
30. Dosen mendapat tunjangan selain gaji perbulan.

31. Dosen mendapatkan gaji ke-13 setiap tahun sesuai dengan aturan yang berlaku.
32. Dosen mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya) setiap hari raya Idul Fitri sesuai dengan aturan yang berlaku.
33. Dosen diberikan tunjangan beras setiap bulan sesuai dengan aturan yang berlaku.
34. Terdapat program umrah dan haji.
35. Dosen diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun.
36. Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku.
37. Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik.
38. Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu.
39. Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal STKIP Muhammadiyah Kuningan maupun pihak eksternal.
40. Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi.
41. Dosen diberikan tunjangan hari tua.
42. Dosen diberi kesempatan mengikuti kegiatan rekreasi bersama keluarga dengan menggunakan dana STKIP Muhammadiyah Kuningan.
43. Dosen mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas.
44. Dosen diberikan tunjangan dana pernikahan/kelahiran anak sesuai dengan aturan yang berlaku.
45. Disediakan beasiswa bagi putra dosen yang kuliah di STKIP Muhammadiyah Kuningan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berikut adalah grafik kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan penunjang dosen.



Berikut adalah hasil kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan penunjang dosen.

**Tabel 4.4 Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Gaji dan Kesejahteraan)**

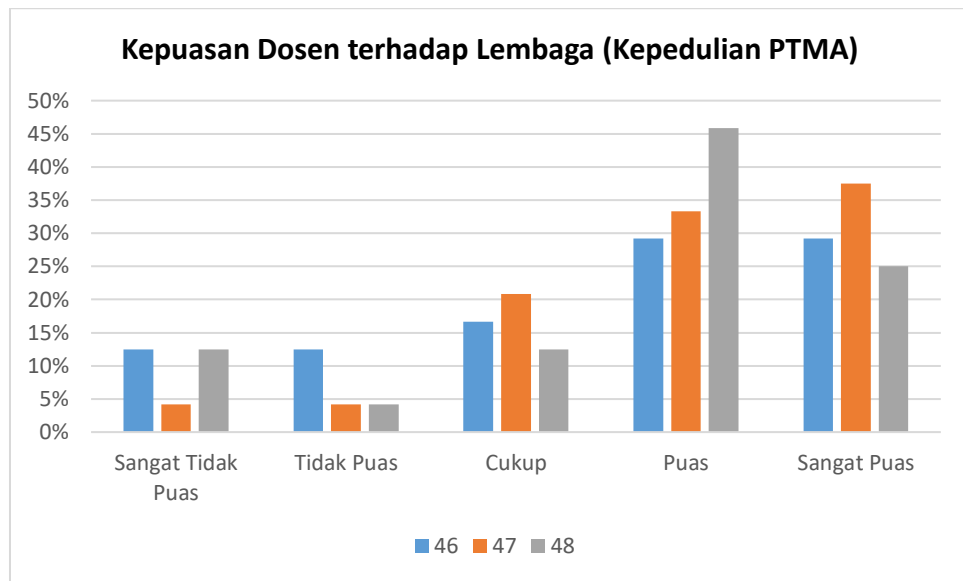
Item Pertanyaan	STP	TP	C	P	SP	Persentase Rata-rata Per Item (%)
29	4%	13%	33%	29%	21%	70,0
30	8%	4%	21%	42%	25%	74,2
31	4%	0%	29%	25%	42%	80,0
32	0%	0%	8%	21%	71%	92,5
33	0%	0%	8%	21%	71%	92,5
34	21%	13%	42%	8%	17%	57,5
35	17%	13%	33%	17%	21%	62,5
36	0%	0%	13%	21%	67%	90,8
37	0%	4%	21%	29%	46%	83,3
38	8%	4%	4%	54%	29%	78,3
39	8%	0%	25%	29%	38%	77,5
40	0%	0%	17%	25%	58%	88,3
41	4%	0%	17%	38%	42%	82,5
42	17%	13%	29%	17%	25%	64,2
43	4%	4%	17%	33%	42%	80,8
44	17%	0%	29%	38%	17%	67,5
45	21%	13%	25%	21%	21%	61,7
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						76,71

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon dosen secara keseluruhan sebesar 32%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan sebesar 76,71%. Artinya, dosen telah puas dengan lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan. Meskipun demikian, kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan masih harus ditingkatkan.

#### **E. Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Kepedulian PTMA)**

46. Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja.
47. Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga.
48. Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Berikut adalah grafik kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kepedulian PTMA.



Berikut adalah hasil kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kepedulian PTMA.

**Tabel 4.5 Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Kepedulian PTMA)**

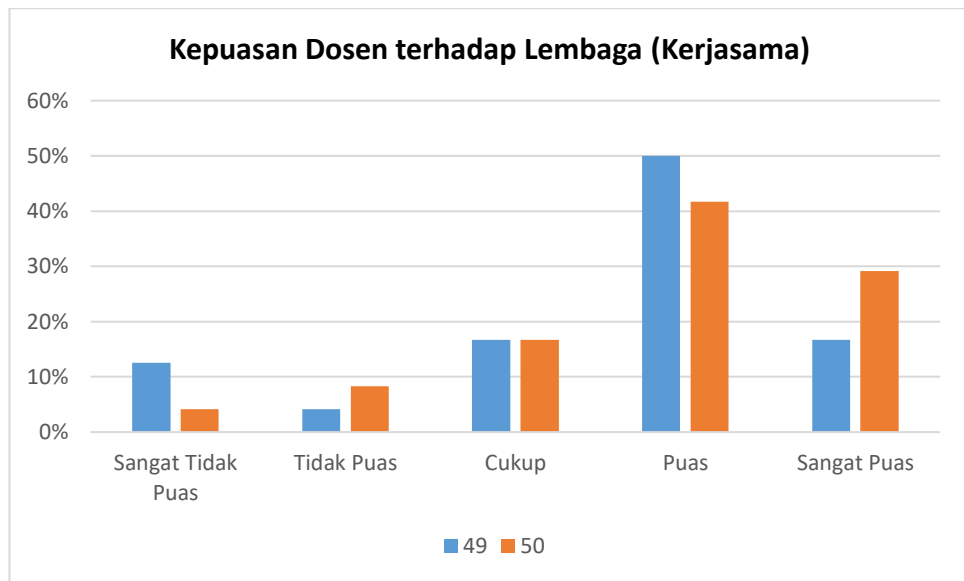
Item Pertanyaan	STP	TP	C	P	SP	Persentase Rata-rata Per Item (%)
46	13%	13%	17%	29%	29%	70,0
47	4%	4%	21%	33%	38%	79,2
48	13%	4%	13%	46%	25%	73,3
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>74,17</b>

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon dosen secara keseluruhan sebesar 74,17%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kepedulian PTMA sebesar 74,17%. Artinya, dosen telah puas dengan lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin. Meskipun demikian, kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kepedulian PTMA masih harus ditingkatkan.

#### **F. Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Kerjasama)**

49. Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan dengan pihak eksternal.
50. Terjalin koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan PTMA\*).

Berikut adalah grafik kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kerjasama.



Berikut adalah hasil kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kerjasama.

**Tabel 4.6 Kepuasan Dosen terhadap Lembaga (Kerjasama)**

Item Pertanyaan	STP	TP	C	P	SP	Persentase Rata-rata Per Item (%)
49	13%	4%	17%	50%	17%	70,8
50	4%	8%	17%	42%	29%	76,7
<b>Persentase Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>73,75</b>

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh persentase rata-rata respon dosen secara keseluruhan sebesar 73,75%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kerjasama sebesar 73,75%. Artinya, dosen telah puas dengan lembaga dalam hal kerjasama. Meskipun demikian, kepuasan dosen terhadap lembaga dalam hal kerjasama masih harus ditingkatkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan dosen terhadap tugas pokok sebesar 80,76%, artinya dosen telah sangat puas dengan lembaga dalam hal tugas pokok.
2. Kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana dosen sebesar 62,73%, artinya dosen telah puas dengan lembaga dalam hal sarana dan prasarana.
3. Kepuasan dosen terhadap hubungan dengan pimpinan dosen sebesar 79%, dosen telah puas dengan lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin.
4. Kepuasan dosen terhadap gaji dan kesejahteraan dosen sebesar 76,72%, artinya hampir setengahnya dosen telah puas dengan lembaga dalam hal gaji dan kesejahteraan.
5. Kepuasan dosen terhadap kepedulian PTMA dosen sebesar 74,17%, artinya dosen telah puas dengan lembaga dalam hal hubungan dengan pemimpin.
6. Kepuasan dosen terhadap kerjasama dosen sebesar 73,75%, artinya dosen telah puas dengan lembaga dalam hal kerjasama.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka rata-rata kepuasan dosen terhadap lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 35%, artinya hampir setengahnya puas dengan lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan.

#### **B. Rekomendasi**

Melihat tingkat kepuasan dosen terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih berada diangka 74,52% dalam kategori PUAS. Maka perlu adanya evaluasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan dosen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S., (2014) Quality Function Deployment in Higher Education. Tersedia pada [https://www.researchgate.net/publication/286879808\\_QUALITY\\_FUNCTION\\_DEPLOYMENTIN\\_HIGHER\\_EDUATION](https://www.researchgate.net/publication/286879808_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENTIN_HIGHER_EDUATION)
- Amin, S., (2017) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. Jurnal Wahana Akademika Vol 4 (2) Oktober 2017.
- Andi, T.P., (2006) TQM dan TQEM, PrePrint. Tersedia pada [http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM\\_T.pdf](http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM_T.pdf).
- Andrews, Rhys. (2014) Performance Management and Public Service Improvement Public Policy Institute for wales. Tersedia pada <http://ppi.w.org.uk/files/2014/04/Performance-Management-and-Public-ServiceImprovement.pdf>
- Cokroaminoto. (2007). Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan. Sumber: [www.cokroaminoto.wordpress.com](http://www.cokroaminoto.wordpress.com).
- Arikunto, S., (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 1992. Validitas dan Reliabilitas. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Darmadi, D., Sugiarto, Widjaja, A.W., dan Supratikno, H., (2000). Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A., (2002). Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Engel, Blackwell, et.al (2001) Customer behavior diterjemahkan oleh Budiyanto, F.X., Perilaku Konsumen Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta
- Fasani, R.F., (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta. Jurnal online Pendidikan Ekonomi. Universitas Sebelas Maret
- Fraenkel, R.J., dan Wallen, N., (1990). How to Design and Evaluate Research in Education. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Gasperz, V., (1997), Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis total, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, J.L. et al. (1995). Organizations Behavior Structure and Process. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, nc.



- Heffy, M., (2009) Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/publications/52384-ID-reformasi-manajemen-pelayanan-publikmen.pdf>
- Ibrahim, Ali (2011). Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis Short Message Service (SMS) Gateway di Fasilkom Unsri. *Jurnal JUSI*,1(2)pp. 81-92
- Ichwan, (2010) Definifi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010. Tersedia pada <https://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsipmanfaat-program-total-quality-management-tqm/>
- Ilyas, (2014) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dosen pendidikan agama islam. *Jurnal Penelitian dan Pendidikan* Vol 31 nomor 2 tahun 2014. Tersedia pada: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JPP/article/download/5700/4571>
- Indriantoro, N., dan Supomo, B., (2005) Metode Penelitian Bisnis, Yogyakarta: BPFPE
- Irawan, D. H., 2002, Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan, Jakarta , Elexmedia
- Jaedun, A., dan Ishartiwi (t.t) Survei Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Tersedia: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>, diakses pada tanggal 16 Desember 2018
- Jogiyanto (2005) Analisa dan Desain Sistem Informasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P., (1997). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian. (Alih bahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2007) Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas Jilid 1. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kumar, R., (2005) Research Methodology: A Step By Step Guide for beginner. Second Edition. NSW: Pearson Education Australia.
- Kowalczyk, P., (2014) New Public Management in Education-From School Governance to School Management. International conference “Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life Management, Knowledge and Learning” 25-27 Juni 2014 di Portoroz, Slovenia.

- Larasati, E., (2013) Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik. Semarang: Universitas Dipenogoro. Tersedia pada <https://core.ac.uk/download/pdf/18605989.pdf>
- Montgomery, D. C. 1990. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Mowen, J., dan Minor, M., (1998). Perilaku Konsumen. Erlangga, Jakarta.
- Nasution M.N (2005) Manajemen Alutu terpadu (Fotal Quality management) Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, H., (2005). Penelitian Terapan.Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), “A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research” (Journal of Marketing).
- Prawirosentono, S., (2008) Manajemen Sumber daya Manusia Kebijakan kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE
- Purwadi, M., (2017) Di Bawah ITB, UIN Jakarta Tempati Peringkat 13 Universitas Terbaik di Indonesia. Tersedia pada <https://nasional.sindonews.com/read/1226934/144/di-bawah-itb-uinjakarta-tempati-peringkat-13-universitas-terbaik-di-indonesia1501768237>
- Qomar, M., (2007) Manajemen Pendidikan Islam, Malang: Erlangga
- Rangkuti, F., (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F., (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., (2013) Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). Sistem Informasi Manajermen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusli, B., (2015) Kebijakan Publik. Bandung: ADOYA Mitra Sejahtera.
- Sallis, E., (2007) Total Quality Management in Education. Jakarta: Ircisod.
- Sugito, H., (2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 8 November 2009 dari [Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/MengukurKepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/MengukurKepuasan-Pelanggan)
- Susanti, A., Santoso, H., dan Nursyachbani, P.A., (2018) Analisis jenis layanan pendidikan dan non kependidikan yang penting bagi peningkatan kepuasan

mahasiswa. Jurnal J@TI UNDIP Vol 13 no 1 Januari tahun 2018. ISSN 19071434, ISSN Online 25021516. Tersedia pada <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/18368>

Susanto, D., (2018) Tiga Komponen Utama dalam Mengelola Perguruan Tinggi. Sistem Informasi Manajemen Kampus (Sevima). Tersedia pada: <http://sevima.com/tiga-komponen-penting-dalam-mengelola-perguruantinggi/>

Susanto, A., (2004). Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Lingga Jaya. Bandung.

Tjiptono, F., dan Chandra, G (2005) Service, quality and satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, H., (2006) Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Van Vliet, V. (2009). Total Quality Management (TQM). Retrieved [insert date] from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/qualitymanagement/total-quality-management-tqm/>

Vincent, (2006), Sistem Manajemen kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Six Zigma untuk Organisasi Bisnis dan pemerintahan . PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia  
Zeithmal et al, (1985) Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

*Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Dosen*

**INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN TETAP  
TERHADAP STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN**

**PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Bapak/Ibu dosen tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan yang kami hormati. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap bapak/ibu kami bermaksud menampung umpan balik terhadap layanan kami selama ini. Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya, agar kami mendapat informasi yang lengkap dan obyektif untuk dapat meningkatkan layanan terhadap Dosen Tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan di masa yang akan datang. Atas partisipasi Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

**Informasi tentang pengisi angket:**

Program Studi : .....  
Masa Kerja : .....tahun.....bulan

**Petunjuk :**

Berikan tanggapan Bapak/Ibu terhadap setiap butir pernyataan dengan cara membubuhkan tanda cek (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang sesuai.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

NO	ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	5
<b>A. TUGAS POKOK</b>						
1	Saya bekerja sebagai di Dosen di STKIP Muhammadiyah Kuningan mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi					
2	Dosen mengajar minimal 12 sks setiap semester					
3	Tenaga dosen di Prodi sudah memadai (Rasio 1:27 untuk eksakta dan 1:33 untuk non eksakta)					
4	Dosen diwajibkan untuk membuat RPS sesuai dengan mata kuliah yang diampunya					

5	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan					
6	Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa					
7	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa					
8	Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal					
9	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal STKIP Muhammadiyah Kuningan atau pihak eksternal					
10	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau <i>handout</i> , modul atau karya ilmiah yang lainnya					
11	Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal					
12	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal STKIP Muhammadiyah Kuningan atau pihak eksternal					
<b>B. SARANA DAN PRASARANA</b>						
13	Di setiap ruang kelas tersedia LCD					
14	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar					
15	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (DPA dan bimbingan skripsi)					
16	Tersedia sarana komputer dan kemudahan untuk mengakses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya					
17	Tersedia toilet yang memadai dan bersih					
18	Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran					
19	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif					

20	Tersedia sarana kesehatan berupa poliklinik					
21	Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen simpan pinjam					
22	Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman					
23	Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan					
<b>C. HUBUNGAN DENGAN PIMPINAN</b>						
24	Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan					
25	Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen					
26	Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen					
27	Pimpinan memberikan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> terhadap hasil kerja dosen					
28	Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar					
29	Dosen memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup					
30	Dosen mendapat tunjangan selain gaji perbulan					
31	Dosen mendapatkan gaji ke-13 setiap tahun sesuai dengan aturan yang berlaku					
32	Dosen mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya) setiap hari raya Idul Fitri sesuai dengan aturan yang berlaku					
33	Dosen diberikan tunjangan beras setiap bulan sesuai dengan aturan yang berlaku					
34	Terdapat program umrah dan haji					
35	Dosen diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun					
36	Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku					
37	Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik					
38	Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/ pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu					
39	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal STKIP Muhammadiyah					

	Kuningan maupun pihak eksternal					
40	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi					
41	Dosen diberikan tunjangan hari tua					
42	Dosen diberi kesempatan mengikuti kegiatan rekreasi bersama keluarga dengan menggunakan dana STKIP Muhammadiyah Kuningan					
43	Dosen mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas					
44	Dosen diberikan tunjangan dana pernikahan/kelahiran anak sesuai dengan aturan yang berlaku					
45	Disediakan beasiswa bagi putra dosen yang kuliah di STKIP Muhammadiyah Kuningan sesuai dengan aturan yang berlaku					
<b>E. KEPEDULIAN PTMA</b>						
46	Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja					
47	Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga					
48	Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan					
<b>F. KERJASAMA</b>						
49	Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama STKIP Muhammadiyah Kuningan dengan pihak eksternal					
50	Terjalin koordinasi/kerjasama antar lembaga/fakultas/program studi/unit di lingkungan PTMA*)					
	<b>Skor Total</b>					
<b>G. SARAN-SARAN :</b>						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						