

**DOKUMEN LAPORAN  
EVALUASI KINERJA DOSEN PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

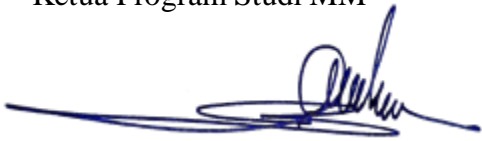


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**2018**

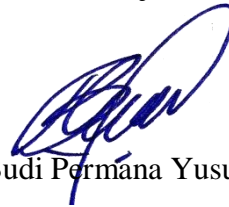
## LEMBAR PERSETUJUAAN

Ketua Program Studi MM



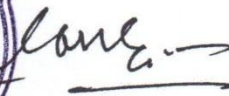
Dr. H. Bambang Dwi Hartono, MSi.

Ka. Unit Penjaminan Mutu.



Dr. Budi Permana Yusuf S.E., MM.

Mengetahui :  
Direktur SPs.



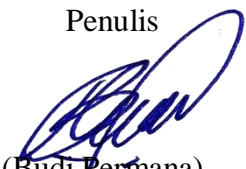
Prof. Dr. H. Abd. Rahman A. Ghani, M.Pd.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke khadirat Allah SWT atas terselesaikannya dokumen Survey Kepuasan Dosen di Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA. Untuk mengetahui seberapa besar perasaan puas dosen terhadap lingkungan di program studi manajemen S2 Uhamka . Kinerja merupakan penampilan atau pertunjukkan bentuk tindakan, perbuatan, pekerjaan yang telah dicapai atau dilaksanakan.

Cara untuk meningkatkan performance diantaranya : menetapkan tujuan, memberikan training, memberikan reward kepada karyawan, bantuan teknologi, pembagian tugas, bekerja sinergi. Pada dasarnya apa yang diharapkan perusahaan tidak semudah membalikkan telapak tangan. Perlu adanya peran langsung manajemen perusahaan mengontrol dan memberikan teknik terbaik di dalam mengerjakan pekerjaan di suatu lembaga.

Penulis



(Budi Permana)

## DAFTAR ISI

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	2

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka.....	3
-------------------------	---

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	4
----------------------------	---

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	11
4.2 Rekomendasi.....	63

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA.....	61
---------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah.

Keberadaan dosen merupakan salah satu komponen yang sangat penting di dalam proses pendidikan, sehingga dosen memegang peranan dan tanggung jawab yang besar dalam dunia pendidikan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa setiap dosen wajib memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran. Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh dosen dalam tugas keprofesionalannya.

Perekonomian negara Indonesia saat ini sedang berkembang dengan sangat pesat. Tetapi kondisi ekonomi global mengalami pelemahan. Pelemahan sudah terjadi saat ini bahkan indikator perdagangan internasional menunjukkan angka terlemah sejak 20 tahun terakhir. Kita semua tahu bahwa perekonomian tidak statis, tetapi bersifat dinamis. Hari-hari ini perekonomian secara global sedang melemah. Ada pelemahan perekonomian secara global yang kemudian berimbas kepada perekonomian nasional baik melalui jalur perdagangan barang dan jasa, melalui arus modal, termasuk dana dan dari sisi psikologis maupun sentimen pasar.

Gubernur Bank Indonesia : Perry Warjiyo mengemukakan beberapa alasan investor asing masih tertrik untuk berinvestasi di Indonesia. Salah satunya adalah kebijakan moneter dan fiskal yang dibangun oleh pemerintah. Kebijakan tersebut membuat investor percaya terhadap Indonesia.

Di dalam dunia pendidikan Menteri nadiem Makarim mencanangkan merdeka pendidikan yaitu : Kemudahan kampus membuka program studi yang baru, Perubahan sistem akreditasi kampus : ke depan kata nadiem, program akreditasi bersifat otomatis untuk seluruh peringkat dan sukarela bagi perguruan tinggi dan program studi yang siap naik peringkat. Adapun akreditasi yang ditetapkan Badan Akreditasi Nasional Perguruan tinggi tetap berlaku lima tahun dan akan diperbaharui otomatis.

Bagi program studi yang mendapatkan akreditasi internasional maka akan secara otomatis mendapatkan akreditasi A dari pemerintah dan tidak harus melalui proses lagi di nasional.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### 2.1 Kajian Pustaka.

Kinerja menurut Edison (2016) merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau ketetapan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Kinerja menurut Ivanisevic (2015 : 183) merupakan hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan suatu lembaga.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat dibuat sintesis bahwa Kinerja merupakan hasil yang dicapai seperti yang ditetapkan oleh suatu lembaga.

Kepuasan konsumen menurut Oliver dalam Tjiptono (2014 : 355) merupakan evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan Konsumen menurut Kotler (2009 : 138) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen menurut Kotler & Amstrong (2008 : 16) merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disintesis bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membanding kinerja produk dengan ekspektasi sebelum pembelian.

Kepuasan konsumen akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap merk produk yang dikeluarkan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling).

Strategi kepuasan konsumen yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu : Memberikan produk yang berkualitas serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Sebaiknya melakukan cek terlebih dahulu kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### 3.1 Metode Penelitian.

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian adalah melakukan evaluasi dosen dosen Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Uhamka

Objek penelitian dari penelitian ini yaitu Dosen-dosen program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

#### 3.2 Populasi dan Sample.

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian. Populasi di dalam penelitian ini yaitu dosen-dosen pengampu mata kuliah di prodi Manajemen S2 SPS Uhamka berjumlah 11 orang .

#### 3.3 Metode Analisis

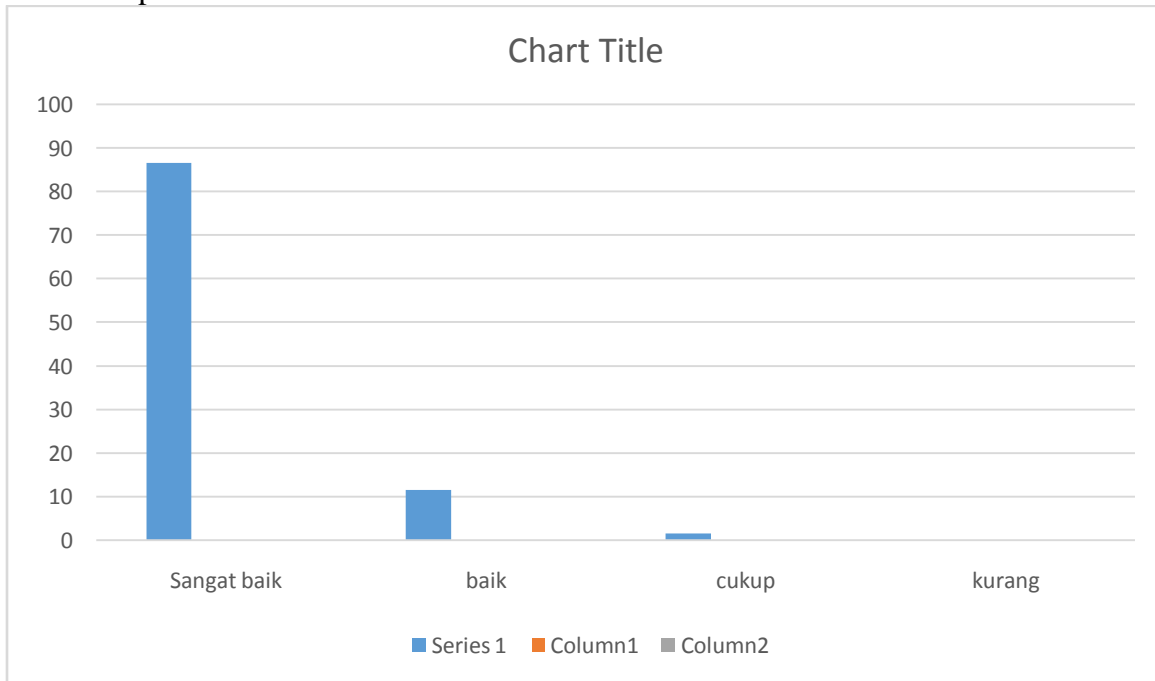
Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan evaluasi dosen dosen Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana PROF. DR. HAMKA.

**BAB IV**  
**PEMBAHASAN**

**HASIL TABULASI EVALUASI KINERJA DOSEN**  
**MANAJEMEN SPS UHAMKA**

N0	Aspek yang Diukur	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
1	<b>Keandalan (<i>reliability</i>):</b> <i>Bagaimanakah kemampuan Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka dalam memberikan pelayanan?</i>	86,67	11,67	1,67	0
2	<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>):</b> <i>Bagaimanakah kemauan Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?</i>	96,67	3,33	0	0
3	<b>Kepastian (<i>assurance</i>):</b> <i>Bagaimanakah kemampuan Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?</i>	90	8,33	1,67	0
4	<b>Empati (<i>empathy</i>):</b> <i>Bagaimanakah kesediaan/kepedulian Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?</i>	95	5	0	0
5	<b>Tangible:</b> <i>Bagaimanakah penilaian Anda terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana?</i>	0	71,67	20	8,33
	Jumlah	368,34	100	23,34	8,33

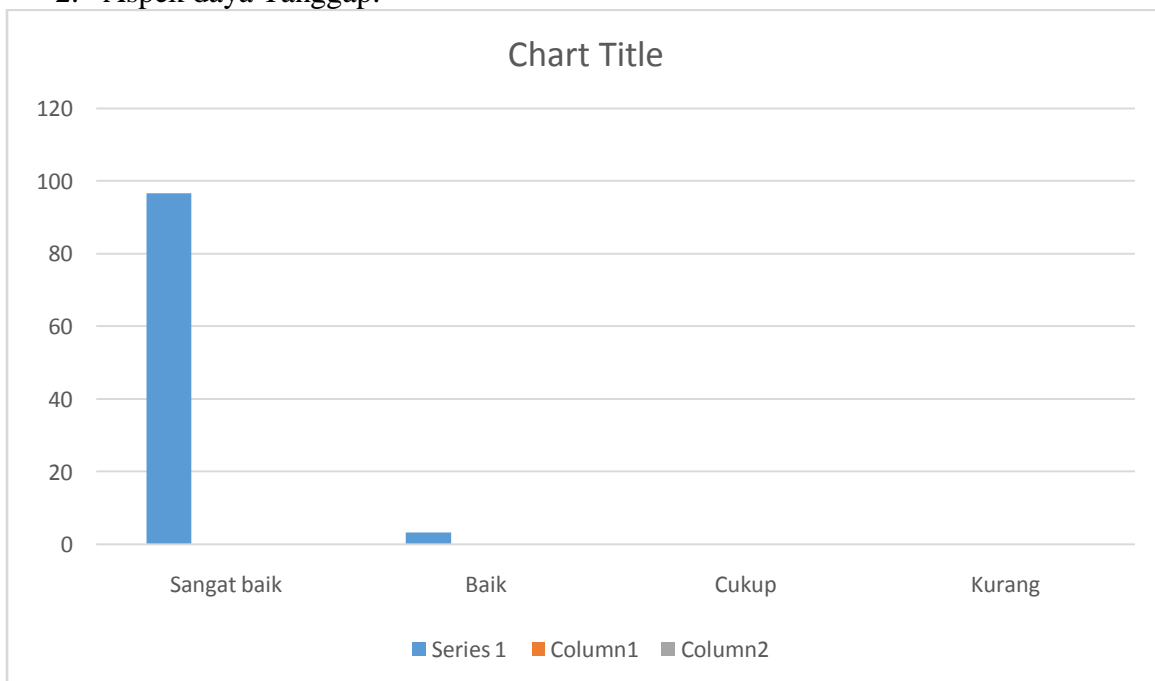
### 1. Aspek Keandalan



#### Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa dari 11 dosen Prodi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA yang menjawab sangat baik sebesar 86,67, sebanyak sebanyak 11,67 menjawab baik, 1,67% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang. Oleh karena itu kemampuan Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka dalam memberikan pelayanan masih bisa ditingkatkan.

### 2. Aspek daya Tanggap.

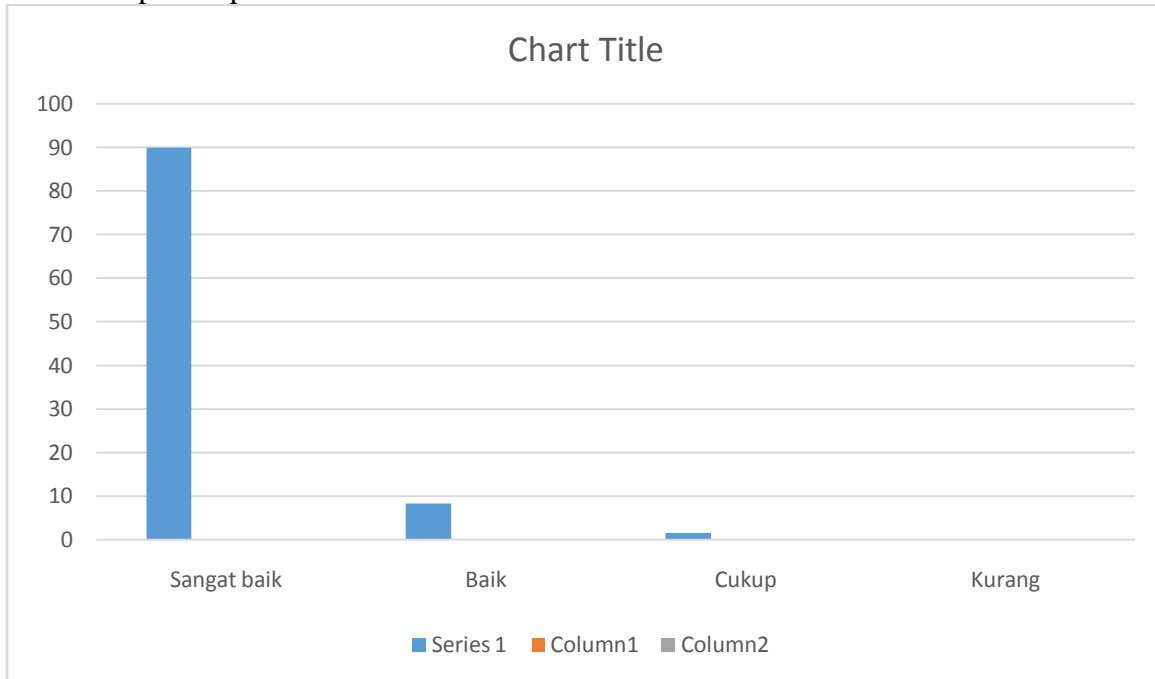


Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 96,67, sebanyak 3,33 menjawab baik, sebanyak 0% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

Oleh karena itu kemauan Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka dalam memberikan jasa yang cepat masih bisa ditingkatkan.

### 3. Aspek Kepastian

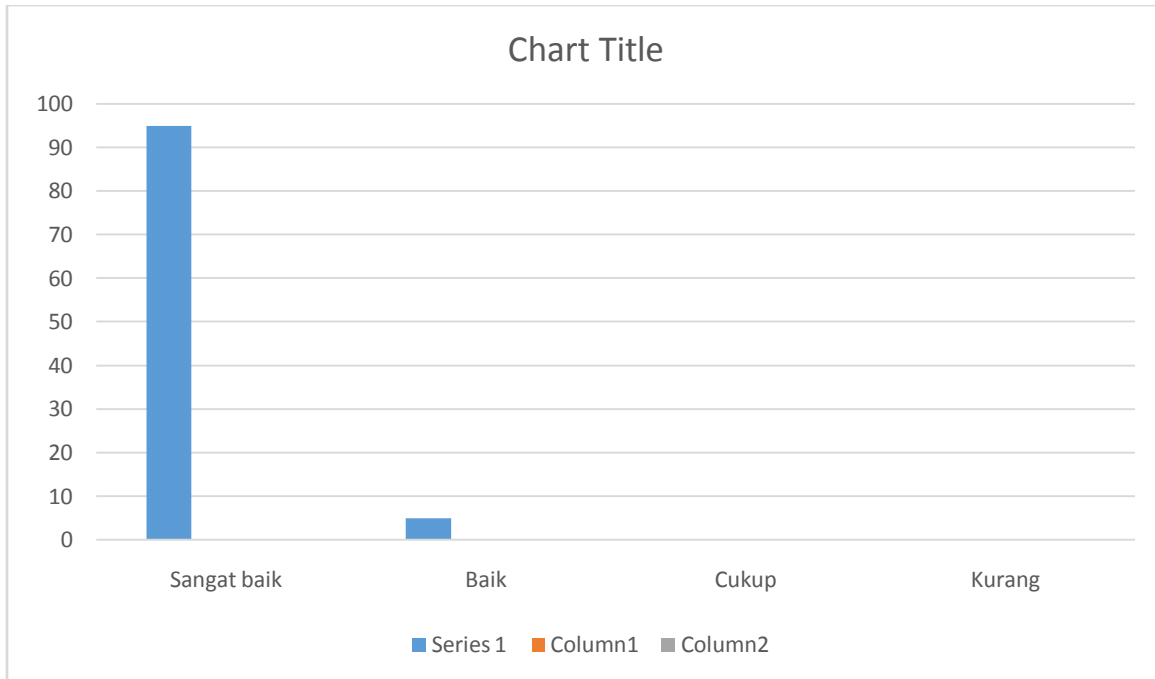


Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 90, sebanyak 8,33 menjawab baik, sebanyak 1,67% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

Oleh karena itu kemampuan Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan masih bisa ditingkatkan.

### 4. Aspek Empati.

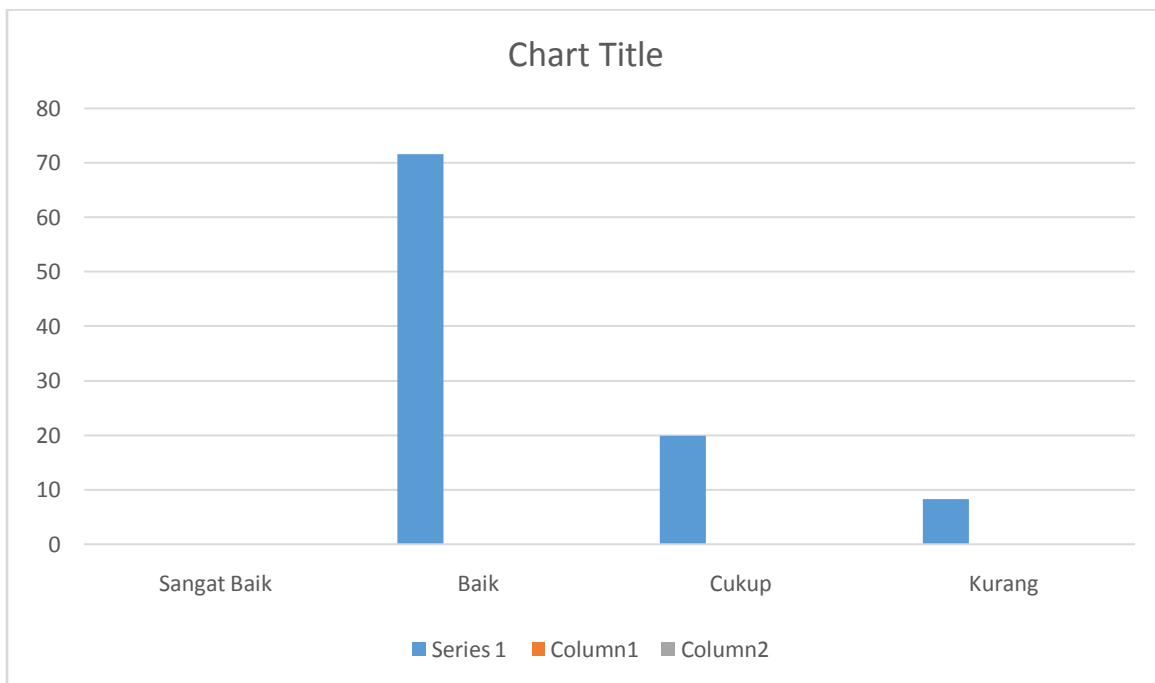


**Analisis :**

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 95%, sebanyak sebanyak 5% menjawab baik, sebanyak 0% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

Oleh karena itu kesediaan/kepedulian Prodi Manajemen S2 dan SPS Uhamka dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa masih bisa ditingkatkan.

**5. Aspek Tangibles.**



Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa dari 11 dosen prodi Manajemen S2 yang menjawab sangat baik sebesar 0%, sebanyak 71,67% menjawab baik, sebanyak 20% menjawab cukup, sebanyak 8,33% menjawab kurang. Oleh karena itu kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana masih bisa ditingkatkan.

Rencana Tindak lanjut :

Semester Depan melengkapi sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

## **Bab V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 5.1 Kesimpulan.

Kinerja Dosen-Dosen Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA dinilai baik tetapi masih bisa ditingkatkan.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan skor terendah yaitu Tangibles sangat baik 0, baik 71,67, cukup 20, kurang 8,55 sebaiknya dibuat rencana tindak lanjut Program Studi Manajemen S2 Prof. DR. HAMKA yaitu menambah sarana dan prasarana di program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

## DAFTAR PUSTAKA

Daryanto, 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan satu, Bandung, Satu Nusa.

Kotler, Philip, 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas jilid 1 dan 2 Jakarta, Erlangga.

Sekaran, Uma. 2006. Research Methods for business. Jakarta, Salemba Empat.

Zaini Baihaki, 2013. Analisis Pengaruh Citra Merk, kualitas produk, dan Promosi terhadap Keputusan pembelian studi kasus pasta gigi pepsodent di Jakarta timur. Universitas syarif hidayatullah Jakarta.