

LAPORAN HASIL

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA
PEMBELAJARAN**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR 2019/2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Mengajar Dosen, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Pembelajaran

Tim Penyusun:

Firman, S.Pd., M.Pd

Uyunnasirah Hambali, S.Pd., M.Pd

Makassar, 26 Juli 2019

Mengetahui,	Menyetujui,
Ketua Program Studi	Ketua GKM Fakultas
Ummi Khaerati Syam, S.Pd.,M.Pd	Andi Husniati, S.Pd.,M.P

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi keilmuan program studi. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa program studi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas program studi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif program studi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

GKM Program Studi sebagai *supporting unit* selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh Program studi antara lain yaitu Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan terhadap performa mengajar dosen ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Program Studi selanjutnya.

B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh GKM Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Muhammadiyah Makassar Selain itu, survey ini juga sebagai bagian

dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

C. Sasaran

Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2019/2020.

METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 10 Juni 2019 sampai dengan 28 Juni 2019. Kuesioner tersebut diisi melalui platform google form dan website program studi <https://bg.fkip.unismuh.ac.id/>

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran program studi Tahun Akademik 2019/2020 dengan jumlah 241 mahasiswa.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling* yaitu Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2019/2020 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner melalui Google Form web program studi <https://bg.fkip.unismuh.ac.id/> Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 23 item dari 3 indikator kepuasan mahasiswa. Pernyataan tersebut berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran .Dari 23 item pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak memuaskan, 2) Tidak Memuaskan Cukup memuaskan, 3) memuaskan, 4) Sangat memuaskan 5)

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui Google Form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 10 Juni 2019 sampai dengan 28 Juni 2019. Kuesioner tersebut diisi Google Form dan web program studi <https://bg.fkip.unismuh.ac.id/> dimana hasil kuesioner tersebut terekam pada database GKM Program Studi. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survey ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 234 responden atau tingkat pengembalian sebesar 31,8% respon dari jumlah keseluruhan Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2020/2021.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (*pearson correlation*). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,680	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,551	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,667	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,636	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,640	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,675	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,585	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,708	0,000	Valid

		0	
Pernyataan 9	0,692	0,00 0	Valid
Pernyataan 10	0,627	0,00 0	Valid
Pernyataan 11	0,561	0,000	Valid
Pernyataan 12	0,582	0,000	Valid
Pernyataan 13	0,551	0,000	Valid
Pernyataan 14	0,574	0,000	Valid
Pernyataan 15	0,585	0,000	Valid
Pernyataan 16	0,483	0,000	Valid
Pernyataan 17	0,696	0,000	Valid
Pernyataan 18	0,661	0,000	Valid
Pernyataan 19	0,637	0,000	Valid
Pernyataan 20	0,569	0,000	Valid
Pernyataan 21	0,605	0,000	Valid
Pernyataan 22	0,615	0,000	Valid
Pernyataan 23	0,391	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 8323 jawaban reponden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing- masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk megetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha* $< 0,50$ maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* $> 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin

memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,923	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 24 jawaban reponden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,976 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 97,6% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

C. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 234 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 23 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak memuaskan, 2) tidak memuaskan, 3) cukup memuaskan, 4) Memuaskan 5) Sangat memuaskan. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Memuaskan (1)	Tidak Memuaskan (2)	Cukup Memuaskan (3)	Memuaskan (4)	Sangat Memuaskan (5)
Pernyataan 1	0	2	27	113	92
	0%	9%	11,5%	48,3%	39,3%
Pernyataan 2	0	0	27	147	60
	0%	0%	11,5%	62,8%	25,6%
Pernyataan 3	0	1	33	130	70
	0%	0,4	14,1%	55,6	29,9
Pernyataan 4	0	4	35	117	78
	0%	1,7%	15,0%	50%	33,3%
Pernyataan 5	0	0	19	139	75
	0%	0%	8,1%	59,4	32,1
Pernyataan 6	0	3	25	119	87

	0%	1,3%	10,7%	50%	37,2%
Pernyataan 7	0	1	25	144	64
	0%	0,4	10,7	61,5	27,4
Pernyataan 8	0	4	40	109	81
	0%	1,7	17,1	46,6	34,6
Pernyataan 9	0	2	26	142	64
	0%	0,9	11,1	60,7	27,4
Pernyataan 10	1	0	11	110	110
	0,4	0%	4,7	47,0	47,0
Pernyataan 11	0	0	16	120	98
	0%	0%	6,8%	51,3%	41,9%
Pertanyaan 12	0	0	13	129	92
	0%	0%	5,6	55,1	39,3
pertanyaan 13	0	0	17	129	87
	0%	0%	7,3	55,1	37,2
pertanyaan 14	0	0	18	133	83
	0%	0%	7,7	56,8	35,5
Pertanyaan 15	0	2	31	127	73
	0%	0,9%	13,2%	54,3%	31,2%
pertanyaan 16	0	0	17	127	90
	0%	0%	7,3%	54,3%	38,5%
pertanyaan 17	0	1	29	132	72
	0%	0,4%	12,4%	56,4%	30,8%
Pertanyaan 18	2	24	58	104	46
	0,9%	10,3%	24,8%	44,4	19,7%
Pertanyaan 19	4	9	33	143	45
	1,7%	3,8%	14,1%	61,1%	19,2%
Pertanyaan 20	0	3	28	133	70
	0%	1,3%	12%	56,8%	29,9%
Pertanyaan 21	1	14	48	116	55
	0,4%	6,0%	20,5%	49,6%	23,5%
Pertanyaan 22	0	7	42	123	62
	0%	3,0%	17,9%	52,6%	26,5%
Pertanyaan 23	0	1	3	103	127
	0%	0,4%	1,3%	44,0%	54,3%

Sumber: Olah Data (2019)

Hasil evaluasi 23 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert

1-5 terdapat pada poin 4 yaitu “memuaskan”. Berikut hasil analisis SPSS dapat dilihat pada Tabel di bawah ini

Rata-Rata Jawaban 234 Responden

Skala Likert 1-5	
Kriteria	Jawaban
Cukup Memuaskan	6,0%
Memuaskan	71,4%
Sangat Memuaskan	22,6%

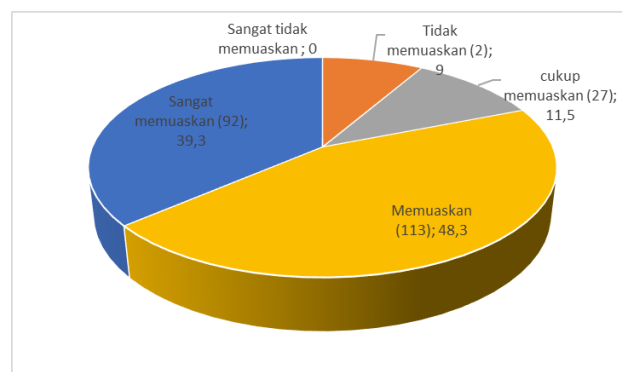
Sumber: Olah Data (2021)

D. Kesimpulan

Survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran sebesar 71,4%. Skala likert menunjukkan menunjukkan rata-rata yakni pada angka yang cukup memuaskan dengan presentasi sebesar 6,0%, memuaskan sebesar 71,4%, dan sangat memuaskan sebesar 22,6%. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 22 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada 3 aspek layanan berada kriteria memuaskan. "

Pernyataan 1

Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

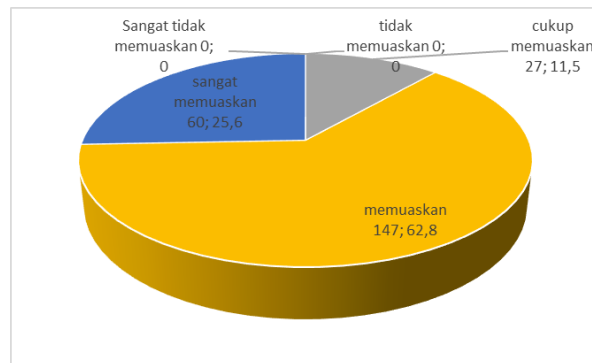


Pada aspek kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan terdapat 2 (9%), cukup memuaskan (11,5%) memuaskan (48,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (39,3%).

Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 2

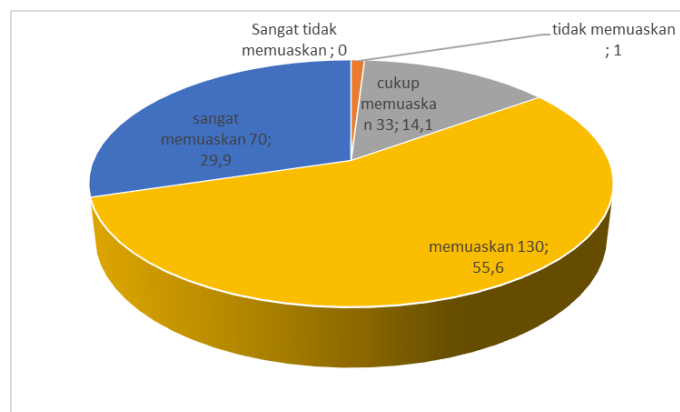
Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab



Pada aspek Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (11,5%) memuaskan (48,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (25,6%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 3

Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

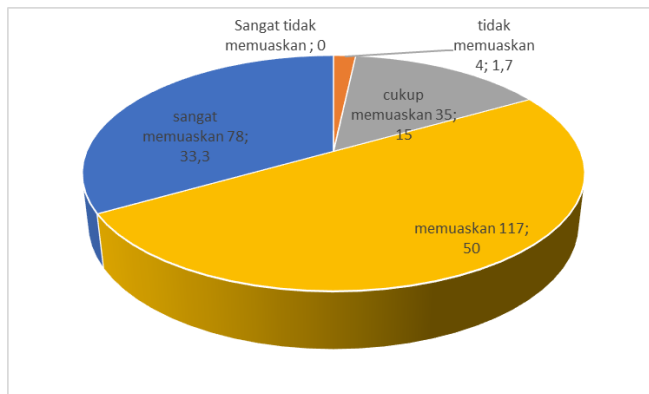


Pada aspek Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan menunjukkan bahwa persentasi pada

kriteria cukup memuaskan (14,1%) memuaskan (55,6%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (29,9%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 4

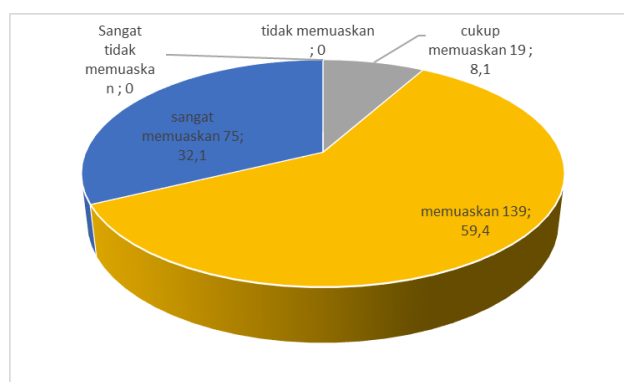
Dosen datang tepat waktu



Pada aspek Dosen datang tepat waktu menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,7%) cukup memuaskan (15%) memuaskan (50%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (33,3%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 5

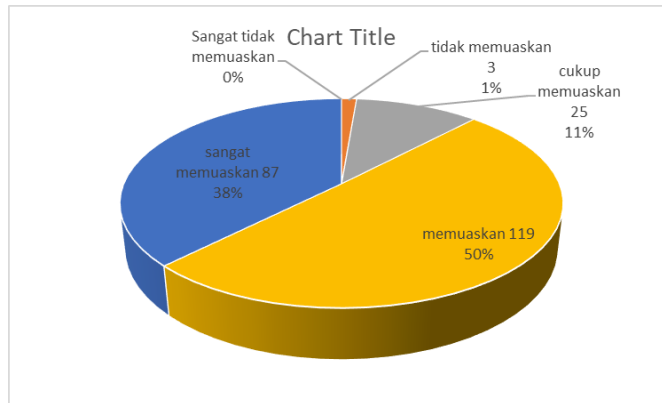
Referensi yang digunakan dosen up to date



Pada aspek Dosen datang tepat waktu menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (8,1%) memuaskan (59,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (32,1%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 6

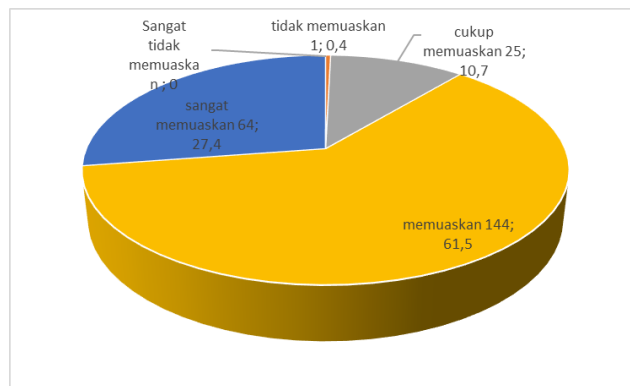
Dosen obyektif terhadap pemberian nilai



Pada aspek Dosen obyektif terhadap pemberian nilai menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,3%) cukup memuaskan (10,7%) memuaskan (50%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (38%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 7

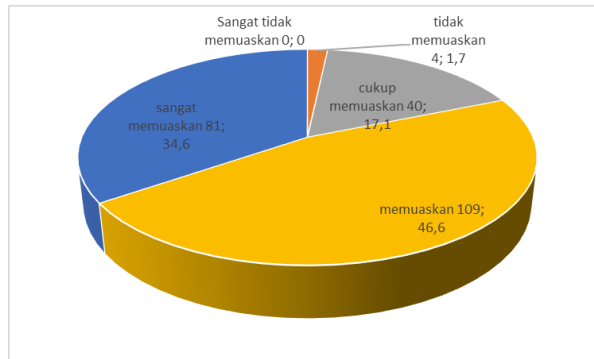
Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar



Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,4%) cukup memuaskan (10,7%) memuaskan (61,5%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (27,4%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 8

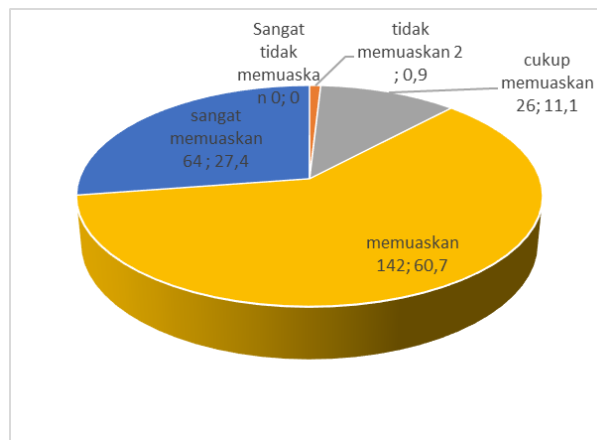
Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa



Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,7%) cukup memuaskan (17,1%) memuaskan (46,6%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (34,6%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 9

Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

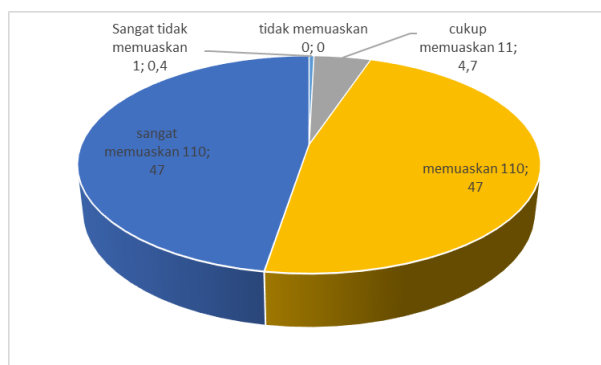


Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,9%) cukup memuaskan (11,1%) memuaskan (60,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (27,4%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

Pernyataan 10

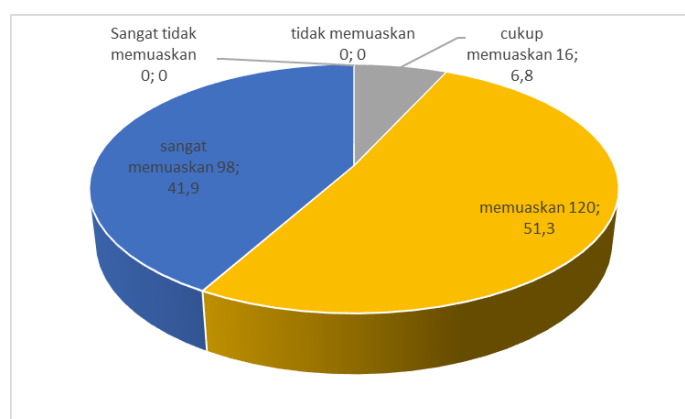
Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa



Pada aspek Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,4%) cukup memuaskan (4,7%) memuaskan (47,0%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (47,0% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan dan sangat memuaskan.

Pernyataan 11

Pemberian informasi yang akurat dari staff PS Prodi Pendidikan Bahasa Inggris

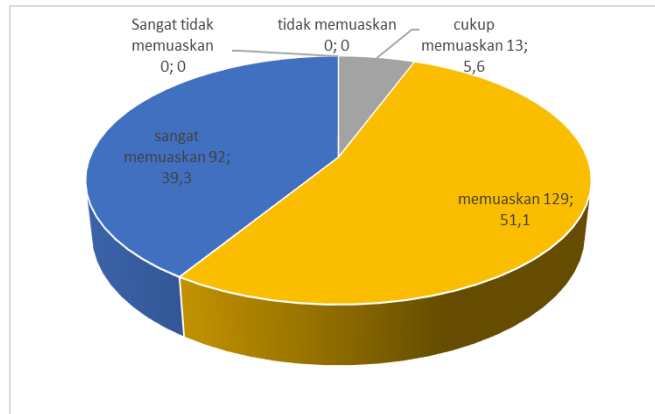


Pada aspek Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat cukup memuaskan (6,8%) memuaskan (51,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (41,9% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai

perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 12

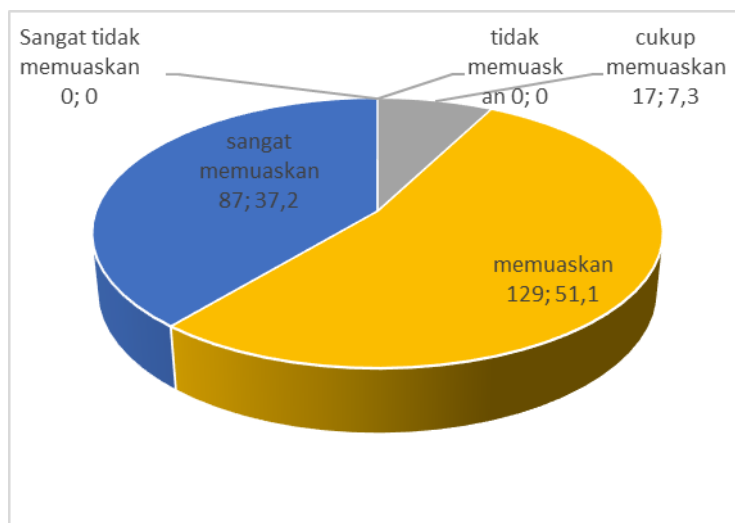
Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan



Pada aspek Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat cukup memuaskan (5,6%) memuaskan (51,1%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (39,3% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 13

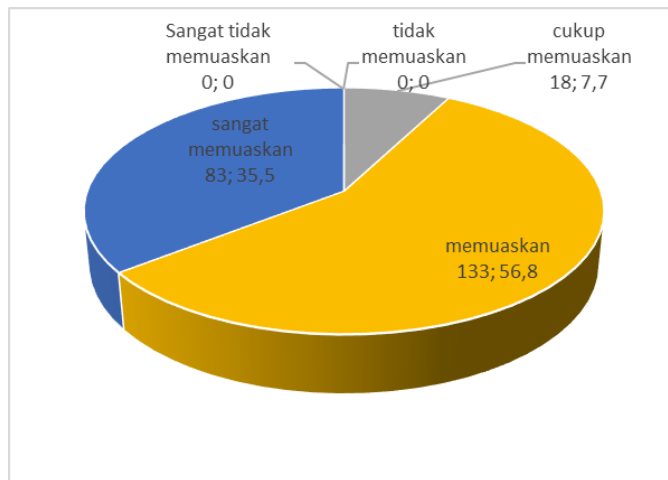
Kemampuan staf Prodi Pendidikan Bahasa Inggris akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan



Pada aspek Kemampuan staf Prodi Pendidikan Bahasa Inggris akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat cukup memuaskan (7,3%) memuaskan (51,1%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (37,2% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 14

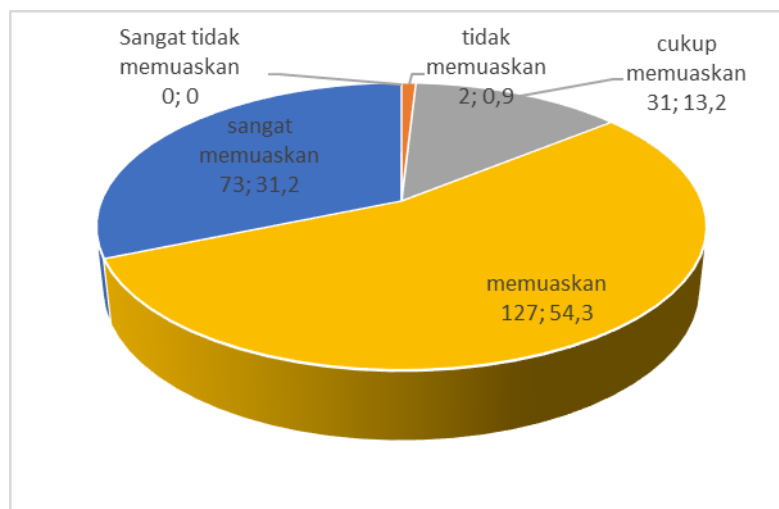
Kepedulian Staff PS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



Pada aspek Kepedulian Staff PS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (7,7%) memuaskan (56,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (35,5% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 15

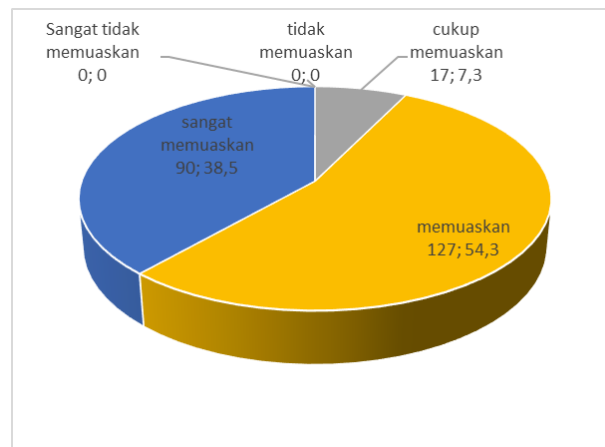
Asistensi staff PS terhadap publikasi ilmiah



Pada aspek Asistensi staff PS terhadap publikasi ilmiah menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,9) cukup memuaskan (13,2%) memuaskan (54,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (31,2% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 16

Asistensi pelayanan staff PS tentang informasi akademik

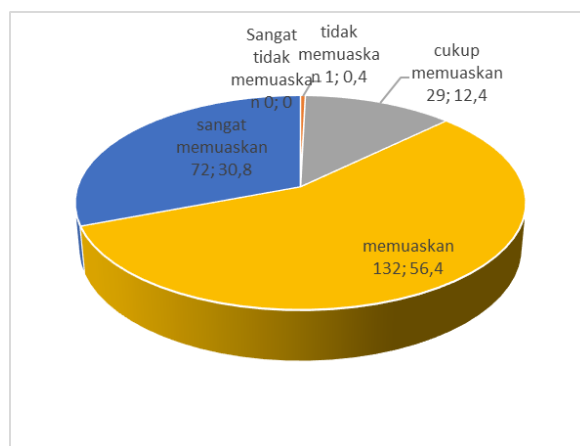


Pada aspek Asistensi pelayanan staff PS tentang informasi akademik kemahasiswaan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (7,3%) memuaskan (54,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (38,5% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Layanan Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Pernyataan 17

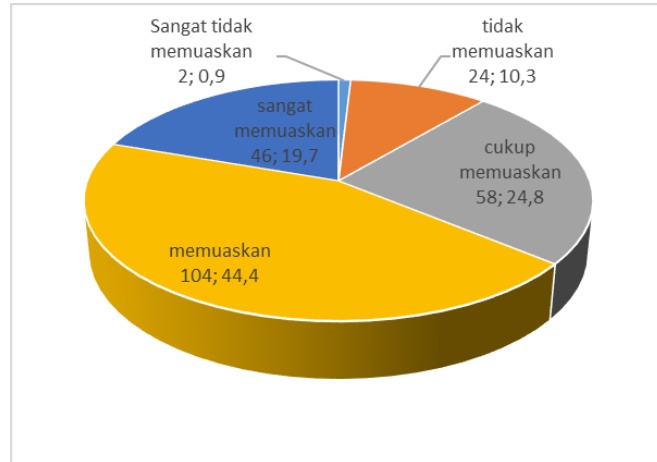
Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain)



Pada aspek Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain) menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,4%) cukup memuaskan (12,4%) memuaskan (56,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (30,8% Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 18

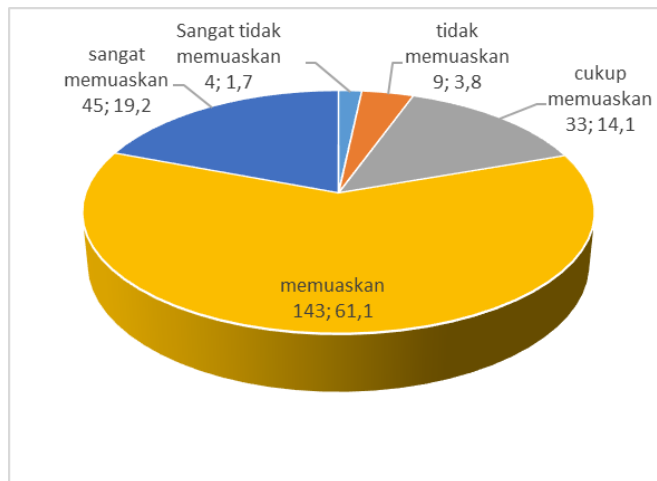
Di setiap ruang kelas tersedia LCD



Pada aspek Di setiap ruang kelas tersedia LCD menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,9) tidak memuaskan (10,3%) cukup memuaskan (24,8%) memuaskan (44,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (19,7%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 19

Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar

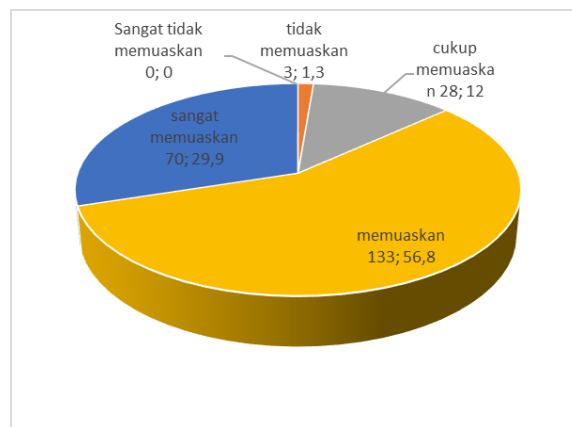


Pada aspek Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (1,7%) tidak memuaskan (3,8%) cukup memuaskan (14,1%) memuaskan (61,1%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (19,2%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

Pernyataan 20

Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa

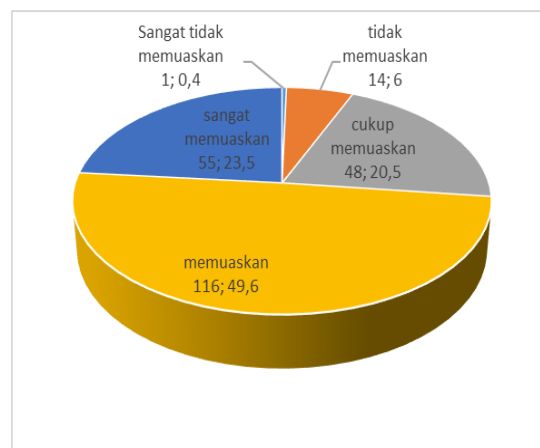
(PA dan bimbingan skripsi)



Pada aspek Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi) menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,3%) cukup memuaskan (12%) memuaskan (56,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (29,9%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 21

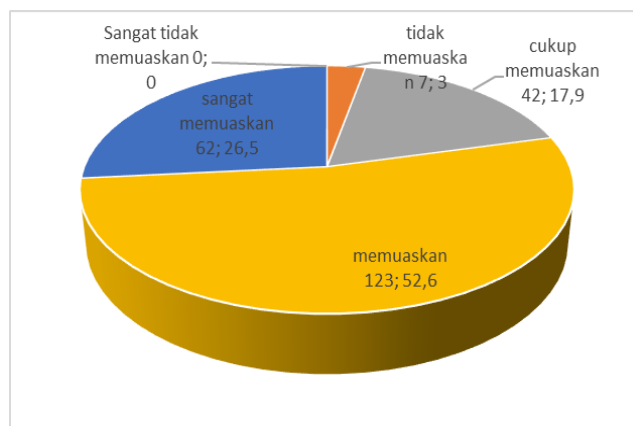
Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses



Pada aspek Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,4) tidak memuaskan (6,0%) cukup memuaskan (20,5%) memuaskan (49,6%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (23,5%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 22

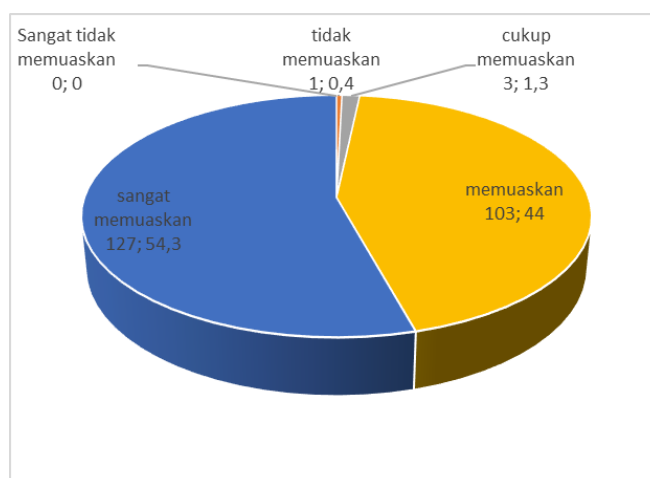
Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif



Pada aspek Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (3,0%) cukup memuaskan (17,9%) memuaskan (52,6%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (26,5%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

Pernyataan 23

Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa



Pada aspek Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,4%) cukup memuaskan (1,3%) memuaskan (44,0%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (54,3%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran memuaskan. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada survey ini telah sesuai standar. Dengan demikian, merekomendasikan kepada Program Studi untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada 3 aspek layanan kepuasan mahasiswa tersebut.

Kuesioner

Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran

Tahun Akademik 2019/2020

Sebagai upaya GKM Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh mahasiswa aktif agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar (kurang lebih 3 menit) untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Questionnaire ini membantu untuk mengevaluasi kinerja Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris. silahkan mengisi angket yang ada di bawah ini dengan cara mengklik jawaban yang menurut anda sesuai serta mengisi biodata yang lengkap sesuai dengan apa yang ada pada angket di bawah ini. Angket ini terdiri dari 3 aspek yakni (1) Layanan Kinerja pengajaran Dosen terdapat 9 item pertanyaan dari nomor 1-9. (2) Layanan Administrasi Program Studi (PS.) terdapat 6 item pertanyaan dari nomor 10-16, dan (3) Sarana Dan Prasarana Pembelajaran yang terdiri dari 6 item pertanyaan dari nomor 17-23.

Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-5. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Memuaskan (STM) = Skor 1

Tidak Memuaskan (TM) = Skor 2

Cukup Memuaskan (CM) = Skor 3

Memuaskan (M) = Skor 4

Sangat Memuaskan (SM) = Skor 5

Daftar Pernyataan
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Mengajar Dosen

No.	Pernyataan			
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4.	Dosen datang tepat waktu			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5.	Referensi yang digunakan dosen up to date			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6.	Dosen obyektif terhadap pemberian nilai			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7.	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
8.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
9.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Cukup memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
10.	Saran yang diberikan.			
			

Daftar Pernyataan
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik

No.	Pernyataan
1.	Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2.	Pemberian informasi yang akurat dari staff PS Prodi Pendidikan Bahasa Inggris <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3.	Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4.	Dosen datang tepat waktu <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5.	Referensi yang digunakan dosen up to date <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6.	Dosen obyektif terhadap pemberian nilai <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7.	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
8.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
9.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran <input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
10.	Saran yang diberikan.

Daftar Pernyataan
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Layanan Sarana dan Prasarana
Pembelajaran

No.	Pernyataan
1.	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain)
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2.	Di setiap ruang kelas tersedia LCD
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3.	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4.	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5.	Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6.	Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa
	<input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Cukup memuaskan <input type="radio"/> Memuaskan <input type="radio"/> Sangat Memuaskan
8.	Saran yang diberikan.

Bar Chart Hasil Analisis

