

**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 2021/2022**

## **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, 27 Juli 2021

<b>Mengetahui,</b>	<b>Menyetujui,</b>
<b>Ketua Program Studi</b>	<b>Ketua GKM Fakultas</b>
<b>Dr. Ummi Khaerati Syam, S.Pd., M.Pd</b>	<b>Dr. Andi Husniati, S.Pd., M.Pd</b>

# **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 2021/2022.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. Waktu Pelaksanaan**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 14 Juni 2021 sampai dengan 27 Juni 2021. 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 2021/2022 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 2021/2022 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 304 responden atau tingkat pengembalian sebesar 40,44% respon dari jumlah keseluruhan Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2021/2022 .

#### 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	0,729	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,696	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,690	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,690	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,677	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,683	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,675	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,689	0,000	Valid

		0	
Pernyataan 9	0,762	0,00 0	Valid
Pernyataan 10	0,667	0,00 0	Valid
Pernyataan 11	0,655	0,000	Valid
Pernyataan 12	0,602	0,000	Valid
Pernyataan 13	0,611	0,000	Valid
Pernyataan 14	0,658	0,000	Valid
Pernyataan 15	0,639	0,000	Valid
Pernyataan 16	0,683	0,000	Valid
Pernyataan 17	0,690	0,000	Valid
Pernyataan 18	0,706	0,000	Valid
Pernyataan 19	0,749	0,000	Valid
Pernyataan 20	0,648	0,000	Valid
Pernyataan 21	0,686	0,000	Valid
Pernyataan 22	0,677	0,000	Valid
Pernyataan 23	0,529	0,000	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 22 (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 8323 jawaban responden. 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 mengetahui 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>	<b>Keterangan</b>
0,947	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Olah Data SPSS 22 (2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 23 jawaban reponden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,947 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	25	120	157
	0%	0,7%	8,2%	39,5%	51,6%
Pernyataan 2	0	2	14	162	126
	0%	0,7%	4,6%	53,3%	41,4%
Pernyataan 3	0	3	29	147	125
	0%	1,0%	9,5%	48,4%	41,1%
Pernyataan 4	2	2	37	131	132
	0,7%	0,7%	12,2%	43,1%	43,4%
Pernyataan 5	0	1	22	169	112
	0%	0,3%	7,2%	55,6%	36,8%
Pernyataan 6	0	4	22	154	124
	0%	1,3%	7,2%	50,7%	40,8%

Pernyataan 7	0	5	19	152	128
	0%	1,6%	6,3%	50,0%	42,1%
Pernyataan 8	0	2	27	150	125
	0%	0,7%	8,9%	49,3%	41,1%
Pernyataan 9	1	2	24	176	101
	0,3%	0,7%	7,9%	57,9%	33,2%
Pernyataan 10	0	1	14	114	172
	0%	0,3%	4,6 %	37.5%	56,6%
Pernyataan 11	1	1	19	142	141
	0,3%	0,3%	6,3%	46,7%	46,4%
Pertanyaan 12	0	0	17	146	141
	0%	0%	5,6%	48,0%	46,4%
pertanyaan 13	0	1	16	145	141
	0%	0,3%	5,3%	47,7%	46,4%
pertanyaan 14	0	1	17	141	145
	0%	0,3%	5,6%	46.4%	47,7%
Pertanyaan 15	0	2	27	150	125
	0%	0,7%	8,9%	49,3%	41,1%
pertanyaan 16	0	1	20	129	154
	0%	0,3%	6,6%	42,4%	50,7%
pertanyaan 17	1	2	30	142	129
	0,3%	0,7%	9,9%	46,7%	42,4%
Pertanyaan 18	2	18	53	148	83
	0,7%	5,9%	17,4%	48,7%	27.3%
Pertanyaan 19	5	7	31	168	93
	1,6%	2,3%	10,2%	55,3%	30,6%
Pertanyaan 20	1	1	27	151	124
	0,3%	0,3%	8,9%	49,7%	40,8%
Pertanyaan 21	5	9	43	144	103
	1,6%	3,0%	14,1%	47,4%	33,9%
Pertanyaan 22	2	5	48	133	116
	0,7%	1,6%	15,80 %	43,8%	38,2%
Pertanyaan 23	1	2	9	89	203
	0,3%	0,7	3,0%	29,3%	66,8%

Sumber: Olah Data SPSS 22 (2021)

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 304 Responden

Skala Likert 1-5	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak memuaskan	0 %
Tidak memuaskan	1,0
Cukup Memuaskan	4,6%
Memuaskan	57,2%
Sangat Memuaskan	37,2%

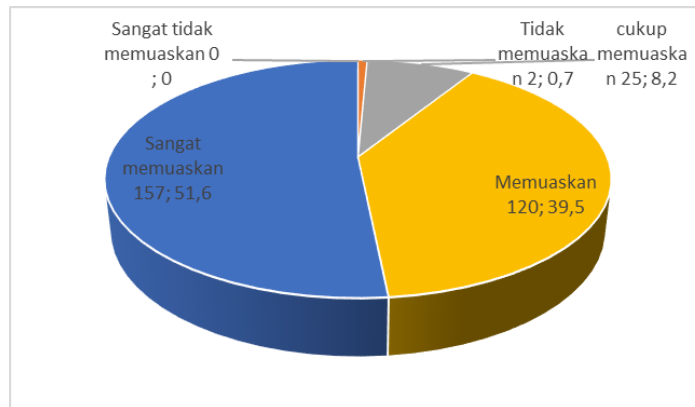
Sumber: Olah Data SPSS 22 (2021)

#### 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 57,2%. Skala likert menunjukkan menunjukkan rata-rata yakni pada angka yang cukup memuaskan dengan presentasi sebesar 4,6%, memuaskan sebesar 57,2%, dan sangat memuaskan sebesar 37,2%. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 22 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada 3 aspek layanan berada kriteria memuaskan. "

## Pernyataan 1

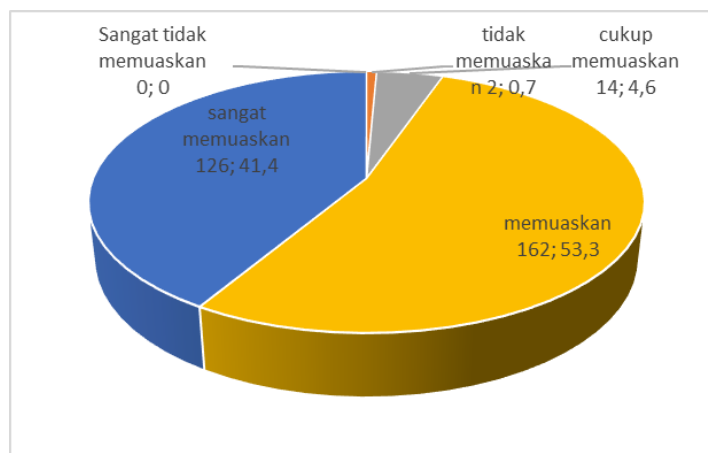
Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen



Pada aspek kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan terdapat (0,7%), cukup memuaskan (8,2%) memuaskan (39,5%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (51,6%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan

## Pernyataan 2

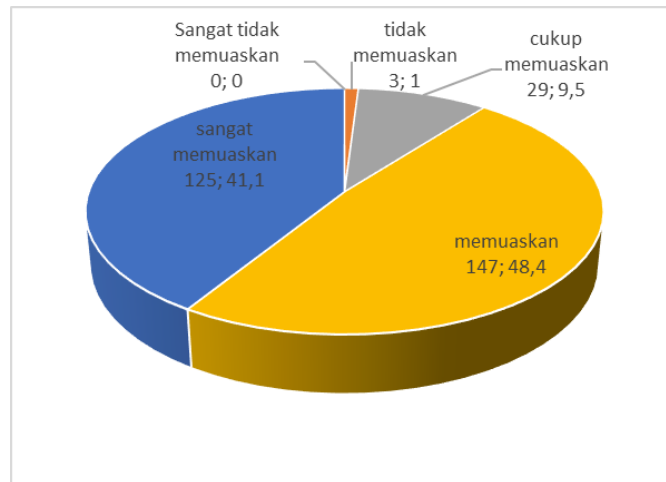
Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab



Pada aspek Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,7 %) cukup memuaskan (4,6%) memuaskan (53,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (41,4%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 3

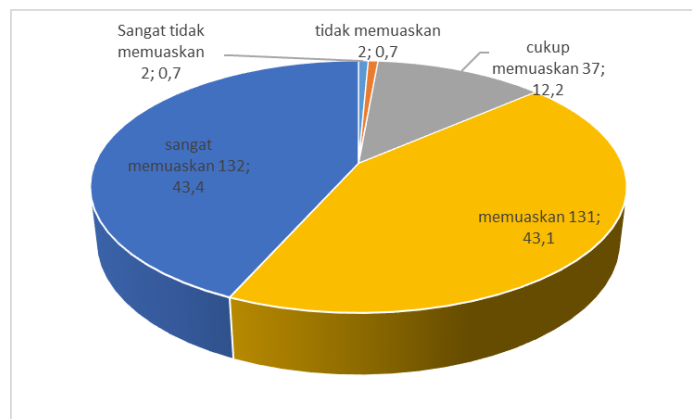
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan



Pada aspek Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1%) cukup memuaskan (9,5%) memuaskan (48,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat 41,1%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 4

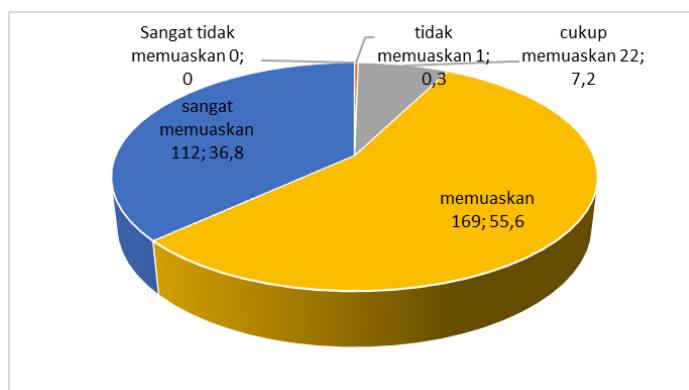
Dosen datang tepat waktu



Pada aspek Dosen datang tepat waktu menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,7) tidak memuaskan (0,7%) cukup memuaskan (15%) memuaskan (43,1%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (43,4%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 5

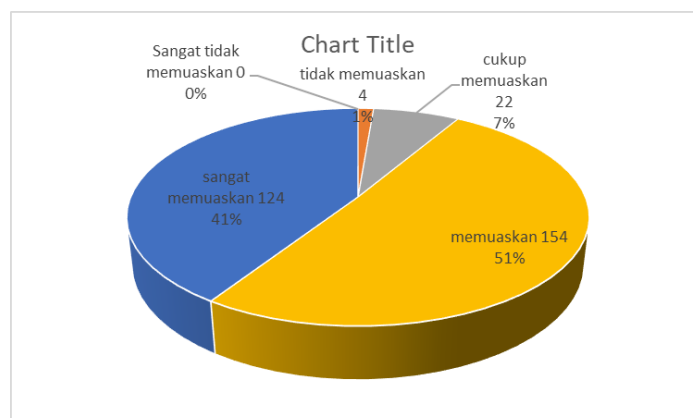
Referensi yang digunakan dosen up to date



Pada aspek Dosen datang tepat waktu menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,3) cukup memuaskan (7,2%) memuaskan (55,6%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (36,8%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 6

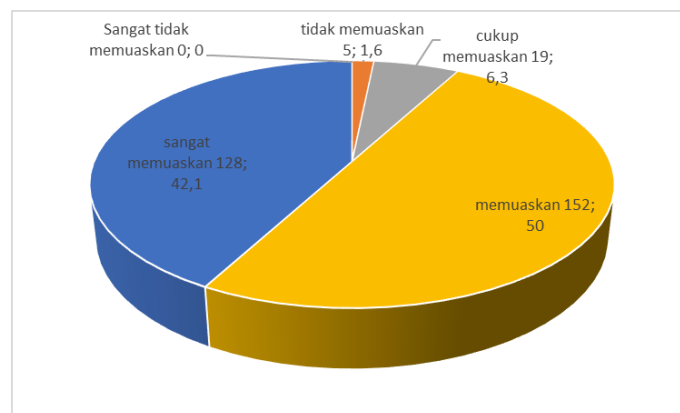
Dosen obyektif terhadap pemberian nilai



Pada aspek Dosen obyektif terhadap pemberian nilai menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,3%) cukup memuaskan (7,2%) memuaskan (51%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (40,8%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 7

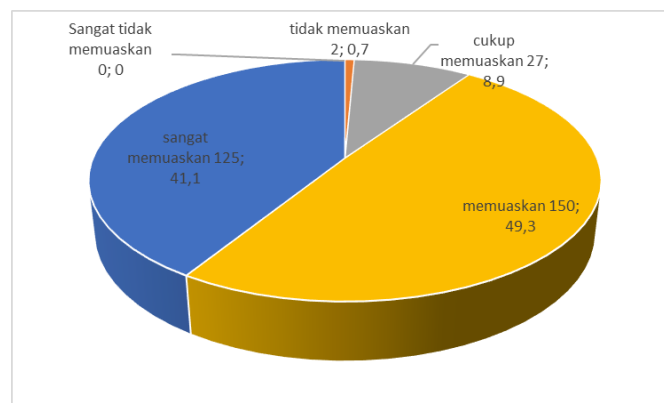
Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar



Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (1,6%) cukup memuaskan (6,3%) memuaskan (50%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (42,1%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 8

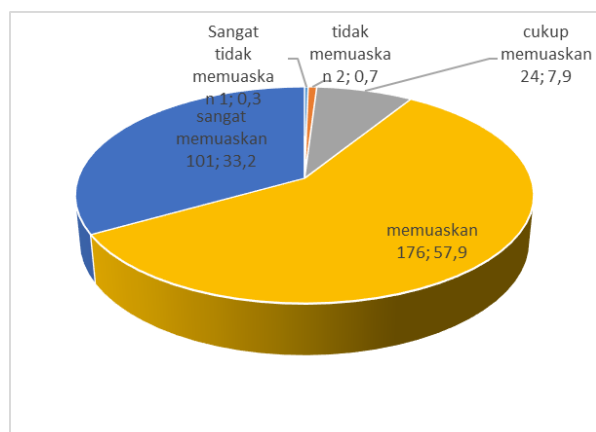
Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa



Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,7%) cukup memuaskan (8,9%) memuaskan (49,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (41,1%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 9

Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

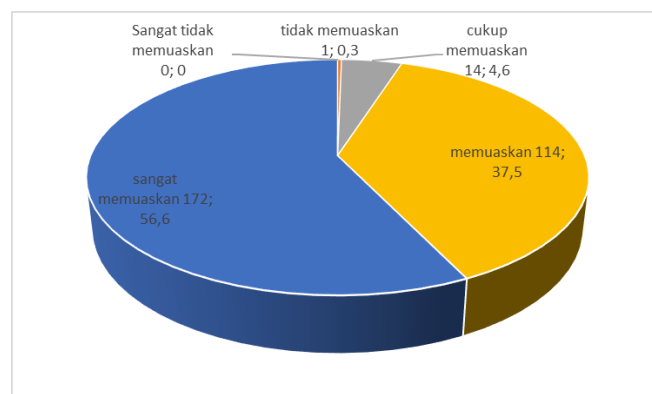


Pada aspek Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,3%) tidak memuaskan (0,7%) cukup memuaskan (7,9%) memuaskan (57,9%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (33,2%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase 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

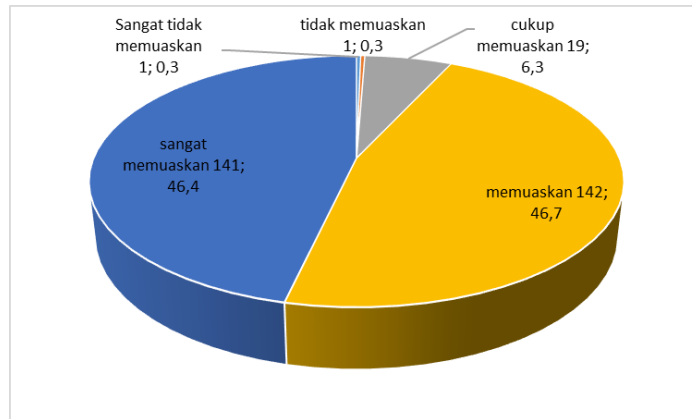


Pada aspek Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,3%) cukup memuaskan (4,6%) memuaskan (37,5%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (56,6%). Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan.



### Pernyataan 11

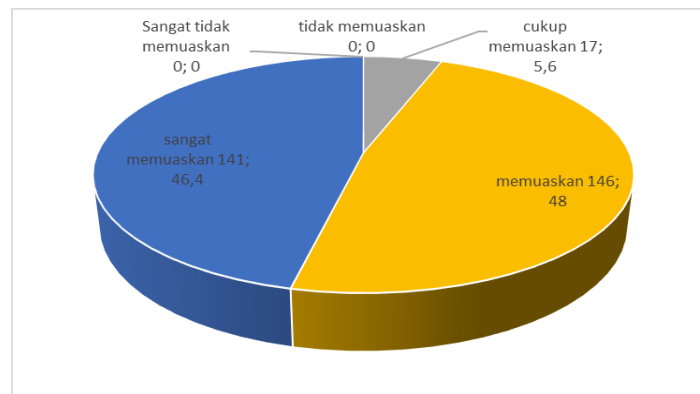
Pemberian informasi yang akurat dari staff PS Prodi Pendidikan Bahasa Inggris



Pada aspek Kualitas layanan staf akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,3) tidak memuaskan (0,3) cukup memuaskan (6,3%) memuaskan (46,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (46,4%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

### Pernyataan 12

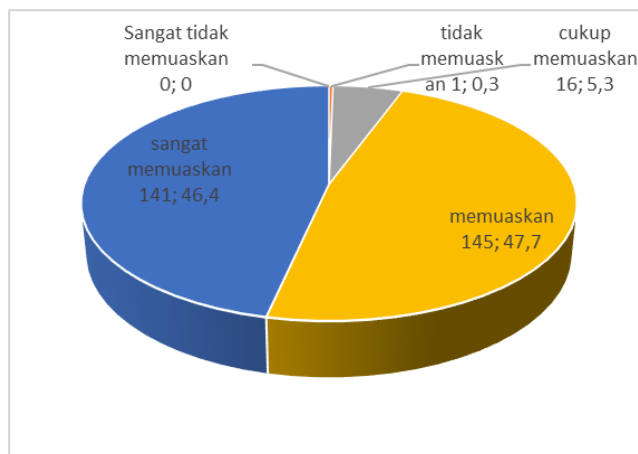
Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan



Pada aspek Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria cukup memuaskan (5,6%) memuaskan (48%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (46,4%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

### Pernyataan 13

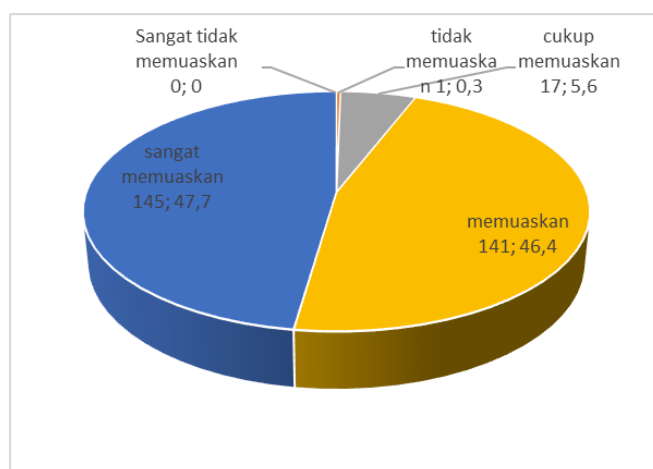
Kemampuan staf Prodi Pendidikan Bahasa Inggris akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan



Pada aspek Kemampuan staf Prodi Pendidikan Bahasa Inggris akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,3%) cukup memuaskan (5,3%) memuaskan (47,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (46,4%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

### Pernyataan 14

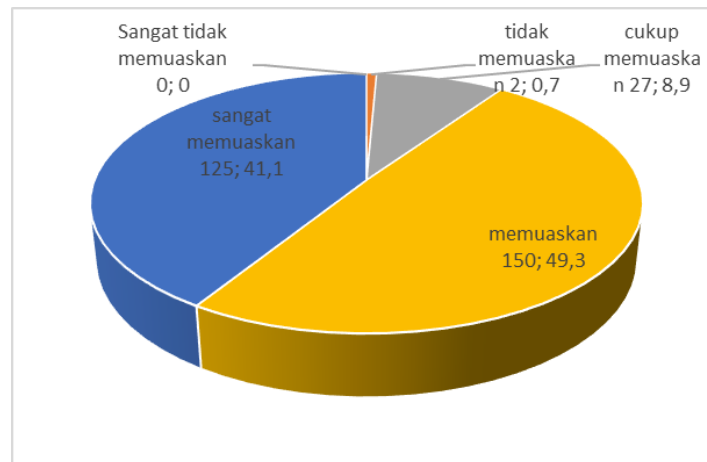
Kepedulian Staff PS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



Pada aspek Kepedulian Staff PS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,3%) cukup memuaskan (5,6%) memuaskan (46,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (47,7%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

### Pernyataan 15

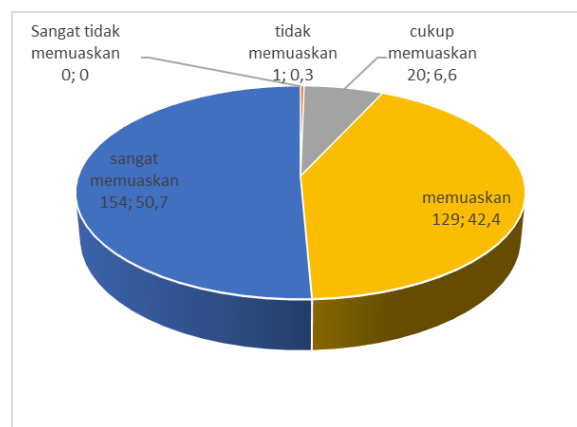
Asistensi staff PS terhadap publikasi ilmiah



Pada aspek Asistensi staff PS terhadap publikasi ilmiah menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,7%) cukup memuaskan (8,9%) memuaskan (49,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (41,1%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

### Pernyataan 16

Asistensi pelayanan staff PS tentang informasi akademik

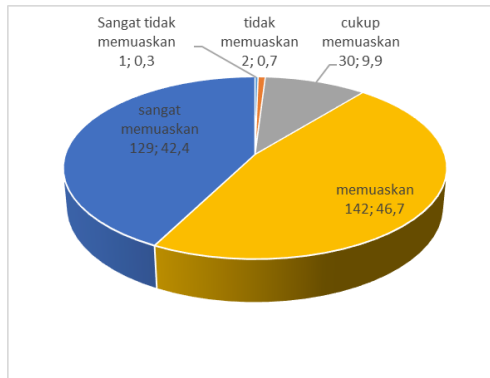


Pada aspek Asistensi pelayanan staff PS tentang informasi akademik kemahasiswaan menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria tidak memuaskan (0,3%) cukup memuaskan (6,6%) memuaskan (42,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (50,7%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat memuaskan

## Layanan Sarana dan Prasarana Pembelajaran

### Pernyataan 17

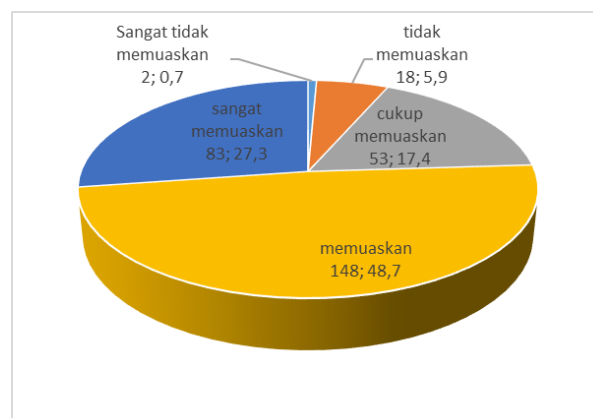
Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain)



Pada aspek Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain) menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,3) tidak memuaskan (0,7%) cukup memuaskan (9,9%) memuaskan (46,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (42,4% ) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 18

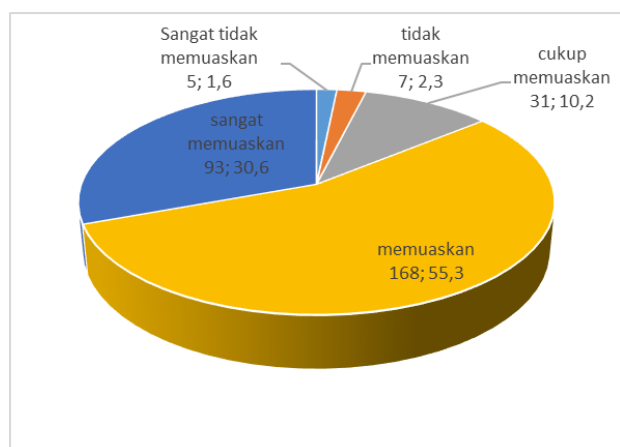
Di setiap ruang kelas tersedia LCD



Pada aspek Di setiap ruang kelas tersedia LCD menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,7) tidak memuaskan (5,9%) cukup memuaskan (17,4%) memuaskan (48,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (27,3%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 19

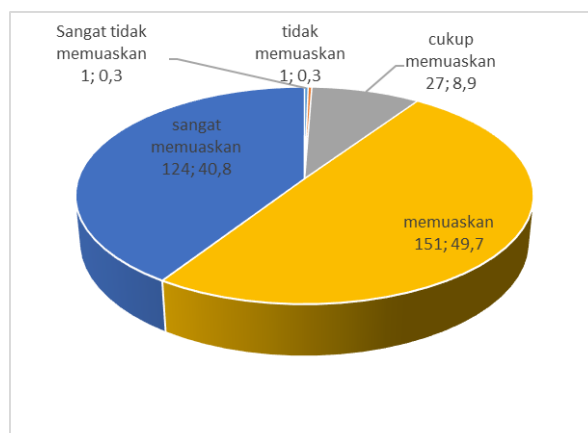
Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar



Pada aspek Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (1,6%) tidak memuaskan (2,3%) cukup memuaskan (10,2%) memuaskan (55,3%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (30,6%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan

### Pernyataan 20

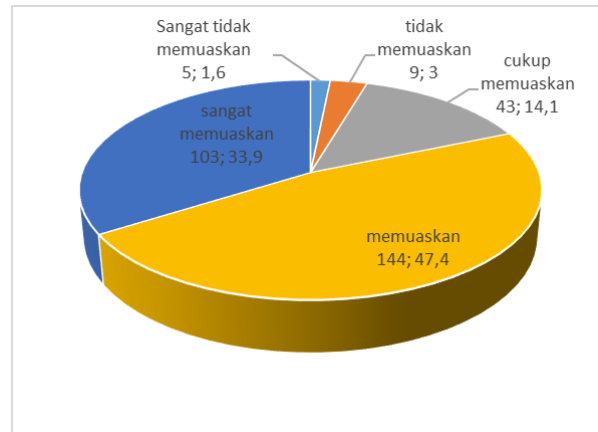
Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)



Pada aspek Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi) menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,3%) tidak memuaskan (0,3) cukup memuaskan (8,9%) memuaskan (49,7%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (40,8%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

## Pernyataan 21

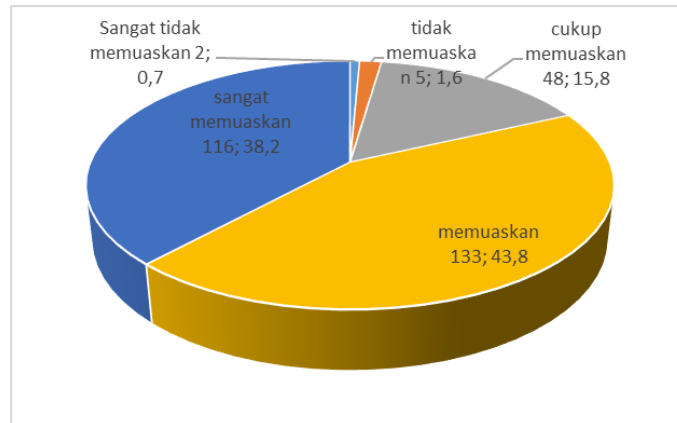
### Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses



Pada aspek Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses menunjukkan bahwa persentasi pada kriteria sangat tidak memuaskan (1,6) tidak memuaskan (3,0%) cukup memuaskan (14,1%) memuaskan (47,4%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (33,9%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria memuaskan.

### Pernyataan 22

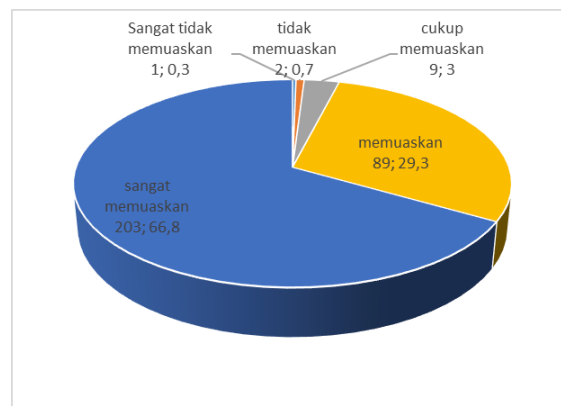
Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif



Pada aspek Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif menunjukkan bahwa persentase pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,7) tidak memuaskan (1,6%) cukup memuaskan (15,8%) memuaskan (43,8%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (38,2%) 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 persentase pada kriteria sangat tidak memuaskan (0,3%) tidak memuaskan (0,7%) cukup memuaskan (3,0%) memuaskan (29,3,0%) sedangkan sangat memuaskan terdapat (66,8%) Berdasarkan data pada persentase diatas nilai perentase tertinggi yaitu pada kriteria sangat 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 2021/2022**

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

