

Laporan Hasil Survey Kepuasan

PROSES PENDIDIKAN

Tahun

2021/2022



**Unit Penjaminan Mutu Internal
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Proses Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara tahun akademik 2021/2022 dapat terselesaikan. Penyusunan laporan ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari seluruh sivitas akademika FKIP Univet Bantara. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan survei ini, diantaranya sebagai berikut.

1. Pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyelesaian laporan survei.
2. Seluruh Pimpinan Program Studi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan pentingnya pengisian survei kepada **mahasiswa** sehingga jumlah partisipan cukup tinggi.
3. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap laporan survei ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang tepat sehingga mutu proses pendidikan dapat terus ditingkatkan.

Sukoharjo, 15 Juli 2022

Koordinator UPMI

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI
PROSES PENDIDIKAN
(KINERJA MENGAJAR, LAYANAN ADMINISTRASI, DAN SARPRAS)
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Tanggal : 15 Juli 2022
Diajukan Oleh : Koordinator UPMI



Dr. Benedictus Sudyana, M.Pd.
NIP 19620110989031001

Tanggal : 15 Juli 2022
Diperiksa oleh : Wakil Dekan I



Para Mita Purbosari, M.Pd.
NIPy 19850902201303216

Tanggal : 15 Juli 2022
Disetujui oleh : Dekan



Dr. Singgih Subiyantoro, M.Pd.
NIPy 198912312015091222

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
DAFTAR ISI	4
A. PENDAHULUAN.....	5
1. Latar Belakang	5
2. Luaran	6
3. Tujuan	6
4. Manfaat	7
B. PELAKSANAAN SURVEI	7
1. Responden	7
2. Verifikasi dan Analisis Data	7
3. Metode Pelaksanaan Survei	8
C. HASIL SURVEI	8
1. Kinerja Mengajar	8
2. Layanan Administrasi	10
3. Sarpras	12
D. SIMPULAN DAN SARAN	14
1. Kesimpulan	14
2. Rekomendasi	14
E. PENUTUP	14

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam setiap penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi kepuasan mahasiswa merupakan hal yang paling penting, karena jika mahasiswa puas dengan layanan Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) maka hasil capaian pendidikan semakin efektif. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh mahasiswa merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh Fakultas dalam menyusun rencana kebijakan yang akan dilakukan oleh Pimpinan Fakultas.

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting dan perlu diperhatikan oleh setiap lembaga atau institusi. Mutu pelayanan akan menentukan keberhasilan suatu institusi atau lembaga dalam mencapai tujuannya. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara berusaha memberikan pelayanan prima kepada seluruh civitas akademika dan juga stakeholder eksternal.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), mutu layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengetahui mutu layanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dengan kepentingan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Produk/jasa yang memiliki mutu yang baik menjadi suatu kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam sebuah organisasi maupun lembaga. Konsep ini juga dapat diterapkan dalam sebuah Universitas dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor

19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Jika mutu layanan yang diterima oleh pelanggan/konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu layanan dinilai baik atau memuaskan. Jika mutu layanan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen, maka mutu layanan dinilai ideal.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara sebagai salah satu lembaga pendidikan di Kabupaten Sukoharjo, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap mutu Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) maka melakukan survai kepuasan Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras).

2. Tujuan

Survai kepuasan mahasiswa terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) bertujuan untuk mengetahui persepsi terhadap mutu Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) yang diberikan terhadap mahasiswa FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara. Kegunaan survai ini adalah sebagai masukan bagi FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara dalam upaya peningkatan mutu Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) dan sebagai dokumen dan penjaminan mutu FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara.

3. Luaran

Laporan dan rekomendasi dari hasil survai Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras)

4. Manfaat

Survei Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) ditujukan bagi mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan memiliki tujuan untuk:

- a. Menilai dosen sekaligus sebagai dorongan dosen meningkatkan kualitas mengajar.
- b. Menilai layanan administrasi sekaligus sebagai masukan dalam peningkatan layanan administrasi
- c. Menilai sarpras untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas sarpras di FKIP Univet Bantara Sukoharjo.

B. PELAKSANAAN SURVEI

1. Responden

Responden survei ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara yang berjumlah 219 orang. Menurut Arikunto (2002) jika jumlah populasi lebih dari 100 orang maka sampel di ambil 10-25%. Jumlah total mahasiswa FKIP 1.827 orang, maka sampel sudah memenuhi kriteria.

2. Verifikasi dan Analisis Data

Butir-butir pernyataan yang telah disusun dalam bentuk angket di google form telah melalui uji kevalidan sebelumnya. Uji kevalidan dilakukan oleh dua validator dengan mengisi lembar validasi. Hasil dari validasi kemudian dianalisis menggunakan analisis rata-rata. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

- a. Melakukan rekapitulasi data penilaian kevalidan dari kedua validator ke dalam tabel yang sesuai.
- b. Menentukan rata-rata skor dari dua validator (RV) untuk setiap indikator

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kevalidan Angket

Interval	Kriteria Kevalidan	Keterangan
$3 \leq R_v \leq 4$	Valid	Layak dipakai tanpa revisi
$2 \leq R_v < 3$	Cukup valid	Layak dipakai dengan perbaikan
$0 \leq R_v < 2$	Tidak valid	Tidak layak dipakai

3. Metode Pelaksanaan Survei

Metode penelitian adalah metode survei dengan penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara.

C. HASIL SURVEI

Survei Proses Pendidikan yang diukur yaitu: kinerja mengajar, layanan administrasi akademik, prasarana dan sarana pembelajaran. Hasil survai ini menunjukkan berbagai tanggapan sebagai berikut.

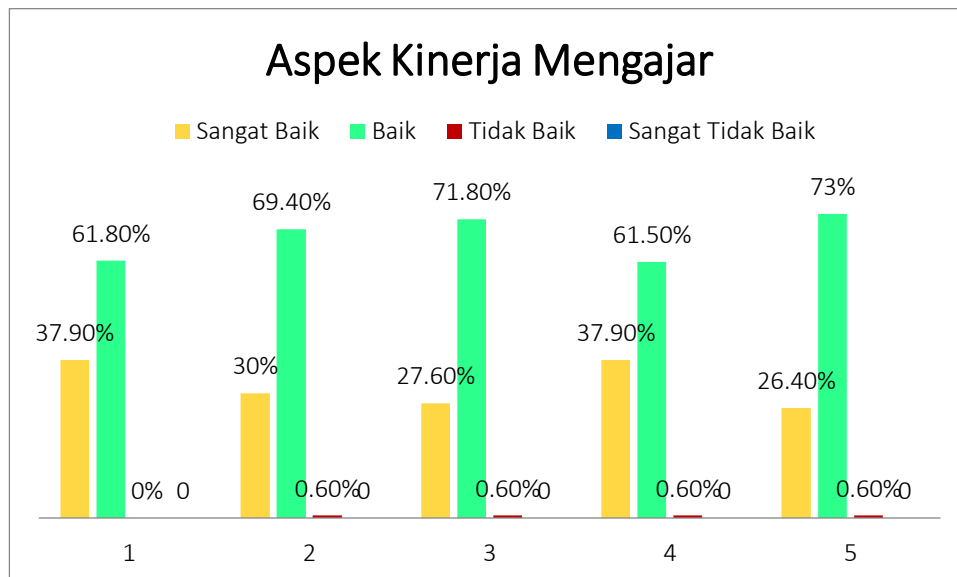
1. Apek Kinerja Mengajar

Pendidikan memberikan sumbangan yang sangat besar dalam kelancaran suatu tugas dan yang tidak kalah pentingnya adalah untuk kontrol dari proses belajar mengajar di lingkungan FKIP. Dalam survai ini hal yang di tanyakan ada 5 aspek antara lain 1) kemampuan dosen program studi dalam mengajar, 2) daya tanggap/kecepatan dosen di program studi dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa, 3) kemampuan dosen di program studi dalam memberikan kepastian atau keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan, 4) kepedulian dosen program studi dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa dan 5) penilaian terhadap kinerja dosen dalam mengajar.

Hasil dari kelima aspek ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Survai Aspek Kinerja Mengajar

No	Aspek	Hasil dalam %			
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	1	37,9	61,8	0	0
2	2	30	69,4	0,6	0
3	3	27,6	71,8	0,6	0
4	4	37,9	61,5	0,6	0
5	5	26,4	73	0,6	0



Gambar 1. Hasil Survae Aspek Kinerja Mengajar

Berdasarkan hasil survae menunjukkan bahwa 37,9% dosen di lingkungan FKIP memiliki kemampuan mengajar sangat baik dan 61,8% baik. Hal menunjukkan bahwa dosen di lingkungan FKIP sangat berkompeten dan siap dalam melaksanakan proses pembelajaran. Dalam hal memberikan pelayanan kepada mahasiswa menunjukkan dosen FKIP 30% sangat baik memberikan pelayanan dan 69,4 % baik. Dosen di lingkungan FKIP selalu memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik secara akademik maupun non akademik. Kemampuan dosen di program studi dalam memberikan kepastian atau

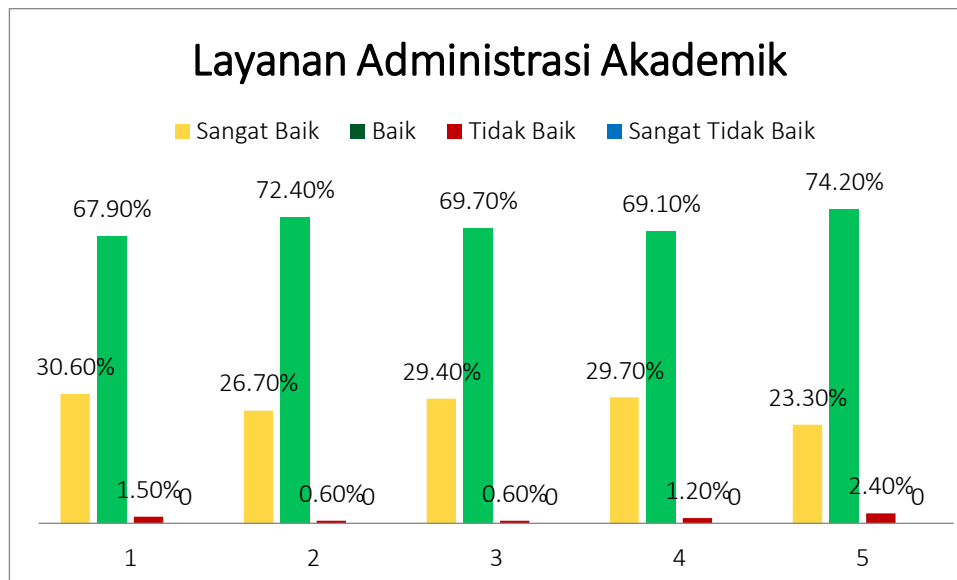
keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan memberikan hasil survei 27,6% sangat baik dan 71,8% baik. Dosen dalam melayani mahasiswa selalu berpedoman kepada peraturan internal maupun eksternal. Dosen di program studi juga memberikan perhatian kepada mahasiswa, hal dapat dilihat dari survei yang ada yaitu 37,9% menunjukkan sangat baik dan 61,5% baik. Dosen selalu memberikan perhatian dalam hal akademik dan non akademik. Wujud perhatian secara intensif di wujudkan dengan adanya pendampingan pembimbing akademik. Survei paling akhir adalah tentang kinerja dosen dalam mengajar menunjukkan 26,4% sangat baik dan 73% baik. Dosen dalam melaksanakan pembelajaran mengacu kepada kurikulum, silabus dan RPS yang telah disusun dan disahkan oleh fakultas dan atau program studi.

2. Layanan Administrasi Akademik

Survei layanan akademik memiliki 5 aspek yaitu 1) tingkat keandalan/kemampuan tenaga kependidikan program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa, 2) daya tanggap/kecepatan tenaga kependidikan di program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa, 3) Kemampuan Tenaga Kependidikan di program studi/fakultas dalam memberikan kepastian/ keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan, 4) kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan di program studi/fakultas memberikan perhatian kepada mahasiswa, 5) penilaian Saudara terhadap layanan administrasi di program studi/ fakultas.

Tabel 3. Hasil Survei Layanan Administrasi Akademik

No	Aspek	Hasil dalam %			
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	1	30,6	67,9	1,5	0
2	2	26,7	72,4	0,6	0
3	3	29,4	69,7	0,6	0
4	4	29,7	69,1	1,2	0
5	5	23,3	74,2	2,4	0



Gambar 2. Hasil Survei Layanan Administrasi Akademik

Hasil survei menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik ditinjau dari 5 aspek yang ada menunjukkan layanan yang sangat baik dan baik. Ada 30,6% menunjukkan sangat baik dan 67,9% baik dalam segi dalam hal kemampuan tenaga kependidikan program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa. Dalam hal daya tanggap/kecepatan tenaga kependidikan di program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa menunjukkan 26,7% sangat baik dan 72,4% baik. Kemampuan Tenaga Kependidikan di program studi/fakultas dalam

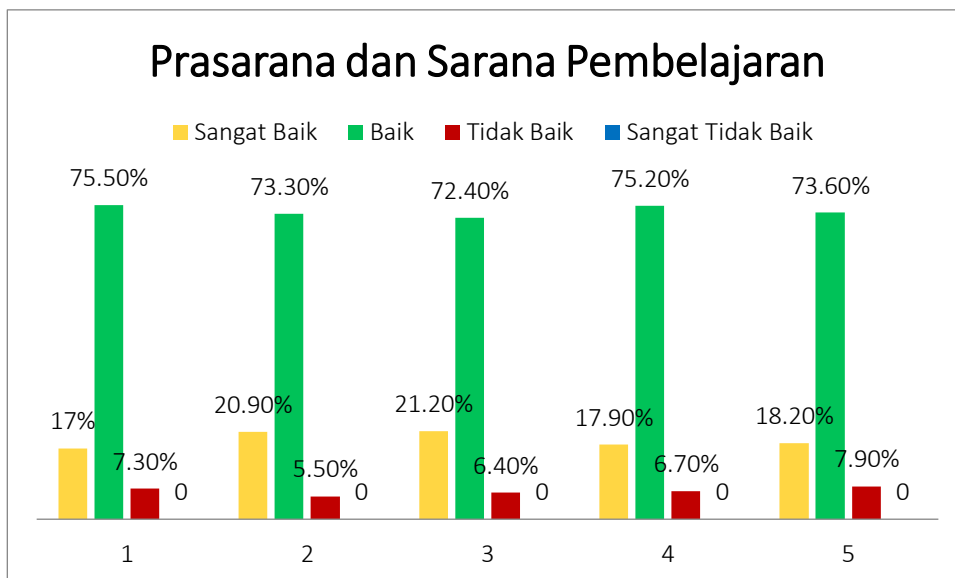
memberikan kepastian/ keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan menunjukkan 29,4% sangat baik dan 69,7% baik. Kesiapan/kepedulian tenaga kependidikan di program studi/fakultas memberikan perhatian kepada mahasiswa 29,7% sangat baik dan 69,1% baik. Penilaian Saudara terhadap layanan administrasi di program studi/ fakultas 23,3% sangat baik dan 74,2% baik. Kesimpulan dari hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan administrasi di FKIP sesuai dengan komitmen pimpinan FKIP dalam memberikan pelayanan prima dan one day service.

3. Prasarana dan Sarana Pembelajaran

Survei prasarana dan sarana pembelajaran ada 5 aspek yaitu 1) kecukupan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan, 2) tingkat aksesibilitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan, 3) kualitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan, 4) kebaruan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan, dan 5) penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan

Tabel 4. Prasarana dan Sarana Pembelajaran

No	Aspek	Hasil dalam %			
		Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	1	17	75,5	7,3	0
2	2	20,9	73,3	5,5	0
3	3	21,2	72,4	6,4	0
4	4	17,9	75,2	6,7	0
5	5	18,2	73,6	7,9	0



Gambar 3. Hasil Survei Prasarana dan Sarana Pembelajaran

Hasil survei menunjukkan bahwa kecukupan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan menunjukkan 17% sangat baik dan 75,5% baik. Tingkat aksesibilitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan menunjukkan 20,9% sangat baik dan 73,3% baik. Kualitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan menunjukkan 17,9% sangat baik dan 75,2% baik. Kebaruan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan menunjukkan hasil 17,9% sangat baik dan 75,2% baik. Penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan menunjukkan hasil 18,2% sangat baik dan 73,6% baik. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa FKIP senantiasa menjaga dan memenuhi prasarana dan sarana pembelajaran demi kelancaran proses pembelajaran. Namun tentu saja fakultas tidak puas dengan hasil survei ini dan fakultas akan senantiasa meningkatkan prasarana dan sarana sesuai dengan perkembangan jaman dan aturan yang berlaku.

D. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tanggapan atau persepsi mahasiswa terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) di lingkungan FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara sangat baik dan baik.

2. Rekomendasi

- a. Walaupun hasil survei dalam hal kinerja mengajar sudah menunjukkan hasil yang sangat baik dan baik, Dosen FKIP tidak boleh puas dan harus terus meningkatkan kinerja sesuai dengan regulasi/peraturan internal dan eksternal serta perkembangan jaman.
- b. Survei layanan administrasi akademik perlu terus dilakukan secara periodik sebagai bahan evaluasi kualitas layanan pendidikan di FKIP Univet Bantara.

E. PENUTUP

Demikian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras), untuk selanjutnya rekomendasi dari kami dapat ditindaklanjuti oleh pimpinan dengan rapat Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan kegiatan-kegiatan yang mendukung keterlaksanaan proses Pendidikan.

LAMPIRAN
INSTRUMEN SURVEI

Survei Kepuasan terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) Tahun 2021/2022

* Required

1. Nama Mahasiswa *

2. Program Studi *

Mark only one oval.

- S-1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar
- S-1 Bimbingan dan Konseling
- S-1 Teknologi Pendidikan
- S-1 Pendidikan Sejarah
- S-1 Pendidikan Geografi
- S-1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
- S-1 Pendidikan Matematika
- S-1 Pendidikan Biologi
- S-1 Pendidikan Bahasa Inggris
- S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Daerah
- S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
- Pendidikan Profesi Guru

A. Kinerja Mengajar

3. 1. Bagaimana tingkat keandalan/kemampuan dosen program studi dalam mengajar? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

4. 2. Bagaimana daya tanggap/kecepatan dosen di program studi dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

5. 3. Kemampuan Dosen di program studi dalam memberikan kepastian/ keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

6. 4. Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen program studi dalam memberikan *
perhatian kepada mahasiswa?

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

7. 5. Bagaimana penilaian Saudara terhadap kinerja dosen dalam mengajar? *

Mark only one oval.

- Sangat Memuaskan
 Memuaskan
 Tidak Memuaskan
 Sangat Tidak Memuaskan

B. Layanan Administrasi Akademik

8. 6. Bagaimana tingkat keandalan/kemampuan tenaga kependidikan program *
studi/fakultas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa?

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

9. 7. Bagaimana daya tanggap/kecepatan tenaga kependidikan di program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

10. 8. Kemampuan Tenaga Kependidikan di program studi/fakultas dalam memberikan kepastian/ keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan. *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

11. 9. Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan di program studi/fakultas memberikan perhatian kepada mahasiswa? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

12. 10. Bagaimana penilaian Saudara terhadap layanan administrasi di program studi/ fakultas? *

Mark only one oval.

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Tidak Memuaskan
- Sangat Tidak Memuaskan

C. Prasarana dan Sarana Pembelajaran

13. 11. Bagaimana kecukupan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Tidak Baik
- Sangat Tidak Baik

14. 12. Bagaimana tingkat aksesibilitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Tidak Baik
- Sangat Tidak Baik

15. 13. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

16. 14. Bagaimana kebaruan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan? *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
 Baik
 Tidak Baik
 Sangat Tidak Baik

17. 15. Bagaimana penilaian Saudara terhadap sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan? *

Mark only one oval.

- Sangat Memuaskan
 Memuaskan
 Tidak Memuaskan
 Sangat Tidak Memuaskan

18. Saran untuk perbaikan kinerja mengajar:

19. Saran untuk perbaikan layanan administrasi:

20. Saran untuk perbaikan sarpras:

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms