



UPMI
FKIP

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN TERHADAP PROSES PENDIDIKAN (KINERJA MENGAJAR, LAYANAN ADMINISTRASI, DAN SARPRAS) **GENAP 2023/2024**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN
NUSANTARA**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PROSES PENDIDIKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA TAHUN AKADEMIK 2023/2024 SEMESTER GENAP

Tanggal : 12 September 2024
Diajukan Oleh : Koordinator UPMI



Ahmad Rosyid, M.Pd.I.

NIPy 19910111 202103 1 136

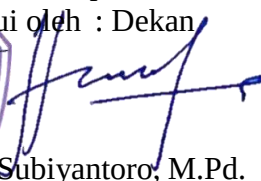
Tanggal : 20 September 2024
Diperiksa oleh : Wakil Dekan I



Para Mita Purbosari, M.Pd.
NIPy 19850902201303216



Tanggal : 21 September 2024
Disetujui oleh : Dekan



Dr. Singgih Subiyantoro, M.Pd.
NIPy 198912312015091222

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan **Laporan Hasil Survei Kepuasan Proses Pendidikan** Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara tahun **akademik 2023/2024 semester genap** 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 Hasil Survei Kepuasan Proses Pendidikan** diantaranya sebagai berikut.

1. Pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyelesaian laporan survei.
2. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan pentingnya pengisian survei kepada **FKIP** 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 **dalam pelayanan Survei Kepuasan Proses Pendidikan dapat saling menguntungkan.**

Sukoharjo, 22 September 2024

Koordinator UPMI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI... ..	4
PENDAHULUAN.....	5
1. Latar Belakang.....	5
2. . Tujuan.....	7
3. Luaran.....	7
4. Manfaat	7
B. PELAKSANAAN SURVEI	8
C. HASIL SURVEI	11
D. KESIMPULAN DAN SARAN	23
1. Kesimpulan	23
2. Saran.....	23
E. PENUTUP	24
F. DAFTAR PUSTAKA... ..	24

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Persaingan di perguruan tinggi tidak hanya antar perguruan tinggi saja, namun juga antar program studi. Perguruan tinggi yang mampu bertahan adalah yang mampu menciptakan daya tariknya melalui program studi. Suatu perguruan tinggi akan memiliki daya tarik dilihat dari jumlah mahasiswa baru yang diterimanya, sedangkan perbandingan jumlah mahasiswanya didasarkan pada indikator minat saat mendaftar pada suatu program studi. Hal ini menjadi permasalahan bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu program studinya, sehingga mau tidak mau perguruan tinggi harus berusaha agar standar mutu yang digunakan tidak jauh berbeda dengan standar mutu internasional. Permasalahan tersebut merupakan tantangan sekaligus ancaman bagi perguruan tinggi pada umumnya (Bhakti, Y.B & Rahmawati, 2017; Lombone et al., 2012; Marfuah et al., 2016).

Universitas dapat berhasil meningkatkan kualitas layanan dengan mengidentifikasi kepuasan pelanggan atau pengguna lulusan. Pengguna lulusan yang dimaksud adalah mahasiswa. Pendapat Tjiptono, menggambarkan bahwa mahasiswa merupakan konsumen/pelanggan pada perguruan tinggi dengan membandingkan hasil kinerja atau prestasi pelayanan yang telah diperoleh mahasiswa dalam bentuk perasaan atau emosi. Sedangkan argumen Wilkie menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bagian dari respon emosional dalam mengevaluasi produk jasa. (Hasan, 2019; Rahmawati, 2013; Syukri Fathudin Achmad Widodo, 1970; Wijaya, 2017). Selain itu, menurut Margono, mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administrasi di lingkungan perguruan tinggi. Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah tingkat kepuasan siswa. Kepuasan dimaksudkan sebagai terpenuhinya kebutuhan dan harapan peserta didik sebagai pelanggan jasa pendidikan. Penilaian tingkat kepuasan peserta didik yang merupakan salah satu aspek penilaian mutu layanan pendidikan mempunyai arti penting bagi keberlangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan siswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik (A. P. Dewi,

2017; N. R. Dewi, 2013; Kanca, I & Dartini, 2018; Kasmari & Marlien, 2018; Lala & Marhalim, 2019).

Keberhasilan dunia pendidikan tidak lain adalah upaya para pengambil kebijakan seperti pimpinan, dosen, dan karyawan dengan mengutamakan kepuasan mahasiswa. Sebab mahasiswa adalah konsumen jasa. Hasil yang diperoleh menjadi dasar pengambilan keputusan pelayanan mahasiswa agar bersifat obyektif. Selain itu, ada juga beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar antara lain siswa, guru, tujuan, isi, dan lingkungan. Begitu pula dengan fungsi dan peranan dosen dalam melayani mahasiswa agar dapat menghasilkan produk unggulan, maka dosen juga harus mampu berpikir ke depan. (Ilyas., 2014).

Konsep kepuasan merupakan perbandingan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan. Dalam uraian Nilakusmawati (2008), siswa mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori sebagai berikut. (1) Jika kinerja di bawah harapan selama ini, siswa merasa tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka siswa akan puas, (3) jika kinerja di bawah harapan melebihi harapan, siswa akan merasa sangat puas dan bahkan mengalami kesenangan. Adanya perasaan tidak puas, puas hingga sangat puas dapat berakibat pada perilaku selanjutnya. Bagi mahasiswa yang merasa puas akan lebih positif terkait dengan kualitas pelayanan pelanggan/pengguna lulusan. Sebaliknya mahasiswa yang tidak puas mempunyai dua alternatif, yaitu: pertama mengurangi tingkat kepuasannya dengan keluar atau pindah ke program studi lain. Kedua, siswa yang tidak puas mencari informasi sebanyak-banyaknya untuk menghindari perbaikan layanan. Dalam kondisi seperti ini, langkah pimpinan adalah meminimalisir ketidakpuasan mahasiswa melalui pemberian komunikasi untuk mengatasi keluhan mahasiswa secara cepat dan tegas (Istiningtyas, 2018; Lala & Marhalim, 2019; Rahmawati, 2013).

Sehubungan dengan visi, fasilitas, dan daya dukung sumber daya manusia baik input maupun output dosen maupun mahasiswa, maka diperlukan umpan balik dalam mengetahui keberhasilan pada setiap periode tertentu untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik. Pendapat Miyono mengungkapkan bahwa kunci keberhasilan lembaga pendidikan dalam menghadapi persaingan sumber

daya adalah karena pendekatan dan pemahaman paradigma pelanggan yang tepat, dinamis dan luas, sehingga sekolah dituntut untuk lebih aktif mengumpulkan masukan-masukan yang berkualitas dalam bidangnya. konteks kompetisi. Untuk memenangkan persaingan, masukan yang diperoleh kemudian dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk dapat memperoleh masukan yang berkualitas agar peningkatan kualitasnya lebih baik (Darmawan & Sujoko, 2017).

Berangkat dari pemikiran di atas, maka dapat dipahami bahwa pelayanan akademik pada lembaga pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, dipandang penting bagi institusi untuk melakukan evaluasi layanan secara berkala dengan menjaring informasi dari penggunaanya (mahasiswa), untuk selanjutnya dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan dan sekaligus kualitas institusi dalam memenuhi tuntutan masyarakat. waktu.

Upaya memenuhi minat dan kepuasan siswa perlu dilakukan melalui evaluasi kinerja layanan melalui permintaan umpan balik dari siswa. Evaluasi dilakukan guna mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja layanan proses pembelajaran yang diukur melalui atribut layanan. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademika departemen khususnya ketua departemen dan dosen. Informasi tersebut berguna sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan.

2. Tujuan

Tujuan monev ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen dan tenaga kependidikan beserta layanan sarana prasarana di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara. Manfaat penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh feedback dari mahasiswa khususnya kualitas pembelajaran antara dosen dan mahasiswa FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara, Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan, menentukan program

serta menyediakan sarana dan prasarana pendukung lainnya demi perbaikan operasional ke depan.

3. Luaran

Luaran dalam evaluasi kepuasan proses pendidikan adalah mendapatkan laporan/umpan balik bagi Dosen di lingkungan program studi FKIP Univet Bantara untuk memahami pembelajaran beserta permasalahannya. Selain itu juga sebagai bahan/masukan untuk melakukan "*continuous improvement*" dengan tindakan korektif atau preventif dalam kemunculan permasalahan yang ada dalam kepuasan proses pendidikan.

4. Manfaat

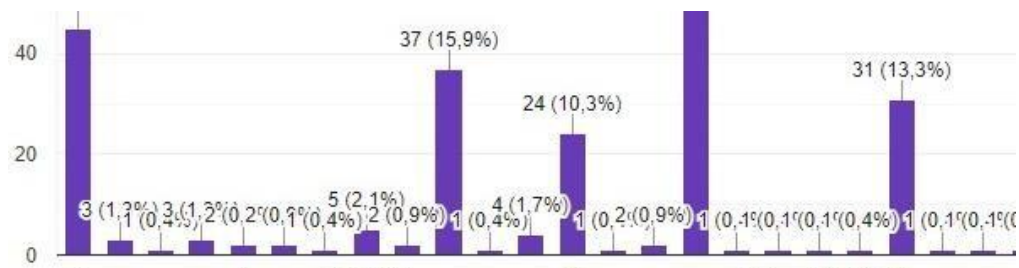
Manfaat yang dapat diperoleh dalam self asessment ini antara lain:

- a. Bahan untuk perbaikan secara berkelanjutan bagi unit terkait pelaksanaan proses pembelajaran untuk yang lebih baik di semester berikutnya.
- b. Penilaian diri dapat membantu dosen dan tenaga kependidikan menentukan kriteria yang harus digunakan untuk menilai hasil kerja dan menerapkan hal ini secara objektif terhadap hasil kerja untuk memfasilitasi proses perkuliahan yang sedang berlangsung.
- c. Kepuasan Proses Pendidikan menjadi sarana umpan balik yang menguntungkan antara sinergitas dosen, tenaga kependidikan dengan mahasiswa.

B. Pelaksanaan Survei

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah seluruh mahasiswa S1 FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara, Indonesia yang berjumlah 1552 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 106 siswa. Mahasiswa yang berjumlah 146 orang terdiri dari semester 2, 4, 6, dan 8. Berikut sebaran data tiap semester yang mengisi angket indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen dan tenaga kependidikan beserta layanan sarana prasarana di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara.



Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa yang akan diukur dengan Indeks Kepuasan. Indeks adalah ukuran gabungan suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Aspek yang ditinjau adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara berdasarkan 14 aspek. Item-itemnya dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai 4. Angka “1” menyatakan tidak puas, “2” menyatakan cukup puas, angka “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

2. Verifikasi dan Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan perhitungan data kuesioner, berupa:

$$\text{Skor Maksimum} = \text{Jumlah Indikator} \times 4$$

$$\text{Skor Akhir} = \frac{\text{Total Skor Perolehan} \times 4}{\text{Skor Maksimum}}$$

Kategori nilai Kepuasan Mahasiswa ini diambil berdasarkan Permendikbud No.81

A Tahun 2013, dengan kriteria sebagai berikut:

- Sangat Baik : Jika memperoleh Nilai Akhir $3,33 < \text{Nilai Akhir} \leq 4,00$.
- Baik : Jika memperoleh Nilai Akhir $2,33 < \text{Nilai Akhir} \leq 3,33$.
- Cukup : Jika memperoleh Skor Akhir $1,33 < \text{Skor Akhir} \leq 2,33$.
- Kurang : Jika memperoleh Skor Akhir $\leq 1,33$.

3. Metode Pelaksanaan Survei

Metode yang digunakan dalam kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen dan tenaga kependidikan beserta layanan sarana prasarana tahun akademik 2023/2024 semester genap ialah metode survey. Secara definitif metode survei adalah penelitian dengan mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner ini disusun dari daftar pertanyaan yang disusun. Rancangan kuesioner terdiri dari hubungan antar variabel dalam penelitian untuk menemukan jawaban penelitian dan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Oleh karena itu, alat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Adapun kuesioner merupakan daftar pertanyaan dari peneliti untuk memperoleh informasi data lapangan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang diteliti. Bentuk angket dalam penelitian ini bersifat tertutup, artinya pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dan dibuat tidak memberikan batasan jawaban dengan beberapa alternatif atau hanya satu jawaban kepada responden.

Berikut ini alamat link pengisian dan tampilan survei kepuasan terhadap proses pendidikan. <https://docs.google.com/forms/d/1duOgQkDGOiLUAu3u53-a1q6GNNlxBl4VPovAkMsHbsc/edit>



C. Hasil Survei

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2004 : 146) kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Dafroyati, 2016).

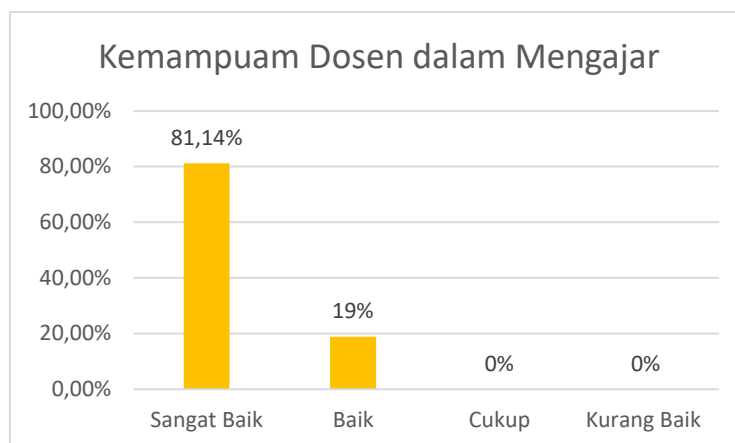
Salahsatu kepuasan dapat dinilai dari aspek Keandalan/kemampuan dosen dalam mengajar. Dosen memiliki kemampuan dapat dilihat dari keterampilan mengajar. Keterampilan megajar dosen dapat berupa kemampuan konsistensi, membuat rancangan pembelajaran, kemampuan mendisiplinkan mahasiswa dalam proses belajar, kemampuan membimbing belajar individu dan kelompok, kemampuan membimbing diskusi kelompok kecil dan kelompok besar, peningkatan pendewasaan berupa tumbuhnya sikap terbuka terhadap masukan yang membangun, dan terakhir keterampilan menemukan masalah dalam belajar dan menuangkannya dalam bentuk artikel ilmiah (Ence Surahman, 2018).

Kotler dan Susanto (2003: 561) juga menyatakan terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan berwujud. Kelima kriteria tersebut akan memengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk itu (Marthalina, 2018).

1. Keandalan

Keandalan (Reliability): Kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam survei ini keandalan meliputi beberapa hal seperti; kemampuan dosen program studi dalam mengajar, kinerja dosen program studi dalam mengajar, kemampuan tenaga kependidikan program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa, serta layanan administrasi di program studi/fakultas. Berikut uraian hasil survei tersebut;

Data survei menunjukkan adanya kemampuan dosen program studi di lingkungan FKIP dalam mengajar dalam kategori Baik sejumlah 19% dan Kategori Sangat Baik sejumlah 81,14%. Data tersebut tersaji pada diagram di bawah ini.



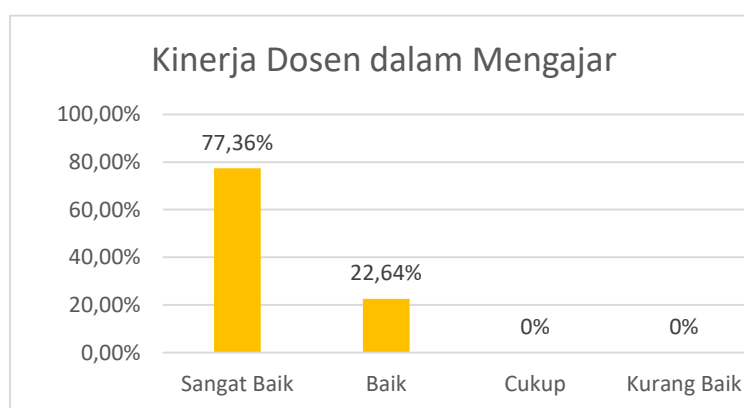
Menunjang mutu pendidikan di perguruan tinggi salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan menjalankan sistem pembelajaran yang baik dan optimal, diperlukan juga pendidik (dosen) yang memiliki kinerja dan mutu yang baik pula di dalam menjalankan sistem pembelajaran dan pada saat menyampaikan materi kepada mahasiswa sehingga diharapkan mahasiswa dapat merasa puas dengan pembelajaran yang disampaikan, karena di dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi, dosen adalah salah satu unsur dari lembaga pendidikan (Agustin Arthur& D, 2016; Anwar, 2018).

Terdapat hasil penelitian dari (Agustin Arthur& D, 2016) bahwa ada pengaruh antara kinerja dosen pengajar terhadap kepuasan belajar mahasiswa yang didapat dari t hitung 6.955 lebih besar dari t tabel adalah 4,463 dan nilai signifikansi adalah 0,00 yang berarti nilainya kurang dari 0,05 kemudian menyatakan variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang berarti bahwa kinerja dosen mempengaruhi kepuasan belajar mahasiswa. Kinerja dosen pengajar bukan merupakan faktor mutlak yang mempengaruhi kepuasan belajar mahasiswa untuk tingkat keberhasilan mahasiswa tetapi dilihat juga dari mahasiswa dalam melaksanakan kewajiban belajar sebagai mahasiswa.

Keberhasilan dosen dalam kegiatan belajar mengajar ditentukan oleh kinerja dosen sebagai tenaga pendidik. Jika kinerja dosen baik maka hasil proses

belajar mengajar akan baik pula, sehingga berdampak signifikan terhadap mutu lulusan yang dihasilkan dalam sebuah institusi pendidikan. Kinerja dosen penting dalam mencapai tujuan pembelajaran yang optimal. Parameter kinerja dosen yang baik tentunya mengacu pada pencapaian hasil pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Nyavon, 2016).

Data survey pada dosen FKIP menunjukkan bahwa kinerja dosen dalam mengajar sebanyak 76,5% (Kategori Baik) dan 18,2% (Kategori Sangat Baik). Berikut data tersebut tersaji di bawah ini.

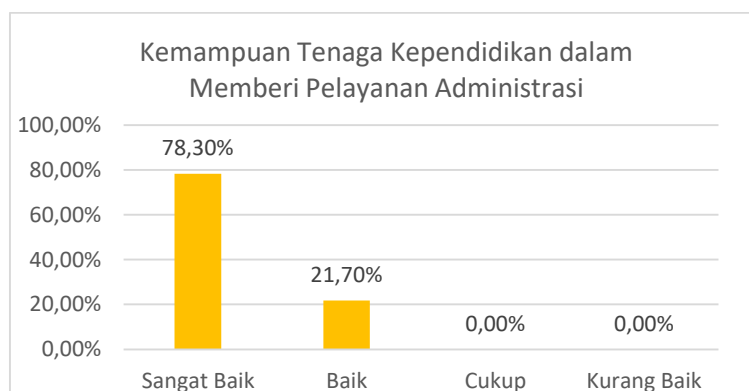


Pentingnya pelayanan tersebut dikarenakan tanpa dukungan layanan administrasi yang baik dan tertib, sebuah institusi mustahil dapat mencapai visi dan misi yang sudah ditentukan. Keberadaan tenaga administrasi tersebut sangat mendukung dalam peningkatan mutu dan pelayanan pendidikan apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai yang disyaratkan (Pandi, 2022).

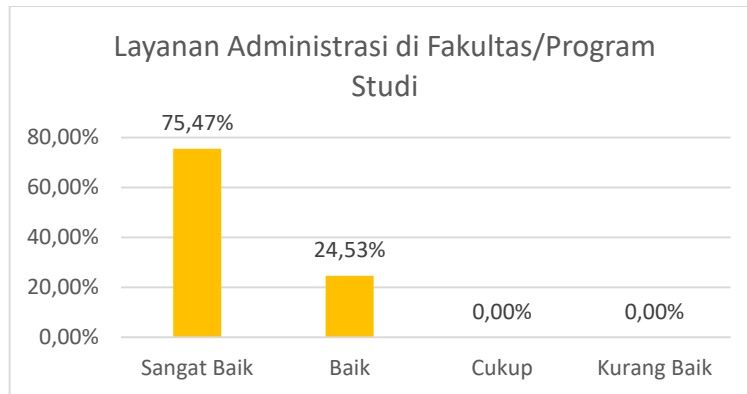
Secara konseptual administrasi pendidikan terdiri dari dua kata yang masing-masing punya pengertian tersendiri yaitu administrasi dan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi pendidikan adalah penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktek-praktek pendidikan. Administrasi pendidikan adalah segala usaha bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber personil maupun materiil secara efektif dan efisien untuk menunjang tercapainya pendidikan. Administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses yang membuat sumber-sumber personil maupun materiil sesuai dengan yang tersedia dan efektif dalam tercapainya tujuan-tujuan bersama.

Administrasi pendidikan adalah kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia baik personal, material maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi pendidikan seringkali diartikan secara sempit semata-mata kegiatan ketatausahaan seperti menyelenggarakan surat- menyurat, mengatur dan mencatat penerimaan, penyimpanan, mendokumentasikan kegiatan, mempersiapkan laporan, penggunaan dan pengeluaran barang-barang, mengurus neraca keuangan dan sebagainya. Pengertian demikian ini tidak terlalu salah, karena setiap aspek kegiatan administrasi selalu memerlukan kegiatan yang demikian itu. Hanya saja yang perlu diingat bahwa kegiatan administrasi tidak hanya kegiatan mencatat dalam pengertian tata usaha, tetapi administrasi lebih luas dari itu yang mengandung arti institusional, fungsional, dan sebag suatu proses/kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan, diorganisasikan, digerakkan dengan menggunakan strategi, dan dilakukan pengawasan (Nurziah, 2016; Pandi, 2022).

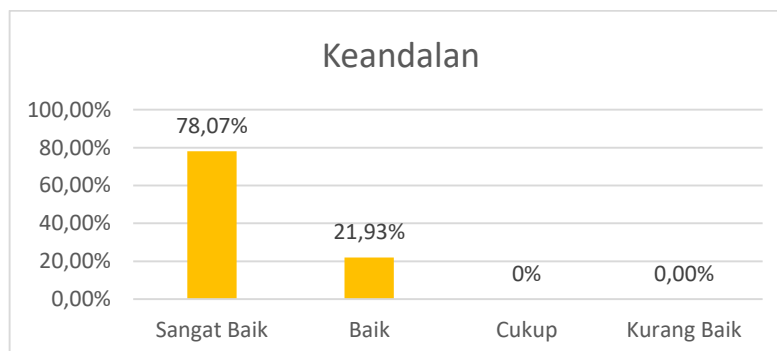
Terkait dengan pelayanan tenaga kependidikan, hasil survei diperoleh berupa 21,70% (kategori Baik) dan 78,30% (Kategori Sangat Baik) dalam hal pelayanan administrasi tenaga kependidikan pada mahasiswa seperti pada grafik berikut



Mahasiswa diperkenankan untuk memberikan penilaian terkait layanan administrasi secara khusus di prodi ataupun difakultas. Kondisi nyata menyatakan angka 75,47% dalam kategori Baik dan angka 24,53 % dalam kategori Sangat Baik. Angka-angka tersebut tersaji dalam diagram berikut;

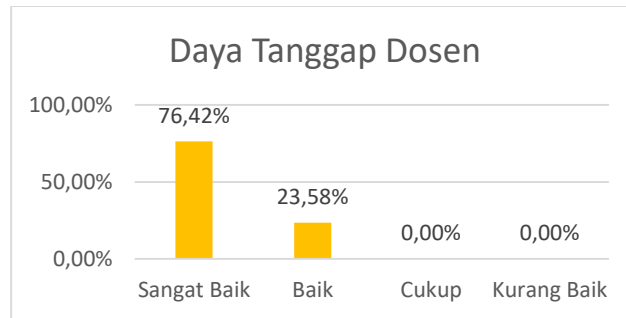


Dari unsur kemampuan dosen dalam mengajar, kinerja dosen dalam mengajar, kemampuan tenaga kependidikan di program studi/fakultas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa, serta penilaian pelayanan administrasi di program studi/fakultas, maka dapat disimpulkan penilaian mahasiswa terkait keandalan seperti terlihat dalam grafik berikut ini;

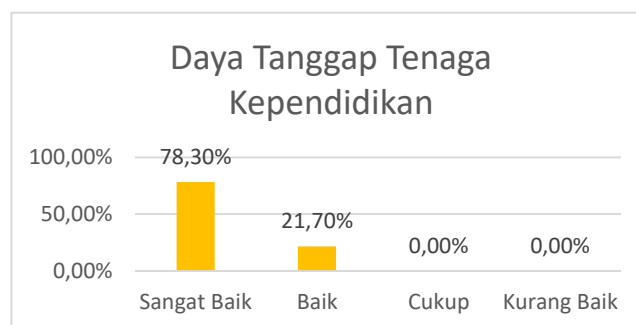


2. Daya Tanggap (Responsive)

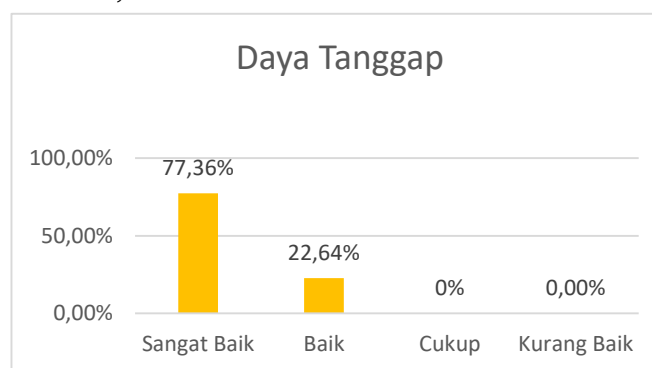
Daya tanggap (Responsiveness): Ketersediaan dan kemampuan penyedia jasa untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. Daya tanggap meliputi Kecepatan dalam merespons permintaan pelanggan, ketersediaan membantu, serta kemudahan dalam mengakses layanan. Dalam survey ini daya tanggap terwujud dalam daya tanggap/kecepatan dosen Prodi serta tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa. Hasil survei terkait daya tanggap baik dosen maupun tenaga kependidikan dapat dilihat pada tabel berikut;



Seperti halnya pada kasus dosen, ketika tenaga kependidikan juga memiliki peran penting dalam pelayanan pada mahasiswa secara tanggap atau kecepatannya. Adapun data survey menampilkan sekitar 21,70% (kategori Baik) dan sekitar 78,30% (kategori Sangat Baik). Data tersebut ditampilkan pada grafik berikut. Sementara itu hasil survey untuk daya tanggap tenaga kependidikan di prodi serta fakultas dalam memberikan pelayanan pendidikan untuk mahasiswa dapat terlihat pada grafik berikut;



Dari kedua element daya tanggap tersebut diperoleh kesimpulan terkait daya tanggap (responsive) sebagai berikut;

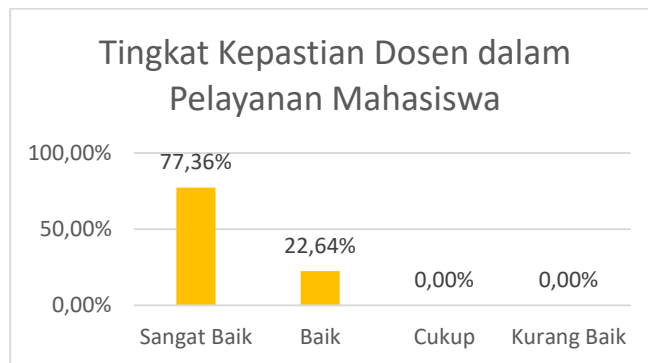


3. Kepastian/Keyakinan (Assurance)

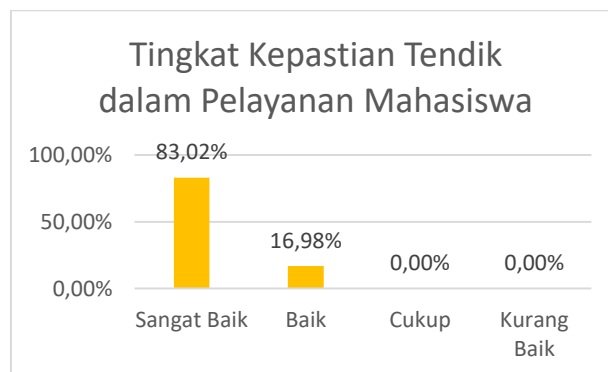
Keyakinan (Assurance) mengacu pada tingkat kepercayaan dan rasa aman yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Ini mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan dalam memberikan layanan. Pelanggan merasa yakin bahwa mereka mendapatkan layanan dari tenaga profesional yang

berpengetahuan dan dapat dipercaya. Pada survei ini, kepastian merujuk pada kemampuan dosen di prodi dan tenaga kependidikan di prodi dan fakultas dalam memberikan kepastian/keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

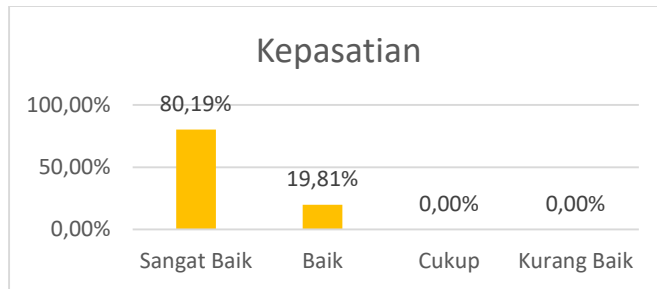
Pemberian fasilitas dalam bentuk kepastian sesuai aturan maupun peraturan yang berlaku dari dosen pada mahasiswa adalah salahsatu bentuk simbiosis mutualisme selanjutnya dalam indeks kepuasan proses pendidikan. Survey didapatkan sebanyak 22,64% (Kategori Baik) dan sebanyak 77,36% (Kategori Sangat Baik).



Tenaga Kependidikan memberikan fasilitas pelayanan pada mahasiswa secara aturan dan ketentuan dilakukan berdasarkan tupoksi yang telah ada. Hal ini diperoleh data 16,98% (kategori baik) dan data 83,02% (kategori Sangat Baik). Data berikut ini untuk sebaranya.



Dari dua unsur yang terkait dengan pemberian kepastian pelayanan kepada mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepastian terlihat dalam grafik di bawah ini;

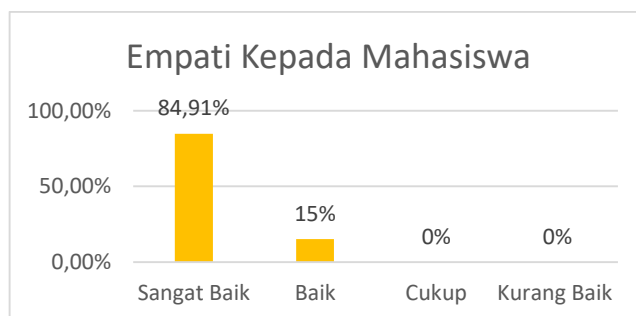


4. Empati (Empathy)

Empati (Empathy) menunjukkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Ini mencakup kemampuan untuk memahami perasaan dan harapan pelanggan serta memberikan layanan yang lebih personal. Penyedia layanan yang menunjukkan empati akan lebih dihargai karena mereka memperlakukan pelanggan sebagai individu, bukan sekadar angka. Empati dalam survei ini merujuk pada kesediaan/kepedulian dosen serta tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

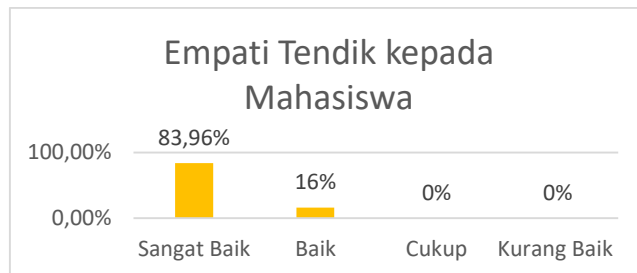
Terbentuknya karakter peduli sosial tidak lain adalah faktor manusianya yang cenderung pada faktor internalnya, yaitu bagaimana sifat seseorang terhadap orang lain, bagaimana seorang bisa hidup bermasyarakat atau tidak. Semakin baik seorang dalam bergaul maka mereka akan lebih mudah terbentuk karakternya dalam kaitannya dengan karakter peduli sosial.

Peduli dosen terhadap mahasiswa ketika dosen memiliki jiwa sosial untuk peka terhadap lingkungan sekitar, sekalipun itu dengan mahasiswa. Tingkat kepedulian dosen FKIP 15% (kategori Baik) dan 84,91% (Kategori Sangat Baik). Di bawah ini sajian data tersebut.

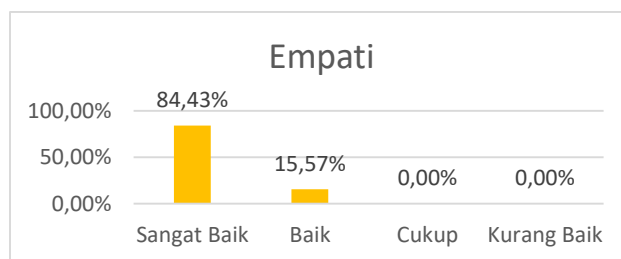


Sikap peduli dari para tenaga kependidikan menjadi bagian dari keramahan administrator dalam pelayanan pada mahasiswa. Hal ini mengindeksasi pada kepuasan pelayanan administrasi. Grafik menunjukkan 15% (kategori Baik) dan 84,91% (kategori Sangat Baik). Data tertampil pada diagram di bawah ini

Sikap peduli dari para tenaga kependidikan menjadi bagian dari keramahan administrator dalam pelayanan pada mahasiswa. Hal ini mengindikasi pada kepuasan pelayanan administrasi. Grafik menunjukkan 16% (kategori Baik) dan 83,96% (kategori Sangat Baik). Data tertampil pada diagram di bawah ini



Dari dua unsur yang terkait dengan empati dosen maupun tendik kepada mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat empati terlihat dalam grafik di bawah ini;



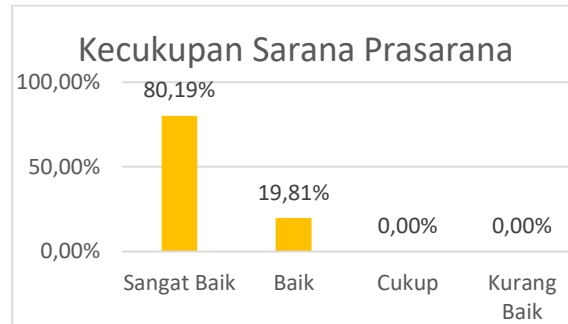
5. Tangible

Berwujud (Tangibles) berkaitan dengan aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, tampilan karyawan, dan materi komunikasi. Elemen ini membantu menciptakan kesan pertama yang baik dan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

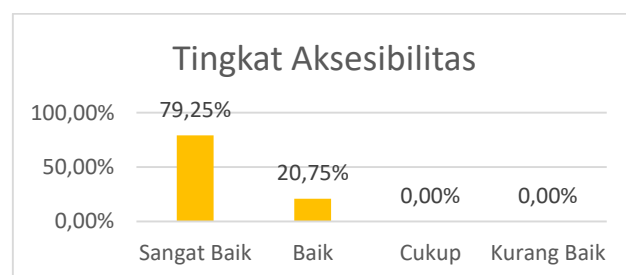
Dalam survei kali ini, tangible terwakili dengan kecukupan, tingkat aksesibilitas, kualitas, serta kebaruan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan. Selain itu juga muncul dalam penilaian terhadap sarana dan prasarana.

Proses pendidikan dan pembelajaran tidak lepas dari dukungan sarana maupun prasarana. Hal ini mengindikasikan pentingnya komponen fasilitas dalam menciptakan pembelajaran dan proses pendidikan yang kondusif sehingga mampu memperlancar dan terwujudnya pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. Data kecukupan sarpras di FKIP Menunjukkan angka 19,81% (Kategori Baik), angka 11,4% (kateori

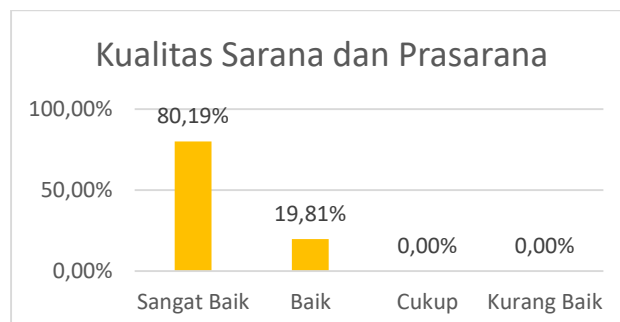
Sangat Baik), dan 80,19% (Kategori Tidak Baik). Hal ini dapat diperlihatkan sebaran data berikut;



Sarana prasarana di FKIP mendapatkan tingkat aksesibilitas dalam mendukung dalam proses pendidikan maupun pembelajaran dengan rincian kategori Baik (20,75%), kategori Sangat Baik (79,25%). Hasil tersebut detailnya ada di bawah ini.

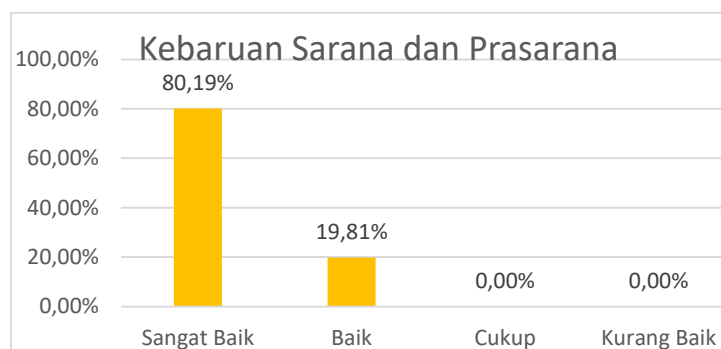


Kualitas sarana maupun prasarana dijadikan perihal penting dikarenakan dapat berpengaruh pada kelancaran proses pendidikan. Kualitas yang baik maka akan memudahkan mahasiswa dalam menjalankan atau mengoperasikan sarana prasarana yang ada di lingkungan FKIP. Hal ini memicu mutu pembelajaran yang maksimal dan target keberhasilan belajar mahasiswa optimal. Data menyatakan 19,81% dalam kategori Baik, 80,19% dalam kategori Sangat Baik. Grafik di bawah menunjukkan gambaran yang lebih jelas;

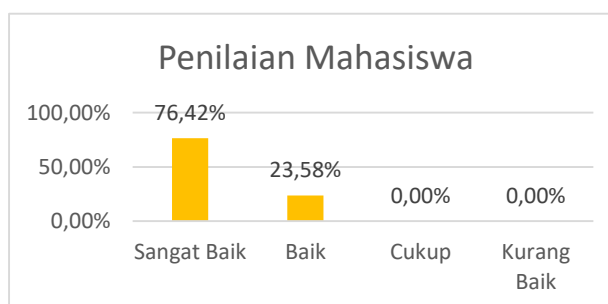


Pemanfaatan perkembangan teknologi sangat penting dalam

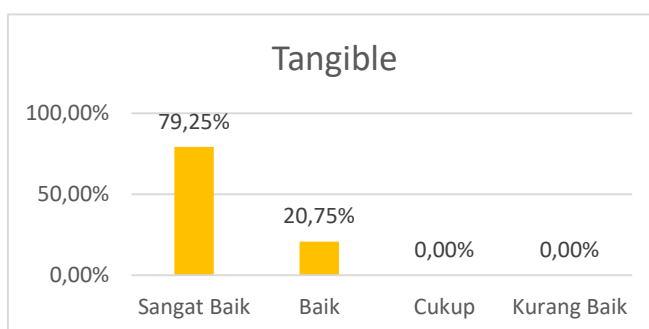
implemetasikan pembelajaran melalui sarana prasarana yang mendukung secara modern. Hal ini pula mewujudkan proses pendidikan secara koheren dan bersinergi dengan output lulusan untuk dapat mampu mengikuti arus modernisasi dalam dunia pendidikan. Kebaruan yang ada di FKIP terkait sarana prasarana sebanyak 19,81% (kategori Baik), 80,91% (kategori Sangat Baik). Data tersebut secara rinci ada di bawah ini.



Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana dalam proses pendidikan sangat penting. Hasil dari survei ini biasanya digunakan oleh institusi terkait sebagai bahan evaluasi dan dasar perencanaan peningkatan sarana dan prasarana agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana di FKIP terkait sarana prasarana sebanyak 23,58% (kategori Baik), 76,42% (kategori Sangat Baik). Data tersebut secara rinci ada di bawah ini;



Dari 5 unsur yang terkait dengan sarana dan prasarana pelaksanaan pendidikan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat empati terlihat dalam grafik di bawah ini;



1. Simpulan

Indeks kepuasan terhadap proses pendidikan yang didasarkan pada dosen dan tenaga kependidikan dalam hal ini dinyatakan Baik. Kategori baik ini diambil dari keempatbelas aspek penilaian dalam survei yang mempresentasikan pada arah Baik. Hasil yang telah diperoleh dari survei ini diharapkan berkesinambungan bagi unit terkait pelaksanaan proses pembelajaran untuk yang lebih baik di semester berikutnya. Selain itu, kepuasan Proses Pendidikan menjadi sarana umpan balik yang menguntungkan antara sinergitas dosen, tenaga kependidikan dengan mahasiswa.

2. Saran

Meskipun demikian masih terdapat kekurangan yang menjadi saran untuk penyediaan kepuasan proses pendidikan meliputi: Pengajar/dosen sudah baik dalam melakukan tugasnya. Akan tetapi dosen juga harus mampu membuat mahasiswanya merasa nyaman. Tipe dosen dalam mengajar memang berbeda-beda, tetapi jika dosen tidak mampu memberikan kenyamanan, mahasiswa akan merasa bosan bahkan merasa malas untuk masuk ke dalam kelas. Sehingga kenyamanan yang diberikan oleh dosen sangat penting untuk mahasiswa khususnya dalam proses pembelajaran, pihak kampus segera mengganti kursi dan meja yang rusak dengan yang baru, sehingga kegiatan belajar siswa dapat berjalan dengan lancar, ruang kelas lebih diperhatikan kembali, karena banyak kelas yang kursinya kurang baik dan ada beberapa kelas yang ACnya mati. Selain itu pihak kampus perlu meningkatkan kecepatan internet untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengakses internet, Perlunya sebuah ketelitian dalam hal penyampaian dan pengecekan antara yang sudah bayar dan belum bayar di link Siakad dan koordinasi dalam informasi kegiatan FKIP atau pun dalam hal lain.

D. Penutup

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Proses Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara tahun akademik 2023/2024 semester genap untuk selanjutnya rekomendasi dari kami dapat ditindaklanjuti oleh pimpinan dengan rapat Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan kegiatan-kegiatan yang mendukung keterlaksanaan Kerjasama yang lebih baik lagi.

E. Daftar Pustaka

- Agustin Arthur& D, A. (2016). Pengaruh Kinerja Mengajar Dosen terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Progi Pendidikan Teknik Bangunan Fakultas Teknik UNJ. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 5(2), 25–34.
- Anwar, H. (2018). Peran Perguruan Tinggi dalam Pengembangan Kepedulian

- Sosial Mahasiswa. *Sosiohumanitan*, XX, 1–13.
- Bhakti, Y.B & Rahmawati, E. . (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan. *Jurnal Formatif*, 7(3), 272–285.
- Dafroyati, Y. (2016). Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran pada jurusan dan program studi di lingkup Poletekes Kemenkes Kupang tahun 2014. *Jurnal Info Kesehatan*, 14(1), 1135–1148.
- Darmawan, I. P. A., & Sujoko, E. (2017). Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Di Stt Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. *Satya Widya*, 33(1), 45. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2017.v33.i1.p45-53>
- Dewi, A. P. (2017). Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan terhadap Kualitas Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi 2017 Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta, November*, 1–6.
- Dewi, N. R. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*, 403–408. <http://jurnal.fmipa.unila.ac.id/index.php/semirata/article/download/910/729>
- Ence Surahman, A. S. (2018). Peningkatan Keterampilan Mengajar Dosen Muda melalui Lesson Study. *Edcomtech*, 3(1), 35–38.
- Hasan, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 8(2), 186–198. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i2.3123>
- Ilyas. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester Ii Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 31(2), 155–159.
- Istiningtyas, L. (2018). Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi Uin Raden Fatah Palembang. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 3(2), 125. <https://doi.org/10.19109/psikis.v3i2.1757>
- Kanca, I & Dartini, N. P. . (2018). *Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas*

- layanan akademik jurusan pasjaskesrek. 1–11.
<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Kasmari, & Marlien, R. A. (2018). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Dinamika Teknik*, 11(1), 22–38.
<https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/5623/1723>
- Lala, A., & Marhalim, M. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Pseudocode*, 6(2), 172–180.
<https://doi.org/10.33369/pseudocode.6.2.172-180>
- Lombone, I., Paendong, M. S., & Langi, Y. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal MIPA*, 1(1), 52.
<https://doi.org/10.35799/jm.1.1.2012.431>
- Marfuah, U., Anugerah, R., & Puteri, M. (2016). *Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik fakultas x universitas xyz*. November, 1–8.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–18.
- Nurziah. (2016). Kinerja Tenaga Kependidikan pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu. *Jurnal Katalogis*, 4(8), 25–34.
- Nyavon, P. (2016). Pengaruh Kinerja Dosen Pada Mahasiswa Dengan Motivasi Belajar. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(2), 184–190.
<https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i2.3998>
- Pandi, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsinin. *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 162–174. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.493>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65.
<https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>

- Setiadi, H., Jenderal, D., & Tinggi, P. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Dan Kewirausahaan "Optimal,"* 10(03), 497–511.
- Syukri Fathudin Achmad Widodo, W. J. (1970). Upaya Dosen Dalam Optimalisasi Pembelajaran Ditinjau Dari Heterogenitas Karakteristik Mahasiswa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI TAHUNAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
TA 2023/2024

1. Identitas Pengusul

Nama : Dr. Singgih Subiyantoro, M.Pd
 NIPy : 198912312015091222
 Jabatan : Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 Jenis monev :

2. Identitas Validator

Nama : Dr. Benedictus Sudiyana, M.Pd
 NIP : 19620110989031001
 Jabatan : Ketua Badan Penjaminan Mutu Universitas Veteran Bangun Nusantara

A. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian dari Badan Penjaminan Mutu Univet Bantara terhadap instrumen yang dikembangkan. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaanya menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. PETUNJUK

- Bapak/Ibu dimohon untuk melakukan pengamatan atau memberikan skor pada setiap butir pernyataan dengan memberikan tanda cek (V) pada kolom skala penilaian sebagai berikut:
 5= Sangat Baik 2= Kurang Baik
 4= Baik 1= Tidak Baik
 3= Cukup baik
- Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan kritik dan saran perbaikan pada baris yang telah disediakan.

C. PENILAIAN

Aspek	Indikator	Skala Penilaian					Komentar
		1	2	3	4	5	
Kejelasan	1. Kejelasan judul				V		
	2. Kejelasan pernyataan					V	
	3. Kejelasan tujuan monev				V		
Ketepatan isi	1. Ketepatan pertanyaan dengan jawaban yang tersedia				V		
	2. Pernyataan sesuai dengan aspek yang akan dicapai					V	
Relevansi	1. Pernyataan berkaitan dengan kondisi yang ada				V		

	2. Pertanyaan menggambarkan judul monev					V	
--	---	--	--	--	--	---	--

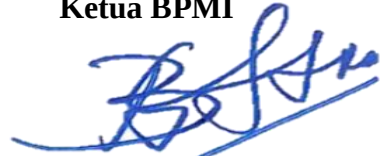
D. KOMENTAR UMUM DAN SARAN

Instrumen dapat digunakan, pertanyaan, pernyataan dan jawaban yang tersedia sudah menggambarkan tentang kondisi riil pemahaman responden.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan dan penilaian yang telah dilakukan, formulir online untuk dosen, tendik dan mahasiswa dinyatakan “**layak digunakan untuk monitoring dan evaluasi**”

Sukoharjo, 3 Juni 2024
Ketua BPMI



Dr. Benedictus Sudiana, M.Pd

Survei Kepuasan terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) Tahun 2023/2024

Yth.

1. Dosen

2. Mahasiswa

FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara.

Survei ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana **kepuasan Dosen dan Mahasiswa FKIP Univet Bantara Sukoharjo terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras)**. Kami mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner online ini dengan sebenar-benarnya untuk kepentingan kemajuan lembaga. Atas kesediaanya kami sampaikan terima kasih.

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. Nama Responden *

2. Status *

Tandai satu oval saja.

☐ Dosen

☐ Mahasiswa

3. Program Studi *

Tandai satu oval saja.

- ☐ 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

4. 1. Bagaimana tingkat **keandalan**/kemampuan dosen program studi dalam mengajar? (Reability) *

Tandai satu oval saja.

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

5. 2. Bagaimana daya **tanggap**/kecepatan dosen di program studi dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa? (**Responsiveness**) *

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

B. Layanan Administrasi Akademik

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

C. Prasarana dan Sarana Pembelajaran

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

19. Saran untuk perbaikan kinerja mengajar:

20. Saran untuk perbaikan layanan administrasi:

21. Saran untuk perbaikan sarpras:

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir