



**LAPORAN HASIL SURVEY
UNIT PENJAMINAN MUTU INTERNAL**

2022/2023

**KEPUASAN TERHADAP PROSES
PENDIDIKAN (KINERJA MENGAJAR,
LAYANAN ADMINISTRASI, DAN
SARPRAS) SEMESTER GASAL**

**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 2022/2023 SEMESTER GANJIL

Tanggal : 31 Maret 2023
Diajukan Oleh : Koordinator UPMI



Ahmad Rosyid, M.Pd.I.


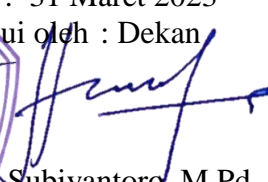
NIPy 19910111 202103 1 136

Tanggal : 31 Maret 2023
Diperiksa oleh : Wakil Dekan I



Para Mitta Purbosari, M.Pd.
NIPy 19850902201303216

Tanggal : 31 Maret 2023
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 2022/2023 semester ganjil** 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, 31 Maret 2023

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 menjangkau informasi dari penggunaannya (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

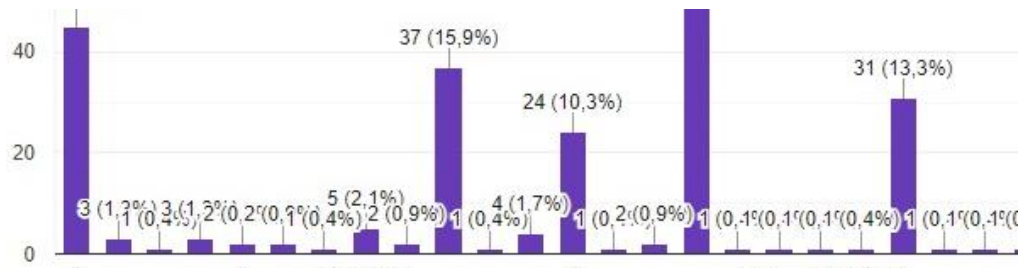
Manfaat yang dapat diperoleh dalam self asessment ini antara lain:

- 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 432 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 133 siswa. Mahasiswa yang berjumlah 133 orang terdiri dari semester 1, 3, 5, dan 7. 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 $\leq 1,33$.

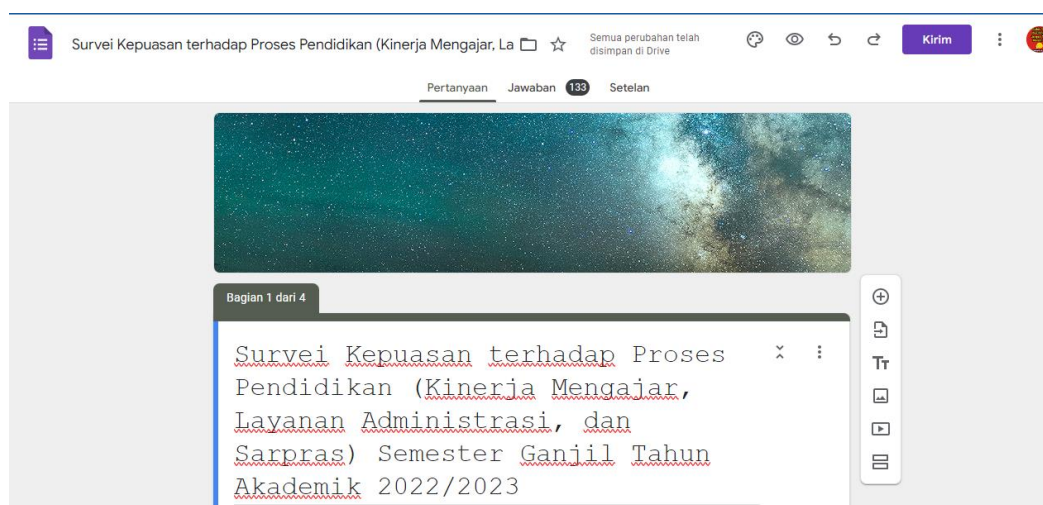
3. Metode Pelaksanaan Survei

Metode yang digunakan dalam kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen dan tenaga kependidikan beserta layanan sarana prasarana tahun akademik 2022/2023 semester ganjil 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://forms.gle/bkwbsrEGnkQiCsgV9>



The image shows a screenshot of a Google Form. The title of the form is "Survei Kepuasan terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023". The form is displayed in a preview mode, showing a header with a blue background and a white text box containing the title. The form is titled "Survei Kepuasan terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023". The form is titled "Survei Kepuasan terhadap Proses Pendidikan (Kinerja Mengajar, Layanan Administrasi, dan Sarpras) Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023".

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).

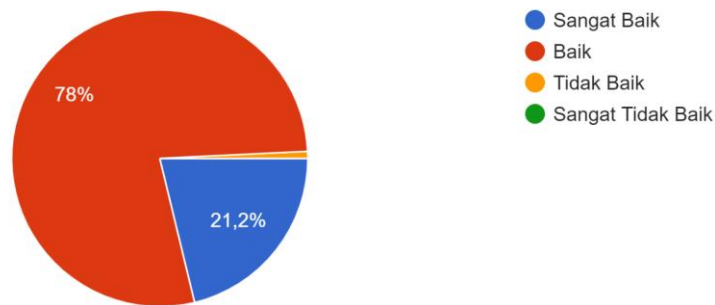
Kotler dan Susanto (2003: 561) juga menyatakan terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan,

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).

Data survei menunjukkan adanya kemampuan dosen program studi di lingkungan FKIP dalam mengajar dalam kategori Baik sejumlah 78% dan Kategori Sangat Baik sejumlah 21,2%. Data tersebut tersaji pada diagram di bawah ini.

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

132 jawaban

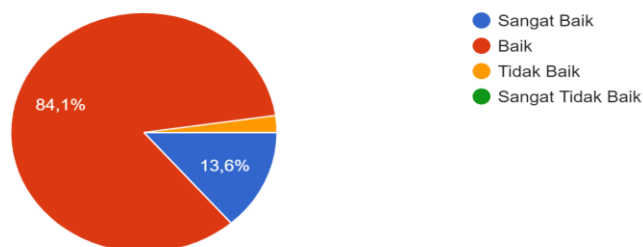


Aspek Kedua, Kecepatan Pelayanan Dosen pada Mahasiswa

Data diperoleh bahwa dosen dalam memberikan kecepatan pelayanan pada mahasiswa sebanyak 84,1% (kategori Baik) dan sebanyak 13,6% (kategori Sangat Baik). Adapun grafik sebaran persentasenya terlihat pada grafik berikut.

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

132 jawaban



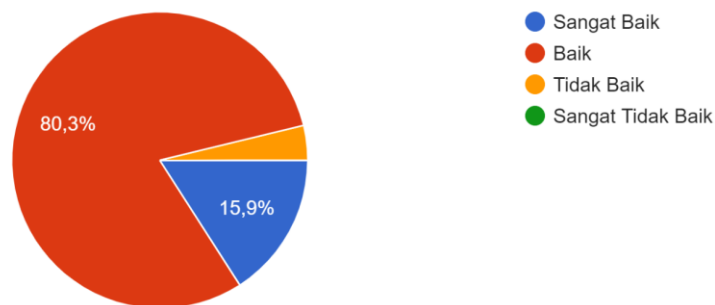
Jika diartikan dalam pembelajaran, dosen dapat menjadi fasilitator dalam pelayanan pada mahasiswa melalui unsur kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pelanggan yaitu mahasiswa dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan waktu jasa diberikan, kemudian memberikan jasa secara cepat (Setiadi et al., 2016). Selain itu di jelaskan oleh Anastasia D dan Ciptono (2001: 403): Pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, atuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Dikatakan

demikian karena menurut Tampubolon (2001: 71) perguruan tinggi diibaratkan industri yang jasanya mempunyai produk pendidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler (Marthalina, 2018).

Aspek Ketiga, Kepastian Pelayanan sesuai Aturan/Ketetapan.

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 80, 3% (Kategori Baik) dan sebanyak 15,9% (Kategori Sangat Baik).

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



Mahmudi mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Widanti, 2022).

Menurut Dwiyanto (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik dari Dwiyanto (2018), yaitu: 1) Sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah,

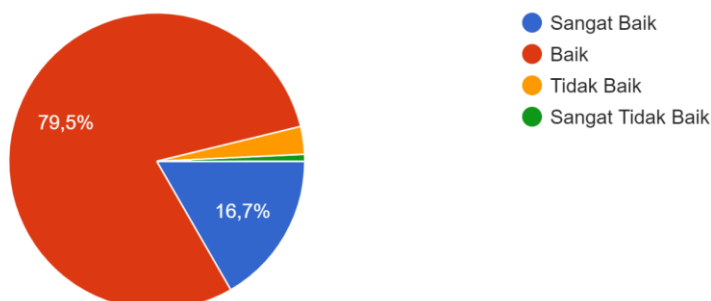
lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan; 2) Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai jadwal waktu penyelesaian pelayanan; 3) Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi public; 4) Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta; 5) Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan; 6) Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan 7) Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan (Widanti, 2022).

Aspek Keempat, Kepedulian terhadap Mahasiswa

Terbentuknya karakter peduli sosial tidak lain adalah faktor manusianya yang cenderung pada faktor internalnya, yaitubagaimana 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 universitas Veteran Bangun Nusantara dalam perhatiannya terhadap mahasiswa sebesar 79,5% (kategori Baik) dan 16,7% (Kategori Sangat Baik). Di bawah ini sajian data tersebut.

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

132 jawaban



Aspek kelima, Kinerja Dosen dalam Mengajar.

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.

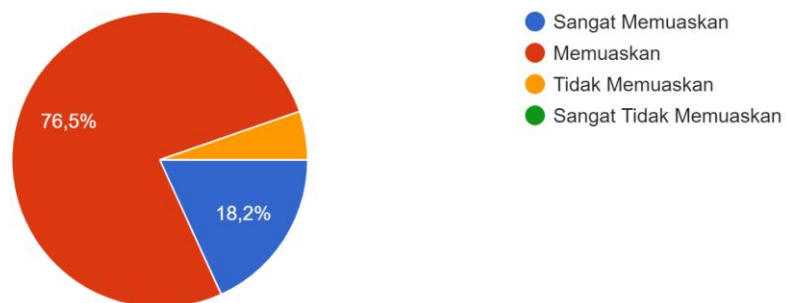
Keberhasilan dosen dalam kegiatan belajar mengajar ditentukan oleh kinerja dosen sebagai tenaga pendidik. Jika kinerja dosen baik maka hasil proses belajar mengajar akan baik pula, sehingga berdampak signifikan terhadap mutu

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.

5. Bagaimana penilaian Saudara terhadap kinerja dosen dalam mengajar?

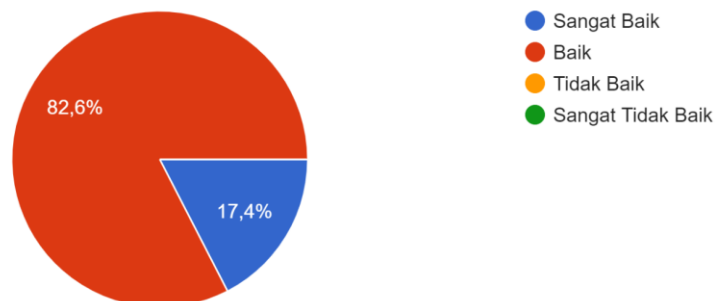
132 jawaban



Aspek Keenam, Kemampuan tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi pada mahasiswa.

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

132 jawaban



Hasil survei diperoleh berupa 82,6% (kategori Baik) dan 17,4% (Kategori Sangat Baik) dalam hal pelayanan administrasi tenaga kependidikan pada

mahasiswa. 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).

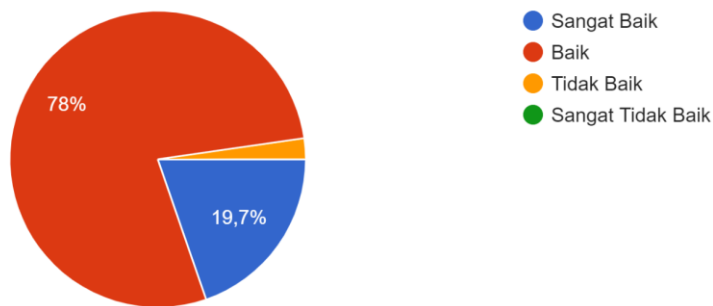
Secara konseptual administrasi pendidikan terdiri dari dua kata yang masing-masing punya pengertian tersendiri yaitu administrasi dan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi pendidikan adalah penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, 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).

Aspek ketujuh, Kecepatan tenaga Kependidikan dalam Pelayanan

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 78% (kategori Baik) dan sekitar 19,7 (kategori Sangat Baik).Data tersebut ditampilkan pada grafik berikut.

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

132 jawaban

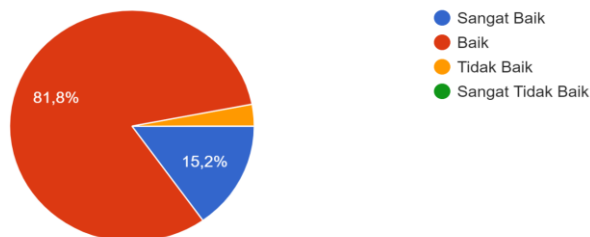


Aspek Kedelapan, Kepastian dalam Pelayan Mahasiswa sesuai aturan Berlaku.

Tenaga Kependidikan memberikan fasilitas pelayanan pada mahasiswa secara aturan dan ketentuan dilakukan berdasarkan tupoksi yang telah ada. Hal ini diperoleh data 81,8% (kategori baik) dan data 15,2 % (kategori Sangat Baik). Data berikut ini untuk sebarannya.

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

132 jawaban

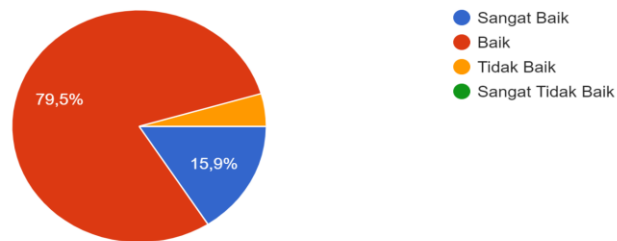


Aspek kesembilan, Peduli terhadap Layanan Mahasiswa oleh Tenaga Kependidikan.

Sikap peduli dari para tenaga kependidikan menjadi bagian dari keramahtamahan administrator dalam pelayanan pada mahasiswa. Hal ini mengindeksasi pada kepuasan pelayanan administrasi. Grafik menunjukkan 79,5% (kategori Baik) dan 15,9% (kategori Sangat Baik). Data tertampil pada diagram di bawah ini.

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

132 jawaban

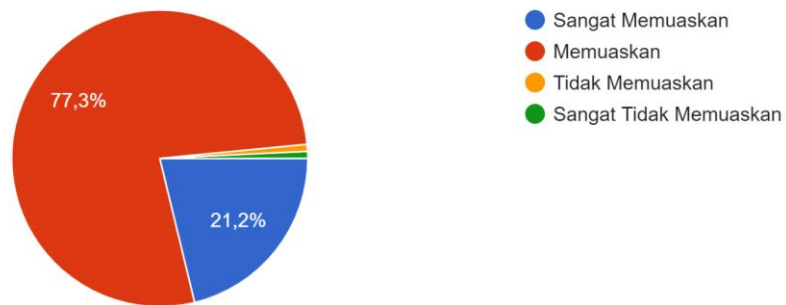


Aspek kesepuluh, Layanan administrasi di prodi atau fakultas.

Mahasiswa diperkenankan untuk memberikan penilaian terkait layanan administrasi secara khusus di prodi ataupun difakultas. Kondisi nyata menyatakan angka 77,3% dalam kategori Baik dan angka 21,2 % dalam kategori Sangat Baik. Angka-angka tersebut tersaji dalam diagram berikut.

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

132 jawaban

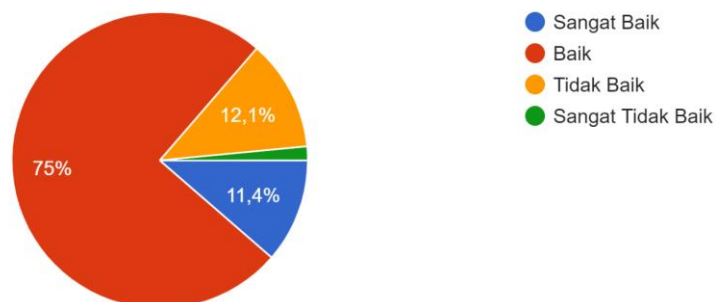


Aspek Kesebelas, Srana Prasarana Yang Cukup.

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 terwujudkan pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. Data kecukupan sarpras di FKIP Menunjukkan angka 75% (Kategori Baik), angka 11,4% (kateori Sangat Baik), dan 12,1% (Kategori Tidak Baik). Hal ini dapat diperlihatkan sebaran data berikut.

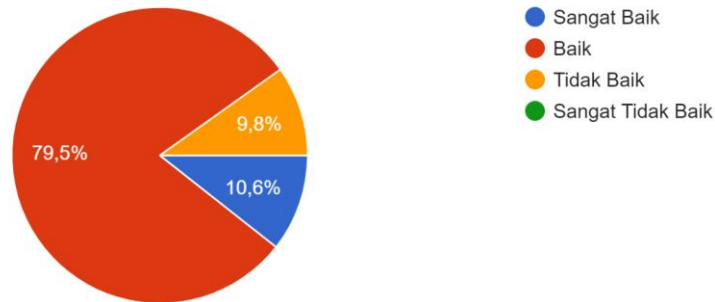
11. Bagaimana kecukupan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan?

132 jawaban



Aspek Keduabelas, Aksesibilitas Sarana Prasarana Pendidikan

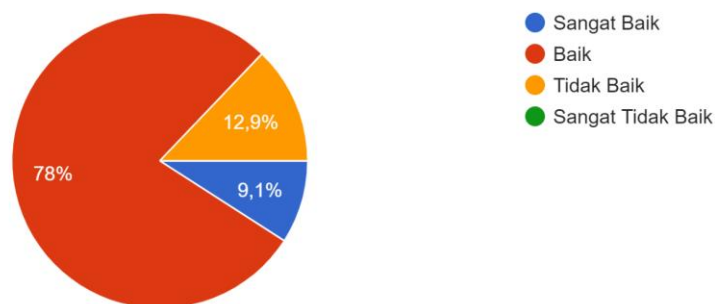
12. Bagaimana tingkat aksesibilitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan?
132 jawaban



Sarana prasarana di FKIP mendukung dalam proses pendidikan maupun pembelajaran dengan rincian kategori Baik (79,5%), kategori Sangat Baik (10,6%) dan Kategori Tidak Baik (9,8%). Hasil tersebut detailnya ada di bawah ini.

Aspek Ketigabelas, Kualitas Sarana Prasarana Pendidikan

13. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan?
132 jawaban



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

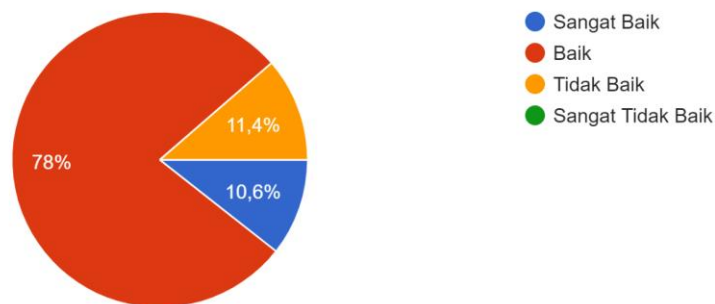
pembelajaran yang maksimal dan target keberhasilan belajar mahasiswa optimal. Data menyatakan 78% dalam kategori Baik, 9,1% dalam kategori Sangat Baik dan 12,9% dalam kategori Tidak Baik.

Aspek Keempatbelas, Kebaruan Sarana Prasarana Pendidikan.

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 78% (kategori Baik), 10,6% (kategori Sangat Baik), dan 11,4% (kategori Tidak Baik). Data tersebut secara rinci ada di bawah ini.

14. Bagaimana kebaruan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan?

132 jawaban



D. Kesimpulan dan Saran

1. Simpulan

Indeks kepuasan terhadap proses pendidikan yang disasarkan 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 berkesinambunban 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. Dari keempatbelas aspek dalam survey indeks

kepuasan proses pendidikan di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara sebanyak 79,15%. Sehingga dalam hal ini dalam kategori Baik.

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.

E. Penutup

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Proses Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara tahun akademik 2022/2023 semester ganjil 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.

F. Daftar Pustaka

- Agustin Arthur & D, A. (2016). Pengaruh Kinerja Mengajar Dosen terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Prodi 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/alidarrah.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.