

LAPORAN PENELITIAN



SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO TAHUN 2021

Oleh
DWI ASTUTI CAHYASIWI

Dibiayai oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA

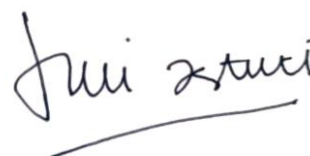
**PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. 1. Judul Penelitian : Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Elektro Tahun 2021
2. Bidang Penelitian : Survey
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Dwi Astuti Cahyasiwi, M.T
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIP : D.01.0448
 - d. Disiplin ilmu : Teknik Telekomunikasi
 - e. Pangkat/Golongan : Asisten Ahli
 - f. Jabatan : -
 - g. Fakultas/Jurusan : Teknik Program Studi Elektro
 - h. Alamat : Jl. Tanah Merdeka. Kp Rambutan. Psr. Rebo Jakarta Timur
 - i. Telpon/Faks/E-mail: 021-87782739
 - j. Alamat Rumah : Jl. Kelapa Dua Raya, Gg. Atab RT 4/11 No. 57A , Depok
 - k. Telpon/Faks/E-mail: 081318423076/cahyasiwidwi@gmail.com
4. Jumlah Anggota Peneliti: - orang
5. Lokasi Penelitian : Jakarta
6. Lama Penelitian : 1 bulan
7. Jumlah biaya disetujui: Rp 2.500.000

Mengetahui;
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu,

Jakarta, 14 Agustus 2021
Ketua Peneliti,



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN: 0316078501

Dwi Astuti Cahyasiwi, M.T
NIDN 0323027401

PRAKATA

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmatNya penelitian ini dapat diselesaikan. Penelitian ini merupakan salah satu instrumen evaluasi dari beberapa aspek yang harus dievaluasi mutunya. Mahasiswa sebagai salah satu pihak yang dapat memberikan masukan bagaimana proses pendidikan yang mereka jalani di Fakultas Teknik UHAMKA dapat memberikan gambaran bagaimana para mahasiswa menilai proses pendidikannya di Fakultas Teknik UHAMKA. Luaran yang diperoleh adalah umpan balik bagi perbaikan proses pendidikan khususnya di FT UHAMKA dan selanjutnya dapat ditindak lanjuti dengan kebijakan atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk melakukan perubahan yang lebih baik dari yang sebelumnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada para rekan di Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA yang telah memberikan dukungan berupa data dan arahan dalam melakukan penelitian ini. Terimakasih juga kami ucapkan kepada Dekan FT UHAMKA dan pihak-pihak lain yang telah mendukung penyelesaian penelitian ini.

Kami sadar bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini untuk itu kami menerima masukan, saran dan kritik dari para pembaca untuk dapat menyempurnakannya. Dan penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat kemajuan bagi Fakultas Teknik UHAMKA.

Depok, 14 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
RINGKASAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Landasan Peraturan.....	3
2.2 Komponen Evaluasi.....	4
2.2.1 Dosen.....	4
2.2.2 Tenaga kependidikan.....	4
2.2.3 Pimpinan/Pengelola Fakultas.....	5
2.2.4 Sarana dan Prasarana pendidikan sesuai.....	5
2.3 Metode Survey dan Analisis Statistik.....	5
2.3.1 Metode Survey.....	5
2.3.2 Pengolahan Statistik.....	6
2.3.3 Klasifikasi tingkat kepuasan rata-rata.....	6
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	7
3.1 Pembuatan kuesioner.....	7
3.2 Dimasukkan dalam prasyarat pengisian IRS (Online).....	8
3.3 Pengolahan hasil.....	8
3.4 Analisis hasil pengolahan.....	8
3.5 Kesimpulan.....	8

BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
4.1	Dosen	10
4.2	Tenaga Kependidikan	11
4.3	Pimpinan.....	13
4.4	Sarana dan Prasarana	14
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	15
5.1	Kesimpulan.....	15
5.2	Saran	15
BAB 6	DAFTAR ACUAN	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian	7
Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa untuk tiap aspek penilaian	9
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa untuk tiap Dosen.....	10
Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan	11
Gambar 4.4 Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas	13
Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap sarana dan prasarana.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Persentase tingkat kepuasan secara kualitatif	6
Tabel 4-1 Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap seluruh aspek penilaian secara umum	10
Tabel 4-2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen	11
Tabel 4-3 Hasil survey tenaga kependidikan fakultas teknik UHAMKA.....	12
Tabel 4-4. Hasil survey pimpinan fakultas teknik UHAMKA.....	13
Tabel 4-5 Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana	14

RINGKASAN

Evaluasi kinerja komponen-komponen yang ada di Fakultas Teknik UHAMKA dilakukan dengan menggunakan metode survey dan dinilai oleh mahasiswa. Survey tersebut mengukur tingkat kepuasan mahasiswa fakultas teknik UHAMKA terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pimpinan, Sarana dan Prasarana. Survey dilakukan secara online sebelum mahasiswa mengisi isian rencana studi sehingga data yang diperoleh adalah data dari seluruh mahasiswa FT yang aktif.

Survey kepuasan mahasiswa fakultas teknik UHAMKA yang meliputi aspek dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana prasarana menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa fakultas teknik UHAMKA merespon negatif dengan situasi yang ada. Secara keseluruhan mahasiswa yang TIDAK PUAS terhadap aspek dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana prasarana Berdasarkan hasil survey yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa di fakultas teknik UHAMKA memberikan penilaian CUKUP dengan aspek dosen dan tenaga kependidikan, sedangkan TIDAK PUAS pada pimpinan dan sarana prasarana di fakultas teknik.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu institusi perguruan tinggi memiliki kegiatan utama akademik perkuliahan yang melibatkan dosen dan mahasiswa. Selain itu, dibutuhkan alat pendukung yang mengakomodasi dan memfasilitasi kegiatan perkuliahan seperti aturan, administrasi dan sarana dan prasarana dan juga tenaga pendukungnya. Semua pihak harus bekerja sama untuk mencapai mutu perguruan tinggi yang baik. Untuk menjaga mutu, diperlukan suatu alat evaluasi sebagai dasar penilaian dan pertimbangan seberapa baik mutu suatu perguruan tinggi pada umumnya atau fakultas pada khususnya. Mengacu pada undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 tahun 2003[1] bahwa Evaluasi pendidikan adalah kegiatan pengendalian, penjaminan, dan penetapan mutu pendidikan terhadap berbagai komponen pendidikan pada setiap jalur, jenjang, dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pendidikan. Masih mengacu pada undang-undang yang sama yang menyatakan bahwa standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. Maka adalah sebuah keharusan bagi institusi pendidikan untuk melakukan evaluasi pada setiap komponen tersebut di atas.

Untuk melakukan evaluasi terlebih dahulu harus diperoleh data mengenai kinerja tiap komponen fakultas. tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Fakultas Teknik UHAMKA, dan data tersebut dapat diperoleh salah satunya dengan menggunakan metode survey. Survey dapat mencakup keseluruhan subjek observasi dengan cepat, terutama jika dilakukan secara online. Evaluasi Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga pendidik, pimpinan serta sarana dan prasarana dapat diketahui secara langsung dengan menggunakan metode survey tersebut. Pelaksanaan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di UHAMKA khususnya di Fakultas Teknik dapat didukung dengan adanya evaluasi dosen, tenaga kependidikan, pimpinan serta sarana dan prasarana secara online pada sistem informasi akademik UHAMKA. Dengan dukungan fasilitas tersebut maka survey secara online dapat dilakukan pada dengan responden yang jumlahnya sesuai dengan jumlah mahasiswa yang aktif mengikuti perkuliahan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan survey kepuasan terhadap mahasiswa fakultas teknik di UHAMKA dan membuat rekomendasi dari hasil survey. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi proses evaluasi penjaminan mutu UHAMKA pada umumnya dan khususnya Fakultas Teknik.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Peraturan

Mengacu pada Keputusan Menteri Pendidikan Nasional no. 232 tahun 2000 tentang tujuan dan arah pendidikan. pada pasal 2 ayat 1[1] menyatakan bahwa “Pendidikan akademik bertujuan untuk menyiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dalam menerapkan, mengembangkan dan/atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian, serta menyebarkan dan mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional”. maka segala visi dan misi suatu perguruan tinggi akan bermuara kepada pencapaian tujuan pendidikan akademik tersebut. Salah satu proses yang dilakukan untuk menjamin tercapainya tujuan tersebut berupa penyusunan standar mutu dosen dalam pelaksanaan pendidikan akademik.

Penjaminan mutu Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana serta berkelanjutan dan Penjaminan mutu tersebut dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar Pendidikan Tinggi. [2]. Dari penjelasan di atas ada 5 tugas lembaga penjaminan mutu internal, tugas ke 3 yaitu evaluasi standar pendidikan tinggi akan mengacu pada Peraturan pemerintah No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Beberapa standar yang diacu berkaitan dengan 4 komponen yang akan dievaluasi, yaitu:

1. Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.[3]
2. Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.[3]

Implementasi penjaminan mutu yang dijelaskan pada Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi adalah dengan melakukan evaluasi mutu internal terhadap komponen-komponen Perguruan Tinggi. Evaluasi tersebut sesungguhnya dapat dilakukan setelah diketahui terlebih dahulu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pimpinan, tenaga kependidikan dan sarana-sarana yang ada di Fakultas Teknik UHAMKA.

2.2 Komponen Evaluasi

Agar proses pengajaran di suatu institusi perguruan tinggi berjalan dengan baik maka diperlukan kesinambungan dari 4 (empat) faktor penting berikut ini yaitu dosen, tenaga kependidikan, pimpinan, serta sarana dan prasarana. Keempat komponen tersebut memerlukan evaluasi mutu yang bertujuan untuk mengetahui apakah fungsi dari masing-masing komponen telah berjalan dengan baik, dalam hal ini dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

2.2.1 Dosen

Pada pasal 12 ayat 1 UU No 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, dosen sebagai anggota Sivitas Akademika memiliki tugas mentransformasikan Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi yang dikuasainya kepada Mahasiswa dengan mewujudkan suasana belajar dan pembelajaran sehingga Mahasiswa aktif mengembangkan potensinya. [2]. Evaluasi terhadap dosen idealnya tidak hanya dilakukan oleh pimpinan dan dosen itu sendiri namun juga dapat dievaluasi oleh mahasiswa sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan dosen. Penilaian mahasiswa terhadap kemampuan para dosen melaksanakan tugasnya dijabarkan dalam aspek-aspek penilaian berikut:

Pelaksanaan tugas dosen tersebut mutunya dapat diketahui dengan aspek-aspek :

1. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
4. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

2.2.2 Tenaga kependidikan

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. [1]. Penilaian mutu tenaga pendidikan yang dilakukan oleh mahasiswa dapat diketahui dari aspek yang dinilai untuk evaluasi mutu tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan dan kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2. Daya tanggap Tenaga Kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian bahwa pelayanan Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan
4. Kepedulian Tenaga Kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

2.2.3 Pimpinan/Pengelola Fakultas

Pimpinan sebagai salah satu komponen yang menentukan arah kebijakan fakultas memberi andil yang cukup signifikan dalam

1. Keandalan dan kemampuan Pengelola Fakultas dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2. Daya tanggap Pengelola Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian bahwa pelayanan Pengelola Fakultas sesuai dengan ketentuan
4. Kepedulian Pengelola Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

2.2.4 Sarana dan Prasarana pendidikan sesuai

Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik.[1]

Melalui definisi di atas maka dijabarkanlah kualitas sarana dan prasarana yang ada di fakultas teknik beberapa aspek berikut:

1. Kecukupan
2. Aksesibilitas
3. Kualitas

2.3 Metode Survey dan Analisis Statistik.

2.3.1 Metode Survey

Metode survey dilakukan secara online dilakukan sebelum mahasiswa akan mengisi form rencana studi melalui website: <http://akademik.uhamka.ac.id>. Jumlah responden yang ada sesuai dengan jumlah mahasiswa yang aktif mengikuti perkuliahan. Pola distribusi data yang diperoleh diharapkan akan berbentuk distribusi normal. Beberapa alasan yang membuat distribusi normal menjadi distribusi yang penting untuk dicapai karena[4]:

1. Distribusi normal terjadi secara alami;
2. Variabel acak tertentu dapat diperoleh dengan pendekatan distribusi normal;
3. Beberapa variabel acak yang bahkan tidak mendekati distribusi normal dapat ditransformasi menjadi variabel acak dengan distribusi normal;
4. Banyak hasil dan teknik analisis dari pekerjaan statistik yang hasilnya tepat jika dihubungkan dengan variabel acak yang terdistribusi secara normal.

5. Bahkan jika populasi awal jauh dari distribusi normal, distribusi dapat diasosiasikan dengan rata-rata sampel dari populasi ini cenderung menjadi normal dibawah kondisi tertentu seperti peningkatan jumlah sampel.

2.3.2 Pengolahan Statistik

Model statistik yang diolah adalah distribusi diskrit sehingga nilai rata-rata (μ) dapat diperoleh dengan persamaan sebagai berikut:

$$\mu = \sum_{\text{semua } x} xp(x) \quad (1).[4]$$

Dimana:

x adalah nilai yang mungkin

p(x) adalah probabilitas kemunculan nilai x

2.3.3 Klasifikasi tingkat kepuasan rata-rata

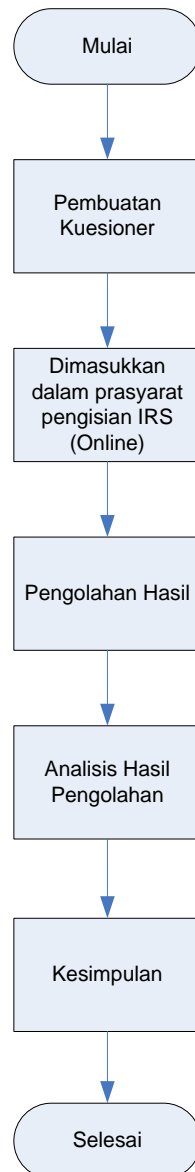
Setelah tingkat kepuasan rata-rata diperoleh dalam bentuk persentase tingkat kepuasan, maka nilai persentase ketercapaiannya dapat diklasifikasi menjadi 5 kriteria ketercapaian sebagai berikut:

Tabel 2-1 Persentase tingkat kepuasan secara kualitatif

No	Persentase rata-rata tingkat kepuasan Dosen (kuantitatif)	Tingkat kepuasan kualitatif
1	20% - 35,9%	Sangat tidak memuaskan
2	36% - 51,9%	Tidak memuaskan
3	52% - 67,9%	Cukup
4	68% - 83,9%	Memuaskan
5	84% - 100%	Sangat Memuaskan

Maka dalam evaluasi kriteria ketercapaian seperti yang akan dijadikan perhatian dalam melakukan tindak lanjut dari perbaikan yang akan diambil. Indikator-indikator mana saja yang hanya mencapai “Cukup atau di bawah 68%, serta harus diperhatikan aspek mana yang memberi pengaruh terhadap nilai persentase tersebut.

BAB 3 METODE PENELITIAN



Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian

Pada Gambar 3.1 dapat dilihat alur metodologi penelitian dan berikut adalah penjelasan tiap tahapnya.

3.1 Pembuatan kuesioner

Di tahap ini, dibuat daftar komponen penilaian untuk tiap aspek yaitu dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana prasarana.

3.2 Dimasukkan dalam prasyarat pengisian IRS (Online)

Mahasiswa diharuskan mengisi survey sebelum melakukan pengisian formulir rencana studi.

3.3 Pengolahan hasil

Survey yang telah diinput secara online oleh mahasiswa dikumpulkan untuk kemudian dihitung keseluruhannya. Hasil penghitungan ini kemudian diolah dengan dibuat grafik statistiknya.

3.4 Analisis hasil pengolahan

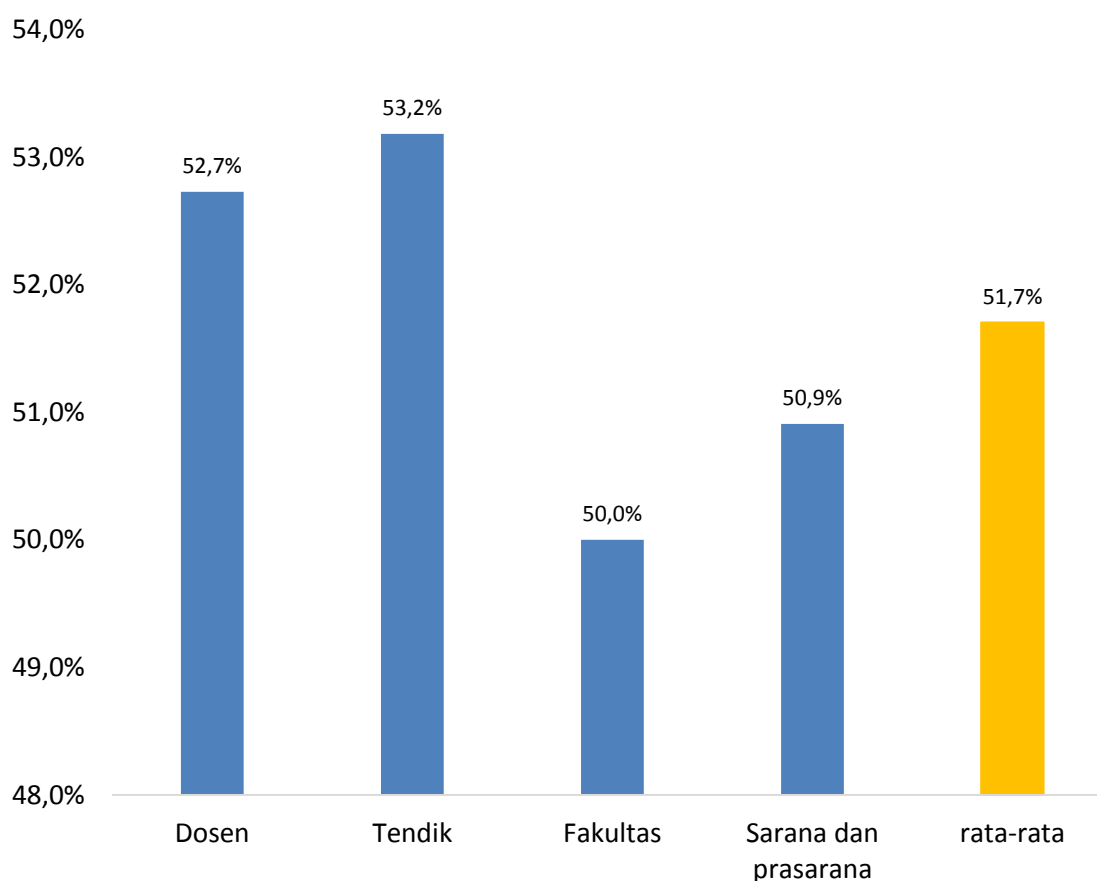
Dari grafik yang telah dibuat, dilihat aspek mana yang masih memerlukan perbaikan dan aspek mana yang sudah baik. Kemudian dianalisis penyebab aspek tersebut masih kurang baik dan dibuat rekomendasi solusinya.

3.5 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis, ditarik kesimpulan mengenai hasil survey di fakultas teknik UHAMKA dan juga rekomendasi yang diusulkan untuk perbaikan fakultas.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum dari 22 responden, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap seluruh aspek yang dinilai pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mencapai nilai 51,7% atau TIDAK MEMUASKAN, dengan tingkat kepuasan terendah ada pada indikator Fakultas yaitu sebesar 50% dan tertinggi pada indikator Tenaga Kependidikan sebesar 53,2%. Dari seluruh indikator aspek terendah diperoleh pada Keandalan dan kemampuan Pengelola Fakultas dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dengan tingkat kepuasan 48,2%. Dari seluruh aspek yang dinilai hanya pada aspek Dosen dan Tenaga Kependidikan yang memperoleh nilai CUKUP, sementara 2 aspek lainnya menunjukkan hasil TIDAK MEMUASKAN.



Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa untuk tiap aspek penilaian

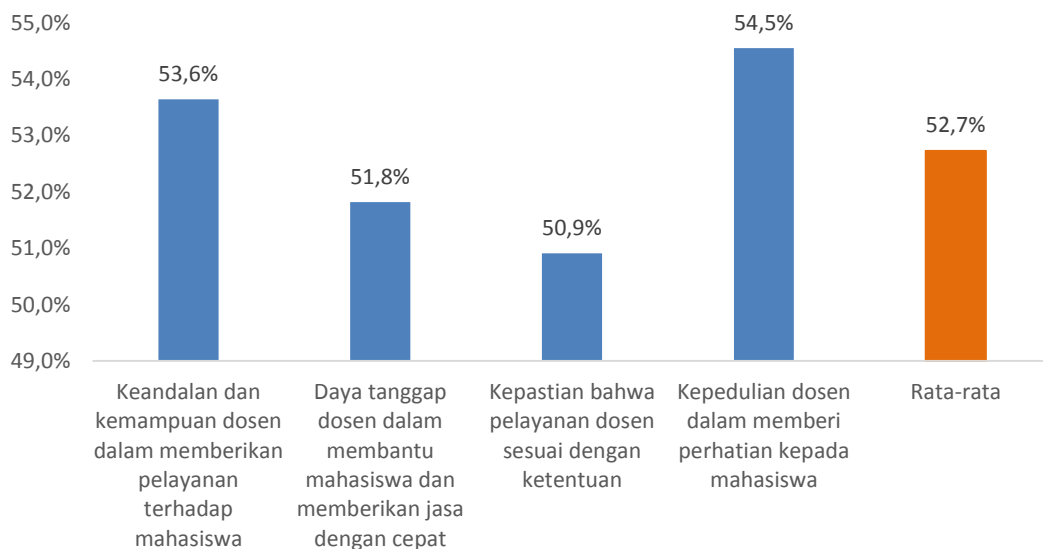
Tabel 4-1 memperlihatkan hasil secara angka tingkat kepuasan mahasiswa secara umum. Dari tingkat kepuasan secara umum ini, jika dilihat tiap aspek yang berpengaruh secara khusus di masing-masing indikator dapat dijelaskan pada tingkat kepuasan setiap aspek sebagaimana dijelaskan pada sub bab berikutnya.

Tabel 4-1 Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap seluruh aspek penilaian secara umum

No	Aspek	Tingkat Kepuasan
1	Dosen	52.7%
2	Tendik	53.2%
3	Fakultas	50.0%
4	Sarana dan prasarana	50.9%
5	rata-rata	51.7%

4.1 Dosen

Pada **Error! Reference source not found.** dapat dilihat bahwa mahasiswa memiliki pendapat yang CUKUP mengenai dosen di Fakultas Teknik Uhamka dengan tingkat kepuasan 52,7%. Pada gambar tersebut bahwa tingkat kepuasan terendah ada pada indikator Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan yaitu sebesar 50,9% dan kepuasan tertinggi ada pada indikator Kepedulian Dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, yaitu sebesar 54,5%. Dari 4 aspek yang dinilai hanya 2 aspek yang memiliki tingkat kepuasan CUKUP yaitu Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dan Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Dua aspek lainnya memiliki tingkat kepuasan dengan nilai KURANG MEMUASKAN.

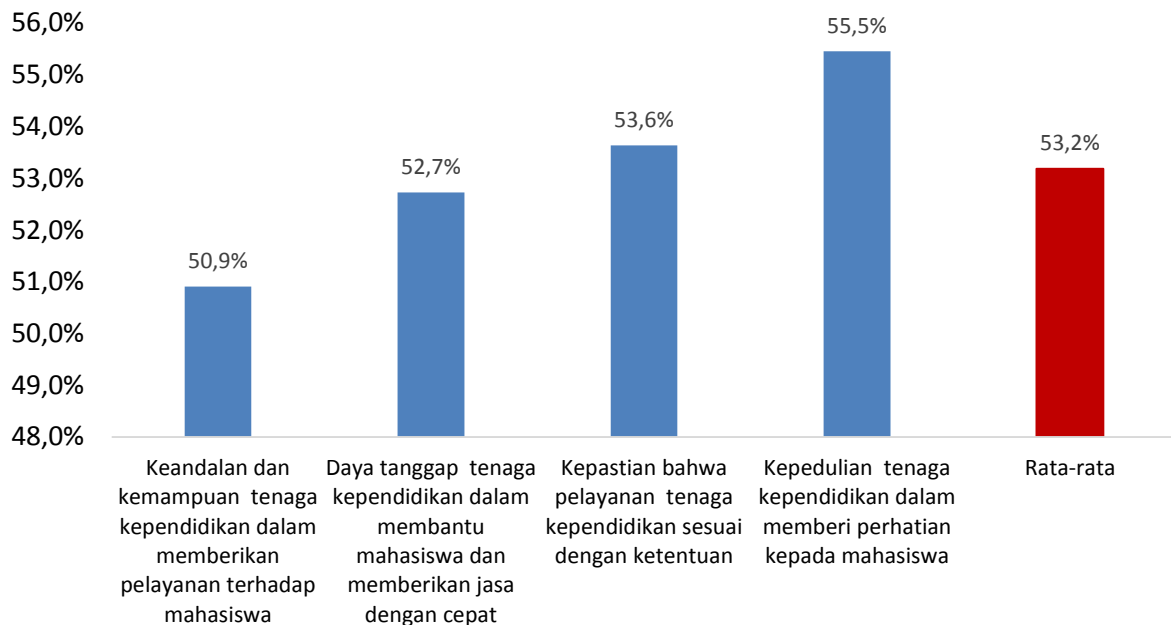


Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa untuk tiap Dosen

Tabel 4-2 berikut adalah penjabaran setiap aspek yang dinilai dalam bentuk angka.

Tabel 4-2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

No	Aspek	Tingkat Kepuasasn
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	53.6%
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	51.8%
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	50.9%
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	54.5%
	Rata-rata	52.7%



Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

4.2 Tenaga Kependidikan

Seperti pada survey terhadap dosen fakultas teknik UHAMKA yang secara umum memiliki hasil yang CUKUP, hasil survey mengenai tenaga kependidikan memiliki hasil yang tidak jauh berbeda. Seperti yang ditampilkan pada Gambar 4.3. Hasil secara umum menunjukkan mahasiswa berpendapat bahwa pelayanan tenaga kependidikan TIDAK MEMUASKAN pada indikator Keandalan dan kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dengan nilai kepuasan 50,9%. Dan mahasiswa berpendapat bahwa 3 aspek yang lain

memiliki tingkat kepuasan CUKUP dengan rata-rata seluruh tingkat kepuasan sebesar 53,2% atau CUKUP sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 4.3.

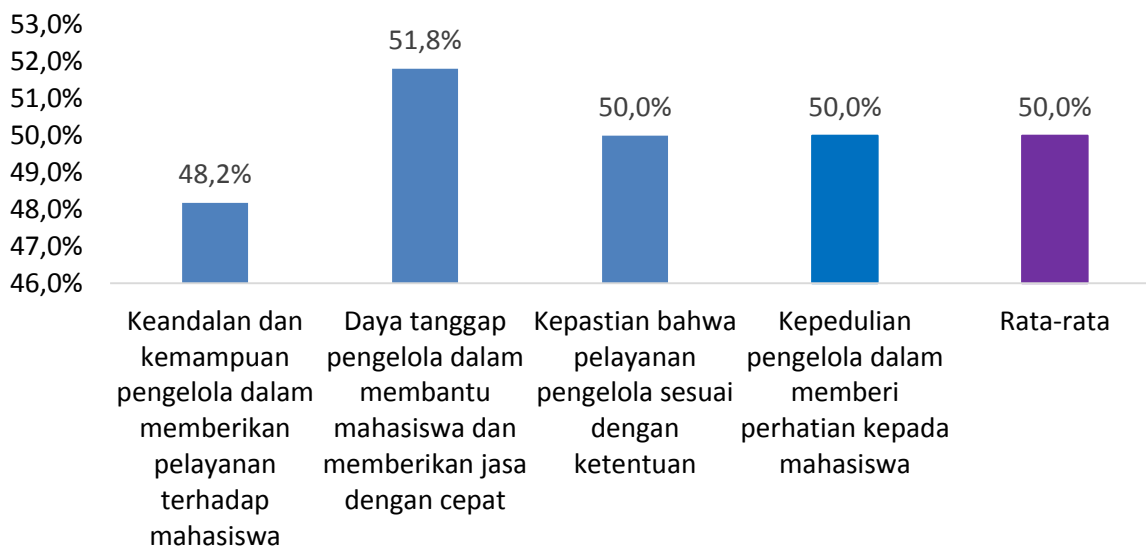
Pada Tabel 4-3 hasil survey untuk tenaga kependidikan Fakultas Teknik UHAMKA berkisar antara 50,9% hingga 55,5% dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 53,2% atau CUKUP. Tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa dengan nilai 55,5%. Tingkat kepuasan terendah diperoleh pada aspek Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dengan nilai 50,9%.

Tabel 4-3 Hasil survey tenaga kependidikan fakultas teknik UHAMKA

No	Aspek	Tingkat Kepuasan
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	50.9%
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	52.7%
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	53.6%
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	55.5%
	Rata-rata	53.2%

4.3 Pimpinan

Pada aspek pimpinan, hasil survey yang di peroleh tidak jauh berbeda dengan aspek lainnya. Meskipun pada aspek ini memiliki nilai rata-rata yang paling kecil dibandingkan 3 aspek



Gambar 4.4 Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas

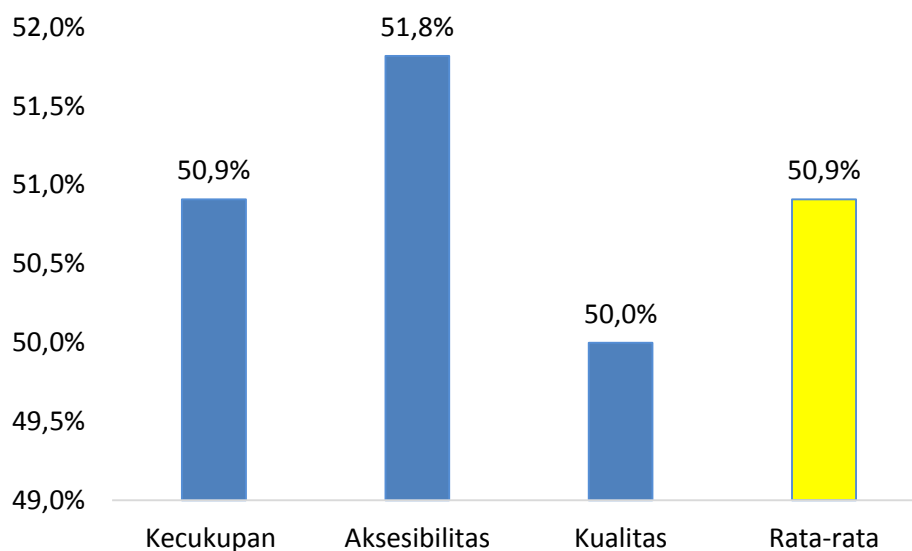
lainnya yaitu 50% atau TIDAK MEMUASKAN. Nilai tingkat kepuasan berkisar pada nilai 48,2% sampai dengan 51,8%. Dengan nilai terendah ada pada aspek Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sebesar 48,2% sebagaimana dapat dilihat pada ditampilkan di Gambar 4.4. Tingkat kepuasan tertinggi ada pada aspek Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Secara keseluruhan nilai tingkat kepuasan dapat juga dilihat pada Tabel 4-4.

Tabel 4-4. Hasil survey pimpinan fakultas teknik UHAMKA

No	Aspek	Tingkat Kepuasan
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	48.2%
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	51.8%
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	50.0%
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	50.0%
	Rata-rata	50.0%

4.4 Sarana dan Prasarana

Pada aspek sarana dan prasarana, mahasiswa secara umum berpendapat bahwa sarana dan prasarana di fakultas teknik UHAMKA KURANG MEMUASKAN. Hal tersebut dibuktikan dengan rendahnya tingkat kepuasan yang senilai 50,9%. Tingkat Kepuasan dengan rentang 50% sampai dengan 51,8%, memiliki kepuasan terendah pada aspek Kualitas yaitu sebesar 50% dan



Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

kepuasan tertinggi pada aspek Aksesibilitas yaitu sebesar 51,8%, Secara rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan pra sarana adalah 50,9%. Penjelasan secara angka dari tiap tiap aspek dapat dilihat pada Gambar 4.5 dan Tabel 4-5.

Tabel 4-5 Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

No	Sarana	Tingkat Kepuasan
1	Kecukupan	50.9%
2	Aksesibilitas	51.8%
3	Kualitas	50.0%
	Rata-rata	50.9%

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Survey kepuasan mahasiswa fakultas teknik UHAMKA yang meliputi aspek dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana prasarana menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa fakultas teknik UHAMKA merespon negatif dengan situasi yang ada. Secara keseluruhan mahasiswa yang TIDAK PUAS terhadap aspek dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana prasarana Berdasarkan hasil survey yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa di fakultas teknik UHAMKA memberikan penilaian CUKUP dengan aspek dosen dan tenaga kependidikan, sedangkan TIDAK PUAS pada pimpinan dan sarana prasarana di fakultas teknik.

5.2 Saran

1. Meskipun dapat disimpulkan bahwa mahasiswa fakultas teknik UHAMKA puas dengan aspek yang melibatkan dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana prasarana, masih ada ruang untuk melakukan perbaikan. Dosen dapat meningkatkan unjuk kerja dengan memperbaiki cara atau strategi pengajaran yang lebih efektif. Pemanfaatan media yang tersedia akan memberikan dosen pilihan pengajaran yang lebih banyak sehingga pada akhirnya akan meningkatkan efektifitas pengajaran.
2. Dari hasil survey tampak bahwa mahasiswa mengharapkan tenaga kependidikan lebih ramah dan informatif dalam melakukan tugasnya yang berkaitan dengan pelayanan terhadap kepentingan mahasiswa. Ada baiknya prosedur pelayanan dan informasi dibuat untuk membuat keseragaman pelayanan terhadap mahasiswa dengan ramah dan informatif
3. Aspek pengembangan minat dan bakat mahasiswa menjadi point yang memberikan ruang cukup besar untuk diperbaiki pada aspek pimpinan. Aktifitas kemahasiswaan dan hobi ada baiknya diperkenalkan sebagai bagian dari keseluruhan proses belajar mengajar.
4. Para responden pada survey ini berpendapat bahwa tempat ibadah yang ada di fakultas teknik UHAMKA masih kurang. Dengan memperbaiki poin ini, maka tingkat kepuasan mahasiswa dalam aspek sarana prasarana akan meningkat.

BAB 6 DAFTAR ACUAN

- [1] Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian hasil Belajar Peserta Didik
- [2]-UU No 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
- [3]. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- [4] Barnes, J. Wesley “**Statistical Analysis for Engineers and Scientists**”, Mc GrawHill, 1994.
- [5] Buku Panduan Standar Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Kementerian Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2010.