

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**



Disusun oleh:
Tim Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Mesin

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

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1. Judul : Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Tahun 2020

2. Ketua Gugus / Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Yos Nofendri, S.Pd., MSME
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIDN : 0319027901
 - d. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I / III.B
 - e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Jurusan : Teknik / Program Studi Teknik Mesin
 - g. Alamat Rumah : Komplek Atsiri Permai, Jl. Widuri 2 No.18
Kec. Bojong Gede
Jawa Barat
 - h. No.Hp/E-mail : 0812 9552 8128 / yos_nofendri@uhamka.ac.id

3. Waktu Pelaksanaan : 2021

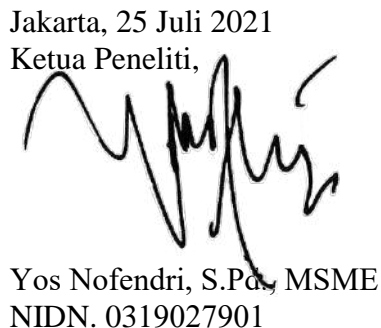
4. Jumlah biaya disetujui: Rp 2.500.000

Mengetahui;
Ketua LPM UHAMKA,



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.
NIDN. 0316078501

Jakarta, 25 Juli 2021
Ketua Peneliti,



Yos Nofendri, S.Pd., MSME
NIDN. 0319027901

ABSTRAK

Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), dan sarana serta prasarana, bertujuan untuk memperoleh umpan balik informasi tentang kinerja ke empat komponen tersebut dari sudut pandang para mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik UHAMKA. Survey dilakukan dengan mengirimkan lembar kuesioner kepada mahasiswa yang aktif di tahun 2020.

Hasil survey menunjukkan responden yang merupakan mahasiswa aktif dari Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik UHAMKA memberikan nilai kepuasan MEMUASKAN. Secara umum 71,56% dari 60 responden menyatakan kepuasannya. Pada Indikator Kepuasan Terhadap Dosen merupakan tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi yaitu sebesar 72,42%. Indikator Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana mencapai 71,33%. Sedangkan pada indikator Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan dan Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas) yang merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah yaitu masing-masing hanya mencapai 71,25%. Meskipun ruang untuk perbaikan masih terbuka lebar di semua aspek pada indikator-indikator di atas, hal tersebut menjadikan program studi teknik informatika semakin terpacu untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa nya. Oleh karena itu dari hasil survey yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa para mahasiswa puas dengan unjuk kerja layanan yang diberikan selama semester ini oleh Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik UHAMKA.

KATA PENGANTAR

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 yang dapat memberikan gambaran bagaimana para alumni menilai proses pendidikannya di Program Studi Teknik Informatika 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, yang karena dukungannya maka penelitian ini dapat diselesaikan. 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.

Jakarta, 25 Juli 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 Landasan Peraturan	4
2.2 Indikator yang dinilai	5
2.2.1 Kepuasan Terhadap Dosen.....	5
2.2.2 Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan.....	6
2.2.3 Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas).....	6
2.2.4 Sarana dan Prasarana.....	7
2.3 Pengolahan Statistik	7
2.3.1 Persentase tingkat kepuasan mahasiswa	7
2.3.2 Klasifikasi tingkat kepuasan rata-rata	8
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	10
3.1 Metode Survey	10

3.1.1	Perumusan aspek yang akan dievaluasi dan subyek yang mengevaluasi	10
3.1.2	Penyusunan kuesioner dan penyebarannya.....	10
3.1.3	Pengumpulan, pengolahan dan analisa data.....	10
3.1.4	Evaluasi dan rekomendasi perbaikan	10
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	11
4.1	Kepuasan terhadap keseluruhan 4 Indikator yang dinilai	11
4.2	Kepuasan Terhadap Dosen	12
4.3	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	13
4.4	Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	15
4.5	Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana.....	16
BAB 5	RENCANA TINDAK LANJUT & REKOMENDASI	17
5.1	Rencana Tindak Lanjut	17
5.2	Rekomendasi	17
	DAFTAR PUSTAKA	19
	LAMPIRAN.....	20
1.	Biodata Peneliti	21
	Laporan Kinerja Pengabdian	21
	Laporan Kinerja Penelitian	24
2.	Data Penelitian	27
3.	Analisis Data	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4-1 Sebaran responden dilihat dari Tahun memulai studi di UHAMKA11	
Gambar 4-2 Grafik kepuasan tiap indikator secara umum	12
Gambar 4-3 Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Dosen.....	13
Gambar 4-4 Grafik Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	14
Gambar 4-5 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola.....	15
Gambar 4-6 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Persentase tingkat kepuasan secara kualitatif	8
Tabel 4-1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa untuk seluruh indikator	12
Tabel 4-2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen	13
Tabel 4-3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan	14
Tabel 4-4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)	15
Tabel 4-5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana.....	16

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dunia pendidikan dihadapkan kepada tantangan bagaimana menghasilkan mutu sumber daya manusia yang mampu berperan aktif dalam menghadapi era globalisasi. Lulusan perguruan tinggi diharapkan memiliki kompetensi sesuai dengan perkembangan teknologi, ilmu pengetahuan dan dunia kerja. Kegiatan sebuah institusi pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu lulusannya perlu dievaluasi agar didapatkan umpan balik jika terdapat aspek-aspek yang dirasa masih kurang dan perlu diperbaiki. Evaluasi dapat dilakukan dengan melihat tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap Fakultas Teknik UHAMKA khususnya Program Studi Teknik Informatika dimana hasilnya dapat dijadikan acuan dalam perbaikan mutu pendidikan khususnya di Program Studi Teknik Mesin FT.

Mahasiswa Program Studi Teknik Mesin sebagai salah satu *stakeholder*, merupakan salah satu komponen yang dapat dijadikan sebagai acuan bagaimana sebuah institusi pendidikan melakukan proses pendidikan akademik di program studi terhadap para mahasiswanya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi menunjukkan hasil sebuah proses pendidikan. Oleh karena itu mahasiswa perlu dimintai masukan agar diperoleh *feedback* yang dapat memperbaiki kekurangan yang selama ini masih ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik UHAMKA baik itu berupa dari terhadap dosen, layanan administrasi, pengelola (fakultas), dan sarana prasarana.

Pada Program Studi Teknik Informatika memiliki tujuan:

1. Mewujudkan Program Studi Teknik Mesin di FT-UHAMKA sebagai bagian unggulan gerakan dakwah Muhammadiyah yang menghasilkan kader persyarikatan, kader umat dan kader bangsa yang berakhlak mulia, untuk menjadi pilar dalam masyarakat utama yang diridhai oleh Allah SWT.

2. Menghasilkan lulusan teknik Mesin yang sukses berkarier dan menjadi profesional yang produktif.
3. Menghasilkan penelitian di bidang Teknik Mesin berskala nasional dan internasional yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu, dunia usaha, dan masyarakat luas.
4. Mewujudkan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat dibidang teknik informatika yang bermanfaat bagi persyarikatan Muhammadiyah dan masyarakat.
5. Menghasilkan sumber daya manusia yang percaya pada diri sendiri, berjiwa wirausaha, serta beramal sesuai bidang ilmu untuk mewujudkan masyarakat Islam yang berkemajuan.
6. Memiliki sistem pengelolaan program studi yang kuat, amanah dan demokratis

Dengan tujuan sebagaimana disebutkan di atas maka perlu di evaluasi apakah tujuan yang ingin kita capai telah kita peroleh melalui survey kepuasan mahasiswa yang juga dapat menjadi *feedback* bagi perbaikan di masa yang akan datang. Penelitian tingkat kepuasan mahasiswa mengacu kepada metode survey telah dilakukan selama 4 tahun mulai dari tahun 2015 sampai dengan 2019 dan saat ini alumni yang akan disurvei adalah alumni yang lulus tahun 2020. Selama 3 tahun ini akan dilihat pola kecenderungan tingkat kepuasan alumni apakah menurun, meningkat atau bahkan fluktuatif. Dari penelitian-penelitian sebelumnya (Kamayani, M. , Mugisidi, D., 2014), (Kamayani, M. , Mugisidi, D., 2015) secara rata-rata terjadi peningkatan terhadap tingkat kepuasan alumni, untuk itu kecenderungan peningkatan ini perlu kembali diketahui apakah terjadi peningkatan pula atau sebaliknya.

1.2 Rumusan masalah

Informasi mengenai bagaimana para mahasiswa memperoleh kepuasan dari proses layanan yang telah diberikan oleh program Studi Teknik Mesin, sangat

diperlukan untuk peningkatan kualitas mutu pendidikan pada prodi tersebut, sehingga permasalahan yang ingin diketahui pada penelitian ini adalah:

Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa jika dinilai secara kuantitatif maupun kualitatif untuk indikator:

- a. Kepuasan Terhadap Dosen
- b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan
- c. Kepuasan Terhadap Pengelola
- d. Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

1.3 Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Mesin UHAMKA tahun 2020 terhadap proses pendidikan yang telah berlangsung di UHAMKA agar diperoleh informasi mengenai kekurangan dan kelebihan dari indikator:

- a. Kepuasan Terhadap Dosen
- b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan
- c. Kepuasan Terhadap Pengelola
- d. Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

1.4 Manfaat Penelitian

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Teknik IMesin UHAMKA dapat dijadikan umpan balik terhadap proses perbaikan maupun koreksi yang harus dilakukan pada program studi, terutama pada indikator-indikator dan aspek-aspek yang masih memperoleh tingkat kepuasan CUKUP.

BAB 2 KAJIAN TEORI

2.1 Landasan Peraturan

Mengacu pada Keputusan Menteri Pendidikan Nasional no. 232 tahun 2000 tentang tujuan dan arah pendidikan. pada pasal 2 ayat 1 (Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.232/U/2000, Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik) 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 menyebarluaskan 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 tercapai tujuan tersebut berupa penyusunan standar mutu dalam pelaksanaan pendidikan akademik.

Penyusunan standar mutu pendidikan akademik mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan nasional (Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 49 tahun 2014, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, 2014). Pada UU Sisdiknas yang baru (Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2003) otonomi perguruan tinggi mengamanatkan bahwa perguruan tinggi harus mengelola secara mandiri pengawasan atas pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Untuk tujuan tersebut maka setiap perguruan tinggi harus memiliki Standar Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang di dalamnya terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal.(SPME) (Kementerian Pendidikan Nasional dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Garis Besar Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, 2011).

Pelaksanaan SPME dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT). sementara SPMI khususnya di UHAMKA dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu. Struktur pengawasan atas penyelenggaraan pendidikan tinggi melalui lembaga penjaminan mutu menerapkan pengawasan horisontal yang dilaksanakan oleh tiga unsur. yaitu:

1. Perguruan Tinggi
2. Masyarakat/*stake holder*
3. Pemerintah

Mahasiswa sebagai salah satu unsur yang dapat memberikan gambaran yang baik bagaimana proses pendidikan akademik di Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik UHAMKA. Evaluasi terhadap mutu pendidikan akademik mutlak diperlukan untuk melihat apakah standar mutu yang telah ditetapkan perguruan tinggi tercapai dengan baik. Data yang dibutuhkan untuk mengevaluasi mutu pendidikan akademik dapat diperoleh melalui berbagai cara seperti wawancara langsung, penyebaran angket atau kuesioner dan observasi langsung. Pada penelitian ini salah satu data untuk evaluasi mutu pendidikan akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik UHAMKA adalah dengan melakukan Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa.

2.2 Indikator yang dinilai

2.2.1 Kepuasan Terhadap Dosen

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 (UU No 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi). Selain hal tersebut di atas ada hal lain seperti memberikan bimbingan konsultasi yang tidak hanya dilakukan sebagai pembimbing akademik namun juga saat mahasiswa melakukan tugas akhir. Proses-proses tersebut akan menjadi salah satu hal yang dapat dinilai oleh para alumni, namun tidak oleh mahasiswa. Penilaian

alumni terhadap kemampuan para dosen melaksanakan tugasnya dijabarkan dalam aspek-aspek penilaian berikut:

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 layanan dosen sesuai dengan ketentuan.
4. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

2.2.2 Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan (Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2003). Aspek yang kemudian akan dinilai:

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 Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)

Pengukuran tingkat kepuasan terhadap pengelola atau pihak fakultas juga dirasa sangat perlu, untuk melihat sejauh mana mahasiswa merasakan layanan yang telah diberikan oleh pengelola. Aspek yang dinilai untuk indikator kepuasan terhadap pengelola adalah sebagai berikut:

1. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Kepastian bahwa layanan pengelola sesuai dengan ketentuan.
4. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

2.2.4 Sarana dan Prasarana

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 (Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2003). Melalui definisi tersebut maka berikut ini merupakan aspek yang akan disurvei:

1. Kecukupan
2. Aksesibilitas
3. Kualitas

2.3 Pengolahan Statistik

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

$$\mu = \sum_{\text{semua } x} x \cdot p(x) \quad (1).$$

(Barnes, 1994)

x adalah nilai yang mungkin

$p(x)$ adalah probabilitas kemunculan nilai x

2.3.1 Persentase tingkat kepuasan mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa diperoleh dengan memberikan pembobotan (kuantitasi) kepada skala kepuasan kualitatif.

Skala kepuasan kualitatif para alumni dibuat dalam nilai kualitatif dari 1 – 5 dengan penjelasan sebagai berikut:

Nilai 1 = sangat tidak baik/sangat rendah.

Nilai 2 = tidak baik/rendah

Nilai 3 = biasa/cukup

Nilai 4 = baik/tinggi

Nilai 5 = sangat baik/sangat tinggi

Dari pembobotan tersebut dan jumlah responden alumni yang mengisi maka akan diperoleh rata-rata skala kepuasan alumni dengan persamaan berikut:

$$(\bar{x}) = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (2)$$

Dimana:

x_i adalah skala kepuasan alumni ke i

n adalah jumlah responden alumni

(\bar{x}) = rata-rata skala kepuasan alumni

Persentase tingkat kepuasan alumni $(\bar{x})\%$ dapat diperoleh dengan membagi rata-rata skala tingkat kepuasan alumni dengan skalat tingkat kepuasan tertinggi yaitu 5, yang tertuang dalam persamaan berikut:

$$(\bar{x})\% = \frac{(\bar{x})}{5} \cdot 100\% \quad (3)$$

Setelah persentase tingkat kepuasan alumni diperoleh maka klasifikasi tingkat kepuasan alumni dapat dinyatakan dalam bentuk kualitatif seperti dijabarkan pada sub bab 2.3.2.

2.3.2 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 alumni (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 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Survey

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yang dilakukan melalui beberapa tahapan.

3.1.1 Perumusan aspek yang akan dievaluasi dan subyek yang mengevaluasi

Aspek yang akan dievaluasi adalah dosen, tenaga pendidik, pengelola (fakultas), sarana dan prasarana. Sedangkan subyek yang akan menilai adalah mahasiswa yang aktif di Tahun Ajaran 2021/2022.

3.1.2 Penyusunan kuesioner dan penyebarannya

Kuesioner disusun sesuai dengan aspek yang akan dinilai.

3.1.3 Pengumpulan, pengolahan dan analisa data

Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dengan cara pengisian kuesioner, diolah dengan program statistik dan selanjutnya dianalisa.

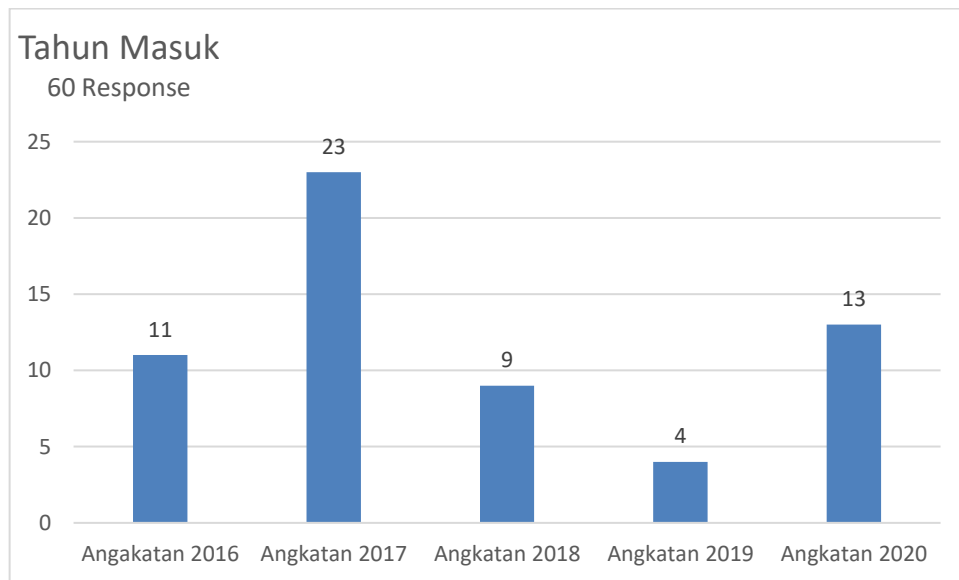
3.1.4 Evaluasi dan rekomendasi perbaikan

Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik UHAMKA, dapat diperoleh dari hasil analisa data. selanjutnya rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan untuk aspek-aspek yang masih kurang.

Metode survey dilakukan dengan mengirimkan lembar kuesioner kepada mahasiswa. Pola distribusi data yang diperoleh diharapkan akan berbentuk distribusi normal.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang telah memberikan responnya adalah mahasiswa yang aktif di Tahun Ajaran 2021/2022. Serta memulai perkuliahan mulai Tahun 2016 sampai dengan 2021 dengan total berjumlah 60 responden. Sebaran jumlah responden pada tahun masuknya dapat dilihat pada Gambar 4-1.



Gambar 4-1 Sebaran responden dilihat dari Tahun memulai studi di UHAMKA

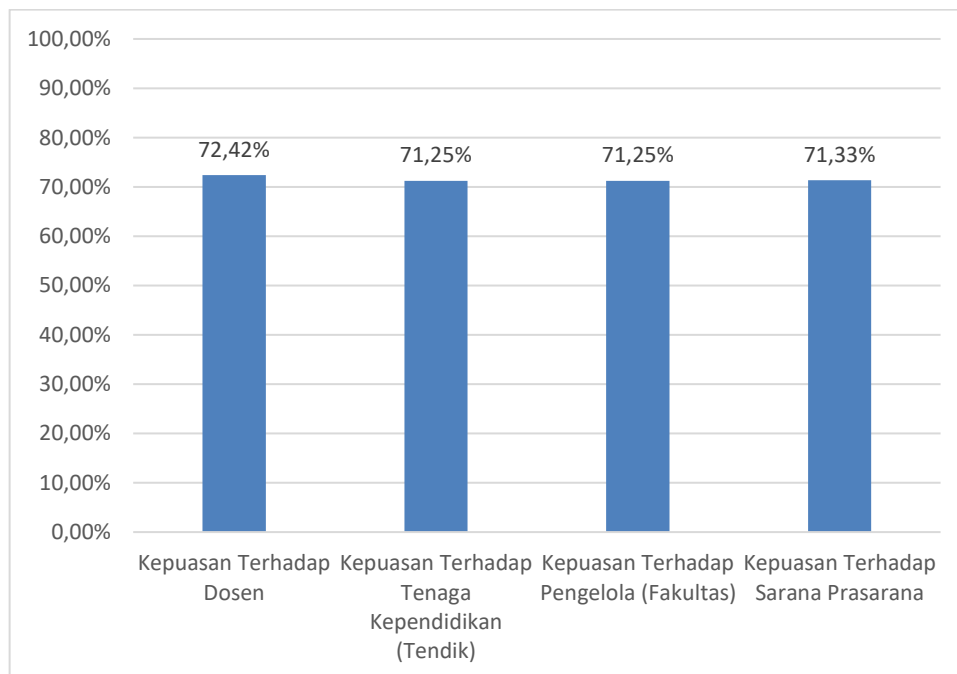
4.1 Kepuasan terhadap keseluruhan 4 Indikator yang dinilai

Tabel 4-1 di bawah menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pada keseluruhan indikator yang mencapai 71,56% yang artinya mencapai kriteria “MEMUASKAN”, dengan tingkat kepuasan tertinggi dicapai pada indikator Kepuasan Terhadap Dosen yaitu sebesar 72,42% dan terendah adalah indikator Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan dan Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas) yang masing-masing hanya mencapai 71,25%.

Tabel 4-1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa untuk seluruh indikator

Indikator	Rata-rata
Kepuasan Terhadap Dosen	72,42%
Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	71,25%
Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	71,25%
Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	71,33%
Rata-rata	71,56%

Dari persentase ini maka dari 4 indikator, semuanya mencapai kriteria MEMUASKAN, secara grafik dapat dilihat pada Gambar 4-2.



Gambar 4-2 Grafik kepuasan tiap indikator secara umum

4.2 Kepuasan Terhadap Dosen

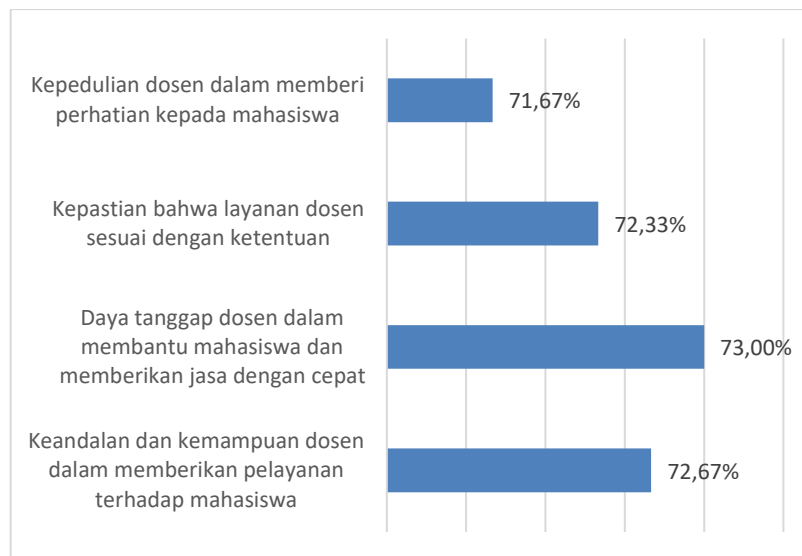
Pada indikator Kepuasan Terhadap Dosen tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek “Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat” yaitu sebesar 73,00%, sementara tingkat kepuasan terendah ditunjukkan pada aspek “Kepedulian dosen dalam memberi perhatian

kepada mahasiswa” yaitu hanya mencapai 71,67%. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen sebagaimana dapat dilihat pada Tabel.4-2.

Tabel 4-2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

No	Aspek	Kepuasan
1	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	71,67%
2	Kepastian bahwa layanan dosen sesuai dengan ketentuan.	72,33%
3	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	73,00%
4	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	72,67%
	Rata-rata	72,42%

Kepuasan terhadap Dosen yang rata-rata mencapai 72,42% di pengaruhi oleh 4 aspek. Dari seluruh aspek tersebut semuanya memiliki tingkat kepuasan memuaskan. Secara visual hasil keseluruhan dapat dilihat pada Gambar.4-3.



Gambar 4-3 Grafik Tingkat Kepuasan Terhadap Dosen

4.3 Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

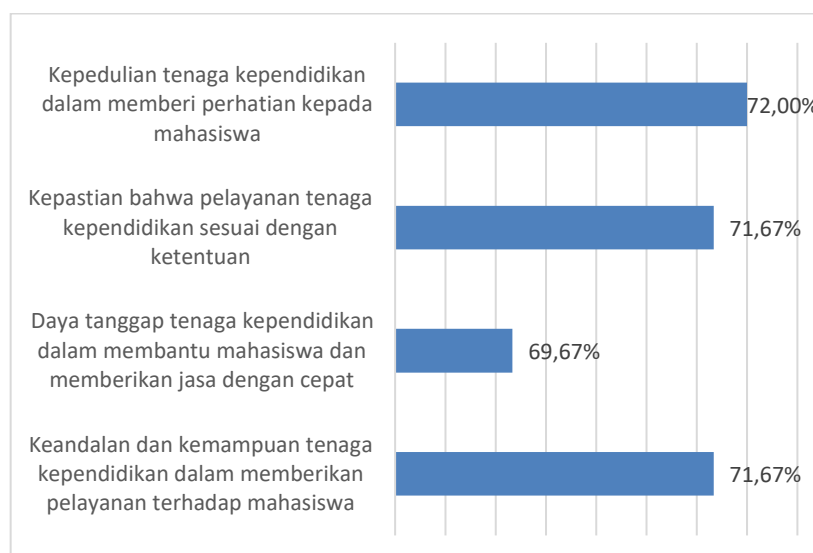
Pada indikator Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan, tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek “Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi

perhatian kepada mahasiswa” yaitu sebesar 72,00%, sementara tingkat kepuasan terendah ditunjukkan pada aspek “Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat” yaitu hanya mencapai 69,67%. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan sebagaimana dapat dilihat pada Tabel.4-3.

Tabel 4-3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

No	Aspek	Kepuasan
1	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	72,00%
2	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	71,67%
3	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	69,67%
4	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	71,67%
	Rata-rata	71,25%

Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan yang rata-rata mencapai 71,25% di pengaruhi oleh 4 aspek. Dari seluruh aspek tersebut semuanya memiliki tingkat kepuasan memuaskan. Secara visual hasil keseluruhan dapat dilihat pada Gambar.4-4.



Gambar 4-4 Grafik Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

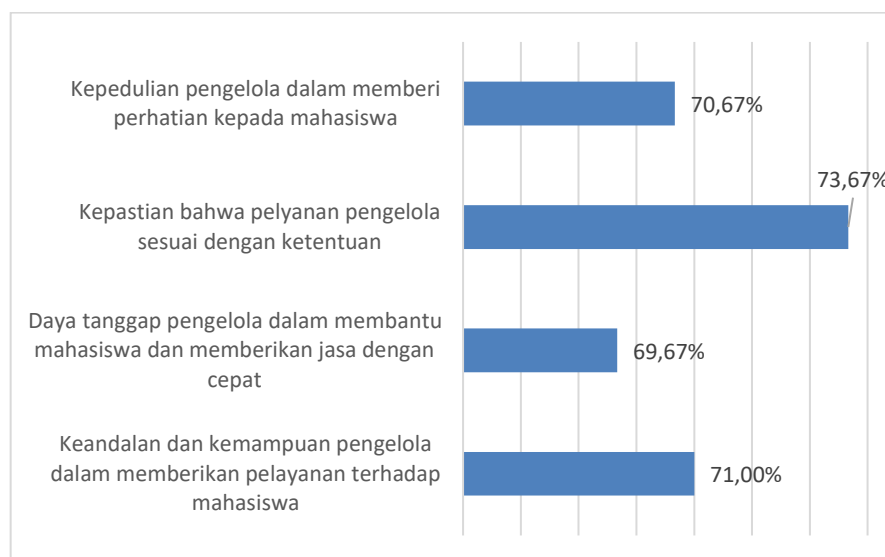
4.4 Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)

Pada indikator Kepuasan Terhadap Pengelola yang dalam hal ini adalah Fakultas, dengan tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek “Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan” yaitu sebesar 73,67%, sementara tingkat kepuasan terendah ditunjukkan pada aspek “Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat” yaitu hanya mencapai 69,67%. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan sebagaimana dapat dilihat pada Tabel.4-4.

Tabel 4-4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)

No	Aspek	Kepuasan
1	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	70,67%
2	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.	73,67%
3	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	69,67%
4	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	71,00%
	Rata-rata	71,25%

Kepuasan terhadap Pengelola yang rata-rata mencapai 71,25% di pengaruhi oleh 4 aspek. Dari seluruh aspek tersebut semuanya memiliki tingkat kepuasan memuaskan. Secara visual hasil keseluruhan dapat dilihat pada Gambar.4-5.



Gambar 4-5 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

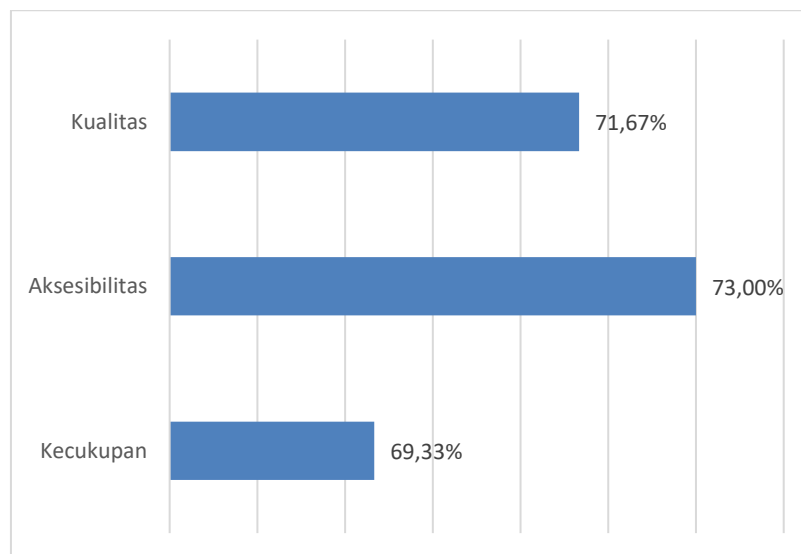
4.5 Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana

Pada indikator Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana, dengan tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek “Aksesibilitas” yaitu sebesar 73,00%, sementara tingkat kepuasan terendah ditunjukkan pada aspek “Kecukupan” yaitu hanya mencapai 69,67%. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana sebagaimana dapat dilihat pada Tabel.4-5.

Tabel 4-5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

No	Aspek	Kepuasan
1	Kualitas	71,67%
2	Aksesibilitas	73,00%
3	Kecukupan	69,33%
	Rata-rata	71,33%

Kepuasan terhadap Sarana Prasarana yang rata-rata mencapai 71,33% di pengaruhi oleh 3 aspek. Dari seluruh aspek tersebut semuanya memiliki tingkat kepuasan memuaskan. Secara visual hasil keseluruhan dapat dilihat pada Gambar.4-6.



Gambar 4-6 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

BAB 5 RENCANA TINDAK LANJUT & REKOMENDASI

5.1 Rencana Tindak Lanjut

Responden yang merupakan mahasiswa aktif dari Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik UHAMKA pada tahun 2021 memberikan nilai kepuasan yang baik yaitu sebesar 71,56%.

1. Dari 4 indikator yang dievaluasi, semua indikator mencapai kriteria MEMUASKAN.
2. Tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada indikator Kepuasan Terhadap Dosen, dengan tingkat kepuasan sebesar 72,42%.
3. Tingkat kepuasan terendah ada pada indikator Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan dan indikator Kepuasan Terhadap Pengelola, dengan tingkat kepuasan yang hanya mencapai 71,25%.
4. Aspek dengan tingkat kepuasan terendah yaitu pada indikator Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan, adalah mengenai “Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat”. Sedangkan aspek dengan tingkat kepuasan terendah pada indikator Kepuasan Terhadap Pengelola, juga terletak pada “Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat”. Sehingga dirasa sangat perlu untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap aspek tersebut.

5.2 Rekomendasi

Dari hasil survey kepuasan mahasiswa Program Teknik Mesin Fakultas Teknik UHAMKA, ada beberapa tindakan koreksi yang disarankan untuk perbaikan, yaitu:

1. Dosen harus meningkatkan kepedulian terkait perhatian kepada mahasiswa, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat lebih meningkat.

2. Sarana prasarana juga harus terus dijaga dan ditingkatkan aspek aksesibilitas terlebih lagi kepada kualitas nya, supaya mahasiswa nyaman didalam menggunakan dan dapat menunjang kegiatan belajar mahasiswa.
3. Daya tanggap dari para tenaga kependidikan untuk selalu ditingkatkan dan diperhatikan saat melayani mahasiswa Tenaga kependidikan untuk senantiasa memperhatikan pelayanan kepada mahasiswa, untuk membantu semua hal yang berhubungan dengan kegiatan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendidikan Nasional dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Garis Besar Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (2011).
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 49 tahun 2014, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (2014).
- Barnes, J. W. (1994). *Statistical Analysis for Engineers and Scientists*. Mc GrawHill.
- Hilda, Atiqah Meutia. (2016). *Survey Kepuasan Alumni Program Studi Teknik Informatika*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
- Hilda, Atiqah Meutia. (2017). *Survey Kepuasan Alumni Program Studi Teknik Informatika*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
- Kamayani, M. , Mugisidi, D. (2014). *Survey Kepuasan Alumni Program Studi Elektro*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah PROF.DR.HAMKA.
- Kamayani, M. , Mugisidi, D. (2015). *Survey Kepuasan Alumni Program Studi Elektro*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah PROF. DR. HAMKA.
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.232/U/2000, Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik.
- Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2003.
- UU No 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.