

LAPORAN HASIL PENELITIAN

**SURVEI KEPUASAN ALUMNI
PRODI PENDIDIKAN BIOLOGI TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**DISUSUN OLEH:
Yuni Astuti, M.Pd. (0329118501)**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Survei Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Biologi Tahun Akademik 2019/2020
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama : Yuni Astuti, M.Pd.
 - b. NIDN : 0329118501
 - c. Pangkat/Golongan : Asisten Ahli/IIIB
 - d. Jabatan : Ketua Unit Penjaminan Mutu Prodi Pendidikan Biologi
 - e. Fakultas/ Prodi : FKIP/Pendidikan Biologi
 - f. Email : yuni.astuti@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Jumlah Biaya : Rp. 2.500.000,00

Jakarta, Februari 2021

Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.
NIDN 0316078501

Ketua Peneliti



Yuni Astuti, M.Pd.
NIDN 0329118501

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
A. Kepuasan Pelanggan	4
B. Metode Kepuasan Pelanggan	8
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
D. Indikator Kepuasan Perguruan Tinggi	10
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
B. Desain Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	32
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	34
A. Kesimpulan.....	34
B. Rekomendasi	34
DAFTAR PUSTAKA	40
Lampiran	41
a. Biodata Peneliti	41
b. Data Penelitian	44
c. Analisis Data	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 4.1.	Kepuasan Alumni Prodi Pendidikan Biologi terhadap Pimpinan UHAMKA	25
Gambar 4.2.	Persentase Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Dosen Prodi Pendidikan Biologi Untuk Setiap Indikator	26
Gambar 4.3.	Persentase Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Untuk Setiap Indikator	28
Gambar 4.4.	Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana Untuk Setiap Indikator	29
Gambar 4.5.	Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA untuk Setiap Indikator	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Interpretasi Persentase Kepuasan Alumni	24
Tabel 4.1. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni Prodi Pendidikan Biologi terhadap Pimpinan UHAMKA	25
Tabel 4.2. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Dosen Prodi Pendidikan Biologi	27
Tabel 4.3. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan di FKIP UHAMKA	28
Tabel 4.4. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana di FKIP UHAMKA.....	30
Tabel 4.5. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA.....	31
Taembl 5.1. Rekomendasi terhadap Hasil Temuan Survei Alumni Tahun Lulus 2019	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan formal di Indonesia seperti SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi merupakan lembaga yang berkaitan dengan pelayanan. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi pada saat ini menuntut lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan.

Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan "aplikatif" karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007).

Perguruan Tinggi merupakan lembaga dan penyelenggaraan pendidikan tertinggi di Indonesia. Persaingan yang dihadapi perguruan tinggi semakin ketat karena semakin banyaknya penyelenggaraan pendidikan tinggi di Indonesia dan semakin luasnya jaringan perguruan tinggi di tingkat internasional. Berdasarkan sudut pandang konsumen, situasi ini memberikan keuntungan karena para calon mahasiswa memiliki keleluasaan memilih perguruan tinggi yang di nilai memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang terbaik. Fenomena ini mendorong perguruan tinggi berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya supaya dapat menjaring calon mahasiswa sebanyak-banyaknya.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik/ mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan. Sedangkan output-nya adalah jasa pelayanan, pendidikan, lulusan dan alumni (Prihantono, 2012).

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional

Pendidikan (SPN), pasal 19, dinyatakan bahwa: 1. Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. 2. Selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam proses pembelajaran pendidik memberikan keteladanan. 3. Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien. Dipertegas dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2007 tentang Standar Proses bahwa standar proses untuk satuan pendidikan dasar dan menengah mencakup perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran dan pengawasan proses pembelajaran. Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan guru dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Proses pembelajaran untuk setiap mata pelajaran harus fleksibel, bervariasi dan memenuhi standar.

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA adalah salah satu amal usaha Muhammadiyah dibidang pendidikan tinggi, hal ini sesuai dengan pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah. UHAMKA memiliki beberapa fakultas antara lain FKIP, FT, FE, FIKES, FISIP, FAI, dan Fakultas Kedokteran.

Alumni merupakan bagian sivitas akademika sebuah Perguruan Tinggi. Keberhasilan suatu Program Studi dalam proses belajar mengajar bisa dilihat dari keberhasilan para alumninya. Kualitas lulusan yang memenuhi syarat kompetensi tentu merupakan indikator utama yang harus diperhatikan agar setelah terjun ke masyarakat lulusan akan bisa segera berkompetisi dengan pesaing dari perguruan tinggi lain. Di samping kualitas proses belajar mengajar, kurikulum yang sesuai kompetensi, fasilitas perkuliahan, dosen berkualitas dan lingkungan akademik yang kondusif; kualitas individu mahasiswa juga bisa menentukan kualitas lulusannya. Keberhasilan seorang alumni di masyarakat terkadang tidak terkait langsung dengan kualitas selama perkuliahan, seringkali karena talenta alumninya dan juga lingkungan yang menempanya setelah lulus dan terjun di masyarakat. Apakah alumni dari prodi pendidikan Biologi sudah mendapat pelayanan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh UHAMKA. Untuk itu perlu dilakukan “Survey kepuasan alumni program studi pendidikan Biologi FKIP Uhamka”.

B. Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan alumni Prodi Pendidikan Biologi terhadap layanan pimpinan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan alumni Prodi Pendidikan Biologi terhadap pelayanan dosen?
3. Bagaimana tingkat kepuasan alumni Prodi Pendidikan Biologi terhadap pelayanan tenaga kependidikan/karyawan?
4. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas yang digunakan oleh mahasiswa Prodi pendidikan Biologi?
5. Apakah ada dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di UHAMKA?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan alumni terhadap UHAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap:

1. Layanan pimpinan
2. Pelayanan dosen
3. Pelayanan tenaga kependidikan/karyawan
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas
5. Dampak Pribadi yang diperoleh dari pendidikan di UHAMKA

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini :

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan di UHAMKA
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di uhamka.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan lebih setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Kolter (1988) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakandibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidak puasaan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu Tjiptono (1997), berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan pelanggan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Hermawan (1994) bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi jasa yaitu : Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik ; Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan ; Emphaty (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi ; Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat di percaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko serta tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Kemudian menurut Hermawan (1994) juga bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan antara lain dengan cara :

1. System keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telpon khusus dan sebagainya. Informasi yang di dapatkan melalui cara-cara tersebut di atas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi institusi yang memberikan pelayanan, sehingga institusi tersebut dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. Survey kepuasan pelanggan

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa di perhatikan oleh institusi yang bersangkutan.

Menurut Hafizurrachman (2004) survey kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain : *directory reported satisfaction* yaitu pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seperti seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan rumah sakit "X" ? dengan menggunakan skala sangat tidak puas, netral, puas dan sangat puas ; *derived satisfaction* pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan ; *problem analysis* yaitu dengan cara meminta koresponden mengemukakan 2 hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan ; *importance performance analysis* yaitu dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut ; *ghost shooping* dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna jasa pelayanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut ; *lost customer analysis* dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayan lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapatkan informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan

itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika di sini kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Aritonang (2005) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan yang diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Ada dua ukuran mengenai kepuasan pelanggan yaitu: (1) harapan pelanggan yang berfungsi sebagai pembanding atas suatu ukuran; dan (2) kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk.

Selain itu pelanggan akan merasa puas jika produk yang dibeli dan dikonsumsi berkualitas. Di sini dikatakan bahwa ukuran suatu kualitas dapat bersifat obyektif maupun subyektif. Pada umumnya sekarang orang sering menggunakan ukuran subyektif karena berorientasi pada persepsi dan sikap dari pada kriteria yang lebih obyektif dan konkret. Adapun alasan kenapa orang menggunakan pengukuran subyektif dikarenakan indeks obyektif tidak dapat diterapkan untuk menilai kualitas jasa. Hal ini dipertegas oleh Kotler (1999) yang menyatakan *customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's, received performance (or outcome) in relations to the person's expectation.*

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Jika dikaitkan atau diterapkan kepuasan pelanggan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara itu Sudjana (1999) berpendapat penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu: (1) tenaga pendidik; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orang tua dan masyarakat.

Perlu diperhatikan pula bahwa informasi dari mahasiswa terutama yang berkenaan

dengan keadaan dan karakteristik mahasiswa itu sendiri. Pandangan mahasiswa mengenai kemampuan dosen mengajar, pandangan mahasiswa mengenai cara belajar di kampus, dan pandangan mahasiswa mengenai hasil belajar-mengajar serta pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang merupakan faktor yang menentukan penilaian dan pengukuran kepuasan pelanggan di bidang pendidikan.

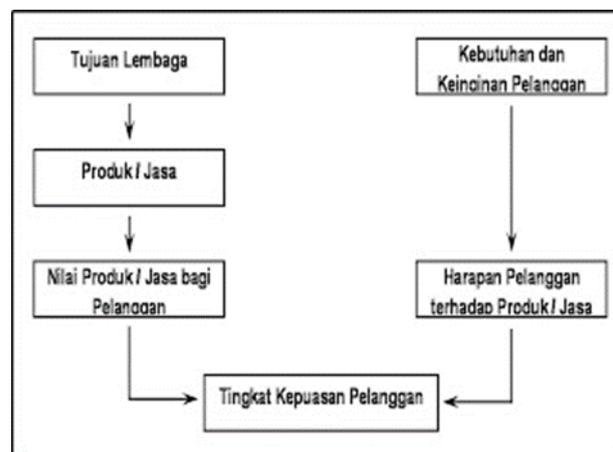
Menurut Zeithaml (1990) terdapat 10 aspek kualitas layanan secara umum, yaitu: (1) tangible, penampilan fisik peralatan, personalia dan materi komunikasi; (2) reliability, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat; (3) responsiveness, keinginan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat; (4) competency, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan; (5) courtesy, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung; (6) credibility, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan; (7) security, bebas dari bahaya risiko dan keraguan; (8) access, kemudahan dihubungi dan dedikasi; (9) communication, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna; dan (10) understanding the customer, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.

Kesepuluh aspek ini dapat memberikan gambaran kualitas yang dapat memuaskan pelanggan atau pengguna. Lebih lanjut Zeithaml (1990) mengidentifikasi penyebab kegagalan dalam kualitas layanan dalam lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia yaitu bentuk kesenjangan dalam hal: (1) antara layanan yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspektasi pengguna; (2) antara kualitas layanan dan persepsi pengguna; (3) antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan; (4) antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna; dan (5) antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan.

Indikator mengukur suatu mutu jasa pelayanan oleh Zeithaml dapat diuraikan pada 10 dimensi dasar, yang diringkas menjadi 5 dimensi pengukuran dan memberi kesan bahwa 10 dimensi yang asli adalah saling tumpang tindih satu sama lain, sehingga Parasuraman telah membuat sebuah skala multiitem yang diberi nama service quality /serqual (Shahin, 2009). Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (serqual), yaitu: (1) dimensi berwujud (tangibles), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi; (2) dimensi keandalan (reliability), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan; (3) dimensi daya tanggap (responsiveness), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; (4) dimensi jaminan (assurance),

untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya; dan (5) dimensi empati (emphaty), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan (Shahin, 2009).

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu lembaga tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan, sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas. (Tjiptono dan Diana, 2003). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.



Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan

B. Metode Kepuasan Pelanggan

Penilaian terhadap aspek atau dimensi setiap komponen belajar-mengajar yang telah dijabarkan di atas, khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber data dari berbagai pihak terutama yang terlibat dalam kegiatan belajar-mengajar. Sudjana (1999) menyatakan sumber data yang diperlukan pada umumnya berasal dari tiga kelompok, yaitu: (1) tenaga kependidikan; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orangtua mahasiswa. Menilai kemampuan mengajar ini dapat digunakan berbagai sumber penilaian, yaitu mahasiswa, kolega/teman sejawat, diri sendiri, alumni, dan catatan administrasi.

Sudjana (1999) menyatakan bahwa informasi dari mahasiswa, terutama berkenaan dengan keadaan dan karakteristik mahasiswa itu sendiri, pandangan mahasiswa mengenai kemampuan dosen mengajar, pandangan mahasiswa mengenai cara belajar di kampus,

pandangan mahasiswa mengenai penilaian hasil belajar, kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam belajar, sikap dosen pada waktu mengajar, pelayanan yang diterima mahasiswa dari dosen dan dari kampus pada umumnya dan hasil belajar yang dicapainya. Lebih lanjut Sudjana mengemukakan khususnya metode penilaian ratingscale untuk mahasiswa dapat digunakan sebagai alat untuk menggali data tentang kemampuan mengajar dosen.

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, misalnya kuesioner yang diisi oleh pelanggan, observasi langsung atau partisipasi, melalui telepon atau pos, *focus group*, wawancara semiterstruktur/terstruktur, dan wawancara open-ended. Neal dan Lamb berpendapat penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, ataupun wawancara langsung (Tjiptono dan Diana, 2003).

Penilaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei, maka pemberi pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei, yakni:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, puas, cukup puas, puas, dan sangat puas;
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan;
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan;
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja lembaga pada masing-masing elemen.

C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi lembaga dalam rangka mengevaluasi posisi lembaga saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian yang membutuhkan peningkatan. Kotler (1999) mengemukakan

beberapa cara lembaga dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, adalah:

1. *Complaint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dan pengembangan perusahaan;
2. *Customer Satisfaction Surveys* (survei kepuasan pelanggan) tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan, hal itu bisa melalui survei, pos, teleponfrend, atau angket;
3. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun di perusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya;
4. *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada perusahaan lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.

D. Indikator Kepuasan di Perguruan Tinggi

Keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan akan menghasilkan kepuasan. Sehingga dengan timbulnya suatu kepuasan akan menimbulkan motivasi yang baik bagi mahasiswa yang dapat meningkatkan minat keingintahuan terhadap pelajaran lain. Hal ini mempunyai dampak yang positif untuk mencapai prestasi belajar mahasiswa dengan baik. Kepuasan alumni terhadap perguruan tinggi dapat dibagi menjadi beberapa aspek yaitu kinerja pimpinan, dosen, karyawan, sarana prasarana dan juga pribadinya selama mereka melalui proses pendidikan. Beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan dosen adalah :

1. Ketepatan Waktu (*Be on Time*)

Keluhan klasik dari mahasiswa bila dosen tidak hadir tepat waktu sudah merupakan hal yang biasa yang dapat diatasi dengan berbagai alasan yang disampaikan oleh dosen. Tetapi hal ini sebenarnya merupakan masalah yang harus cepat diselesaikan bila suatu institusi pendidikan ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar, waktu merupakan bagian yang penting untuk menentukan keberhasilan suatu pendidikan. Sehingga perlu diperhitungkan baik secara efektif dan efisiensi sehingga tujuan mata ajaran, tujuan instruksional, dan tujuan institusional dapat tercapai.

Hal ini dapat dibayangkan bila mulai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi proses belajar-mengajar tidak memperhatikan waktu, maka akan terjadi gangguan bukan saja pada

proses belajar-mengajar di kelas, melainkan dapat mempengaruhi seluruh sistem pendidikan yang ada dalam organisasi tersebut. Sebagai contoh apabila dosen masuk terlambat 20 menit, maka pasti mengakhiri kuliah pun menjadi pengambilan waktu dosen lain yang akan mengajar dan seterusnya sampai sistem lain pun terpengaruh. Oleh sebab itu, dosen yang dapat menghargai waktu dengan hadir dan mengakhiri kuliah tepat waktu pada proses belajar-mengajar, maka diharapkan sistem pelayanan pendidikan akan lebih baik dan mahasiswa akan merasa puas.

2. Keterampilan Penguasaan dan Menjelaskan Materi

Aspek dosen dalam pengajaran, penguasaan, dan menjelaskan materi berarti mengorganisasikan isi pelajaran dalam urutan yang terencana sehingga dengan mudah dapat dipahami oleh peserta didik. Penguasaan dan penyampaian informasi yang terencana dengan baik dan disajikan dengan urutan yang cocok merupakan ciri utama kegiatan penguasaan dan menjelaskan. Dengan kata lain, penguasaan dan menjelaskan adalah kemampuan dosen dalam menyiapkan dan menyajikan informasi lisan yang diorganisasikan secara sistematis, yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan, misalnya antara sebab dan akibat, antara yang diketahui dengan yang belum diketahui, atau antara hukum (dalil, definisi) yang berlaku umum dengan bukti atau contoh sehari-hari.

Secara umum komponen-komponen keterampilan penguasaan dan menjelaskan materi terbagi tiga unsur, yaitu:

- a. Menganalisis dan merencanakan, hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu yang berhubungan dengan isi pesan (materi) dan yang berhubungan dengan penerimaan pesan (mahasiswa);
- b. Menyajikan suatu penjelasan

Hal-hal yang perlu diperhatikan ialah kejelasan, penggunaan ilustrasi, dan pemberian tekanan. Kejelasan yaitu dengan kata-kata, kalimat, ungkapan dan volume suara yang baik dan jelas, menghindari kata-kata yang tak perlu memperhatikan bahasa yang baik tata kalimatnya, mendefinisikan istilah baru (bahasa asing) dan menggunakan waktu diam sejenak untuk melihat apakah mahasiswa mengerti apa yang disampaikan. Penggunaan ilustrasi dan contoh yaitu dengan memberikan contoh dan ilustrasi yang jelas, nyata dengan benda-benda yang dapat ditemui mahasiswa dalam kehidupan sehari-hari, bila menjelaskan konsep baru atau konsep yang abstrak/lisan. Pemberian tekanan, yaitu memusatkan perhatian mahasiswa pada masalah pokok dan cara memecahkannya serta mengurangi informasi yang tidak begitu penting dengan tujuan memudahkan belajar, pusatkan perhatian kepada hal-hal yang disampaikan;

c. Balikan, dalam menyajikan materi, dosen hendaknya memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menunjukkan pemahamannya dengan memberikan kesempatan mahasiswa atau dosen bertanya tentang materi-materi yang susah dijelaskan, sehingga dapat mengetahui minat dan sikap mahasiswa terhadap materi yang disampaikan.

Slameto (1991) mengemukakan prinsip-prinsip cara mengajar yang harus dilaksanakan seefektif mungkin oleh pendidik, yakni: (1) perhatian, dosen membangkitkan perhatian mahasiswa kepada pelajaran yang diberikan; (2) aktivitas, dosen menimbulkan aktivitas mahasiswa dalam berpikir maupun bertindak; (3) apersepsi, dosen menghubungkan pelajaran yang diberikan dengan pengetahuan yang telah dimiliki mahasiswa atau pengalamannya; (4) peragaan, dengan pemilihan media yang tepat dapat membantu menjelaskan pelajaran yang diberikan dan juga membantu mahasiswa untuk membentuk pengertian yang benar; (5) repetisi, pelajaran yang selalu diulang akan memberikan tanggapan yang jelas dan tidak mudah dilupakan; (6) korelasi, untuk memperluas pengetahuan peserta didik, dosen perlu memperhatikan dan memikirkan hubungan di antara setiap bahan pelajaran; (7) konsentrasi, usaha konsentrasi pelajaran menyebabkan mahasiswa memperoleh pengalaman langsung, mengamati sendiri, untuk menyusun dan menyimpulkan pengetahuan; (8) sosialisasi, bekerja di dalam kelompok dapat juga meningkatkan cara berpikir mereka sehingga dapat memecahkan masalah dengan lebih baik dan lancar; (9) individualisasi, mahasiswa merupakan makhluk individu yang unik, mempunyai perbedaan khas, seperti perbedaan intelegensi, bakat, hobi tingkah laku, watak maupun sikapnya, latar belakang kebudayaan, sosial ekonomi, dan keadaan orangtuanya; dan (10) evaluasi, menggambarkan kemajuan mahasiswa, prestasi, kata-katanya, dan juga dapat menjadi bahan umpan balik untuk perbaikan bagi dosen dan mahasiswa.

3. Penggunaan Metode dan Media Pengajaran

Media pengajaran/alat bantu adalah setiap benda yang digunakan untuk memperlancar proses belajar-mengajar. Media pengajaran atau alat bantu tersebut diklasifikasikan: (1) alat peraga, yaitu alat bantu untuk memperjelas penyampaian materi seperti Liquid Crystal Display; dan (2) alat pelengkap pengajaran, yaitu alat bantu yang diperlukan untuk berlangsungnya proses belajar-mengajar, seperti kapur tulis, bangku, dan meja. Alat peraga secara sederhana dapat dibedakan atas alat peraga visual, alat peraga audio, dan alat peraga audio-visual. Masing-masing alat peraga ini memiliki intensitas (kemampuan) dalam merangsang timbulnya persepsi seseorang mahasiswa. Sedangkan metode mengajar adalah cara yang digunakan dosen dalam mengadakan hubungan dengan mahasiswa pada saat

berlangsungnya pengajaran (Sudjana 1999), oleh karena itu peranan metode mengajar sebagai alat untuk menciptakan proses belajar-mengajar.

Dosen dengan menerapkan metode pengajaran diharapkan tumbuh berbagai kegiatan belajar mahasiswa sehubungan dengan kegiatan mengajar dosen. Berbagai macam metode pengajaran yang dapat digunakan oleh dosen di mana masing-masing metode tidak dapat berdiri sendiri, tetapi dapat digunakan berbagai jenis metode mengajar secara bergantian atau saling bahu membahu satu sama lain, di mana setiap metode memiliki kelemahan dan keuntungannya. Tugas dosen ialah memilih berbagai metode yang tepat untuk menciptakan proses belajar-mengajar yang efektif. Ketepatan penggunaan metode mengajar tersebut sangat bergantung kepada tujuan, isi proses belajar-mengajar dan kegiatan belajar-mengajar. Metode pengajaran yang biasa digunakan, yakni: (1) metode ceramah; (2) metode tanya jawab; (3) metode diskusi; (4) metode tugas belajar dan resitasi; (5) metode kerja kelompok; (6) metode demonstrasi dan eksperimen; (7) metode problem solving; (8) metode latihan; dan (9) metode simulasi.

Ceramah adalah penuturan bahan pelajaran secara lisan. Metode ini tidak senantiasa buruk apabila penggunaannya betul-betul disiapkan dengan baik, didukung dengan media, serta memerhatikan batas-batas kemungkinan penggunaannya. Metode tanya jawab adalah metode mengajar yang memungkinkan terjadinya komunikasi langsung yang bersifat dua arah, sebab pada saat yang sama terjadi dialog antara dosen dan mahasiswa. Dosen bertanya mahasiswa menjawab, atau mahasiswa bertanya dosen menjawab. Dalam komunikasi ini terlihat adanya hubungan timbal balik secara langsung antara dosen dan mahasiswa.

Diskusi pada dasarnya adalah tukar menukar informasi, pendapat dan unsur-unsur pengalaman secara teratur dengan maksud untuk mendapat pengertian bersama yang lebih jelas dan lebih teliti tentang sesuatu, atau untuk mempersiapkan dan merampungkan keputusan bersama. Oleh karena itu, diskusi bukan debat karena debat adalah perang mulut, orang beradu argumentasi, beradu paham, dan kemampuan persuasi untuk memenangkannya pahamnya sendiri. Dalam diskusi, tiap orang diharapkan memberikan sumbangan sehingga seluruh kelompok kembali dengan paham yang dibina bersama. Dengan sumbangan saran tiap orang, kelompok diharapkan akan maju dari satu pemikiran yang lain, langkah demi langkah sampai kepada paham terakhir sebagai hasil karya bersama.

Metode tugas belajar dan resitasi tidak sama dengan pekerjaan rumah, tetapi jauh lebih luas. Tugas bisa dilaksanakan di rumah, kampus, dan perpustakaan. Tugas dan resitasi merangsang mahasiswa untuk aktif belajar baik secara individual atau kelompok. Oleh

karena itu tugas dapat diberikan secara individual atau kelompok. Metode kerja kelompok mengandung pengertian bahwa mahasiswa sebagai satu kesatuan (kelompok) tersendiri ataupun dibagi atas beberapa kelompok kecil (sub-subkelompok). Demonstrasi dan eksperimen merupakan metode mengajar yang efektif, sebab mahasiswa mencari jawaban dengan usaha sendiri berdasarkan fakta (data). Demonstrasi yang dimaksud adalah metode mengajar yang memperlihatkan proses terjadinya sesuatu.

Metode problem solving bukan hanya sekedar metode mengajar tetapi juga merupakan suatu metode berpikir, sebab dalam problem solving dapat menggunakan metode-metode lainnya dimulai dengan mencari data sampai menarik kesimpulan. Metode latihan digunakan untuk memperoleh suatu ketangkasan atau keterampilan dari apa yang telah dipelajari. Mengingat latihan ini kurang mengembangkan bakat/inisiatif mahasiswa untuk berpikir, maka hendaknya dosen memperhatikan tingkat kewajaran dari metode ini. Metode simulasi berarti cara untuk menjelaskan sesuatu (bahan pelajaran) melalui pembuatan yang bersifat pura-pura atau melalui proses tingkah laku imitasi atau bermain peranan mengenai suatu tingkah laku yang dilakukan seolah-olah dalam keadaan yang sebenarnya. Penerapan metode dalam kegiatan belajar-mengajar, tidak digunakan sendiri-sendiri tetapi merupakan kombinasi dari beberapa metode, seperti ceramah, tanya jawab, diskusi, tugas, ceramah, demonstrasi, dan eksperimen.

4. Kemampuan dan Kesempatan Bertanya

Mengajukan pertanyaan dalam proses pembelajaran tidak hanya dimaksudkan untuk mendapatkan jawaban, akan tetapi memiliki maksud tertentu. Oleh sebab itu, dosen harus memiliki keterampilan bertanya secara baik, sehingga pertanyaan yang diajukan sesuai dengan maksudnya. Pentingnya keterampilan bertanya dalam proses pembelajaran dilatarbelakangi oleh beberapa hal. Pertama, latar belakang lingkungan masyarakat dan keluarga kurang membiasakan bertanya. Akibatnya baik dosen maupun mahasiswa kurang terampil dalam mengungkapkan pertanyaan. Kedua, keterampilan bertanya dapat digunakan untuk mengaktifkan proses pembelajaran. Membelajarkan mahasiswa berarti bahwa mahasiswa terlibat aktif dalam proses belajar itu, dan diharapkan terjadi perubahan tingkah laku mahasiswa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Hal ini berarti, dengan menggunakan keterampilan dasar bertanya, proses dan hasil belajar mahasiswa dapat ditunjang. Dewey (2001) berpendapat bahwa berpikir adalah bertanya. Mahasiswa dengan mengajukan pertanyaan secara berencana, berfungsi untuk berpikir kreatif dan kritis dalam proses belajar. Cara mengajukan pertanyaan yang berpengaruh positif bagi kegiatan belajar mahasiswa merupakan satu hal yang tidak mudah.

Oleh sebab itu, dosen hendaknya berusaha agar memahami dan menguasai penggunaan keterampilan bertanya.

Keterampilan bertanya dibedakan atas keterampilan bertanya tingkat dasar dan bertanya tingkat lanjut. Keterampilan bertanya tingkat dasar mempunyai beberapa komponen dasar yang perlu diterapkan dalam mengajukan segala jenis pertanyaan. Bertanya tingkat lanjutan merupakan lanjutan dari keterampilan bertanya dasar dan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan berpikir mahasiswa, memperbesar partisipasinya dan mendorong agar mahasiswa dapat mengambil inisiatif sendiri.

5. Keterampilan Variasi dan Komunikasi

Keterampilan dasar mengajar mengadakan variasi dapat diartikan sebagai suatu proses perubahan dalam pengajaran yang menyangkut tiga komponen, yaitu (1) gaya mengajar yang bersifat personal; (2) penggunaan media dan bahan-bahan instruksional, dan (3) pola serta tingkat interaksi dosen-mahasiswa (Hasibuan, 1998). Proses belajar perlu adanya variasi, karena penggunaan variasi, dapat: (1) menimbulkan dan meningkatkan perhatian mahasiswa terhadap aspek-aspek belajar-mengajar yang relevan; (2) meningkatkan kemungkinan berfungsinya motivasi dan rasa ingin tahu melalui kegiatan penelitian dan penjelajahan; (3) membentuk sikap positif terhadap dosen dan kampus; dan (4) kemungkinan pada mahasiswa dapat mendapat pelayanan secara individual sehingga memberi kemudahan belajar.

Komponen-komponen keterampilan mengadakan variasi menurut Hasibuan (1988) yakni: (1) variasi dalam gaya mengajar dosen, yang terdiri dari penggunaan variasi suara, pemusatan perhatian, kesenyapan, mengadakan kontak pandang, gerakan badan dan mimik, pergantian posisi dosen dalam kelas; (2) variasi dalam penggunaan media dan bahan pengajaran, yang terdiri dari variasi alat/bahan yang dapat dilihat, alat/bahan yang dapat didengar, alat/bahan yang dapat diraba dan dimanipulasi; dan (3) variasi pola interaksi dan kegiatan mahasiswa, yang terdiri dari mendengarkan dosen, diskusi dalam kelas, mahasiswa berdiskusi dalam kelompok kecil, dan mahasiswa mengerjakan tugas secara individual.

Sementara itu Sallis (2002) berpendapat bahwa dalam perkuliahan bermutu yang dihasilkan oleh perguruan tinggi pada dasarnya adalah jasa kependidikan, yang disajikan kepada pelanggannya, terutama para mahasiswa. Jasa itu berupa perkuliahan. Apabila perkuliahan memuaskan mahasiswa mereka akan tertarik dan mengahdirinya.

6. Evaluasi Hasil Pembelajaran

Evaluasi merupakan perkiraan sampai sejauh manakah peserta didik itu maju ke arah tujuan yang ingin dicapai. Evaluasi pendidikan ialah taraf pelaksanaan yang di dalamnya

dosen memeriksa dan memberi penilaian terhadap bahan pengetahuan dan kecakapan yang telah dianjurkan kepada mahasiswa. Wrihstone mendefinisi evaluasi ialah perkiraan pertumbuhan dan perkembangan mahasiswa menuju tujuan atau nilai dalam kurikulum (Sudjana, 1999). Berdasarkan pendapat tersebut disimpulkan tujuan evaluasi adalah: (1) mengetahui kemajuan atau prestasi belajar mahasiswa; dan (2) mengetahui tingkat efisiensi metode penyajian pengajaran.

Pendidikan mengenal evaluasi produk dan evaluasi proses. Evaluasi produk ialah evaluasi terhadap hasil yang diperoleh mahasiswa setelah mengikuti proses belajar-mengajar, yang memusatkan perhatian pada produk atau efek yang dihasilkan oleh mahasiswa, sesuai dengan tujuan instruksional yang seharusnya dicapai. Peranan evaluasi dalam upaya pendidikan sangat penting. Oleh sebab itu, seluk beluknya mendapat perhatian sepenuhnya, untuk mengetahui kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa, dosen harus memiliki informasi mengenai mahasiswa, yang diperoleh melalui evaluasi, yang dilakukan oleh dosen. Evaluasi memberikan informasi mengenai hasil belajar yang telah dimiliki oleh mahasiswa. Dengan informasi tersebut dosen dapat menentukan apakah tujuan yang telah ditetapkan itu telah tercapai atau belum.

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu bentuk penilaian berdasarkan perasaannya terhadap pelaksanaan proses belajar-mengajar oleh dosen untuk mengevaluasi sampai berapa jauh tingkat kualitas pelayanan pembelajaran yang telah dilakukan, sehingga dapat menimbulkan rasa puas dan tidak puas. Menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka digunakan Importance Performance Analysis atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan (Supranto, 2006).

E. Faktor dan dampak dari kepuasan alumni

Proses pendidikan dapat berjalan lancar dipengaruhi beberapa faktor antara lain ; dosen/guru, pimpinan, karyawan dan sarana prasarana.

1. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Dalam Khazanah peristilahan pendidikan sering disebut istilah sarana dan prasarana pendidikan. Kerab kali istilah itu digabung begitu saja menjadi sarana-prasarana pendidikan. Dalam bahasa Inggris sarana dan prasarana itu disebut dengan *Facility (Facilities)*. Jadi sarana dan prasarana pendidikan akan disebut educational facilities. Diadopsi ke dalam bahasa Indonesia akan menjadi Fasilitas Pendidikan artinya segala sesuatu (alat dan barang) yang memfasilitasi (memeberikan kemudahan) dalam meyenggarakan kegiatan pendidikan.

Secara umum orang mendefinisikan sarana pendidikan sebagai segala macam alat yang digunakan secara langsung dalam proses pendidikan. Sementara prasarana pendidikan adalah segala macam alat yang tidak secara langsung digunakan dalam proses pendidikan. Jadi untuk jelasnya sarana pendidikan adalah segala macam peralatan yang digunakan guru untuk memudahkan penyampaian materi pelajaran jika dilihat dari sudut murid sarana pendidikan adalah segala macam peralatan yang digunakan murid untuk memudahkan mempelajari mata pelajaran. Prasarana pendidikan adalah segala macam peralatan, kelengkapan, dan benda-benda yang digunakan guru (dan murid) untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan. Perbedaan sarana pendidikan dan prasarana pendidikan adalah pada fungsi masing-masing, yaitu sarana pendidikan untuk “memudahkan penyampaian atau mempelajari materi pelajaran”. Prasarana pendidikan untuk “memudahkan penyelenggaraan pendidikan”.

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Selain itu juga prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolah raga, tempat ibadah, tempat bermain, tempat berkreasi dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Manajemen sekolah akan efektif dan efisien apabila di dukung oleh sumber daya manusia yang profesional untuk mengoperasikan sekolah, kurikulum yang sesuai dengan tingkat perkembangan dan karakteristik siswa, kemampuan dan commitment (tanggung jawab terhadap tugas) tenaga kependidikan yang handal, dan semuanya itu di dukung sarana prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar, dana yang cukup untuk menggaji staf sesuai dengan fungsinya, serta partisipasi masyarakat yang tinggi. Bila salah satu hal di atas tidak sesuai dengan yang di harapkan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka efektifitas dan efisien pengelolaan sekolah kurang optimal. Dengan demikian harus ada keseimbangan antara komponen-komponen di atas. Untuk mencapai keseimbangan tersebut, di perlukan pengelola yang mengerti dan memahami prinsip-prinsip dalam pengelolaan sarana prasarana sekolah untuk tercapainya tujuan pendidikan tertentu.

2. Dosen

Dalam Peraturan Pemerintah no.37 tahun 2009 di katakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan,

mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani serta memenuhi kualifikasi lain yang di persyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional

Dosen seharusnya mempunyai kemampuan dasar agar dapat di gunakan dalam pelaksanaan kegiatan fungsional dengan baik. Menurut Soehendro (1996) kemampuan dasar meliputi kemampuan subyek yaitu kemampuan sebagai seorang ahli atau spesialis dalam disiplin ilmu yang ditekuni ; Kemampuan kurikulum yaitu kemampuan untuk menjelaskan peran dan kedudukan mata kuliah yang diampu ; kemampuan pedagogik yaitu kemampuan untuk proses pembelajaran mata kuliah yang menjadi tanggung jawabnya Sejalan dengan tugasnya sebagai akademisi, maka dosen harus memiliki kemampuan untuk melakukan penelitian sesuai dengan tri darma perguruan tinggi. Dengan penelitian di harapkan dosen dapat menggali dan mengembangkan ilmu pengetahuan , kemudian dapat mengabdikan ilmu pengetahuannya kepada masyarakat. Untuk mewujudkan semua itu maka otonomi keilmuan, kebebasan akademik dan kebebasan mimbar akademik dalam melaksanakan kegiatan fungsional menjadi cirri khas dan tuntutan komunitas ilmiah yang terlibat secara langsung dengan kegiatan institusi.

Otonomi keilmuan merupakan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah kepada suatu lingkungan masyarakat, himpunan atau badan resmi lain untuk menjalankan fungsinya secara mandiri selama hal itu tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku di masyarakat. Kebebasan akademik adalah kebebasan yang dimiliki sivitas akademika untuk secara bertanggung jawab dan mandiri melaksanakan kegiatan akademik yang terkait dengan pendidikan dan pengembangan IPTEK. Sedangkan kebebasan mimbar akademik berlaku sebagai bagian dari kebebasan akademik yang memungkinkan dosen menyampaikan pikiran dan pendapat di perguruan tinggi yang bersangkutan sesuai dengan norma dan kaidah keilmuan (PP no.30/1990).

Menurut UU No.2/1989 dan PP No.30/1990 bahwa seorang dosen harus beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berwawasan Pancasila dan UUD 1945, memiliki kualifikasi sebagai tenaga pengajar, mempunyai moral dan integritas yang tinggi, memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap masa depan bangsa dan Negara. Hal ini menunjukkan bahwa seorang dosen mempunyai tanggung jawab yang besar dalam pelaksanaan proses belajar mengajar untuk membina dan mengembangkan potensi mahasiswa guna mencapai tujuan perguruan tinggi. Sehingga pada akhirnya lulusan

perguruan tinggi berpengaruh besar pada masa depan bangsa.

3. Tenaga Kependidikan

Menurut UU Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 khususnya bab I Pasal 1 ayat 5 menyebutkan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan meliputi kepala sekolah/madrasah, pengawas satuan pendidikan tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi, pengelola kelompok belajar, pamong belajar dan tenaga kebersihan. Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. Tenaga struktural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Tenaga fungsional merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan. Sedangkan tenaga teknis kependidikan merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

Pengelolaan tenaga kependidikan merupakan langkah penting dalam mewujudkan system pendidikan nasional yang efektif dan efisien. Tenaga-tenaga professional dalam dunia pendidikan hanya akan diperoleh jika system pendidikan telah memiliki mekanisme yang ideal untuk melakukan perekrutan, seleksi, penempatan, pembinaan, evaluasi dan pemberhentian yang tepat. Hal ini menunjukkan bahwa system pendidikan nasional memerlukan mekanisme pengelolaan tenaga kependidikan yang searah dengan pencapaian tujuan pendidikan nasional.

4. Pimpinan

Seorang pemimpin hendaknya mempunyai jiwa dan kemampuan kepemimpinan sehingga mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk menggerakkan, meyakinkan dan memotivasi bawahan dalam mencapai tujuan yang dapat dikatakan bahwa pengertian kepemimpinan ditekankan pada fungsi dan tugas seorang pemimpin berdasarkan kemampuan kepemimpinannya untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang-orang yang dipimpin dalam mencapai tujuan instansi.

Menurut Yuki (2010) bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Thoha (2006) merumuskan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain atau seni mempengaruhi

perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Kepemimpinan yang baik selalu didasarkan visi. Pimpinan yang baik mampu mengekspresikan visi organisasi dengan mengkaitkannya dengan nilai-nilai yang dimiliki orang dalam organisasi tersebut.

Beberapa prinsip yang dapat diterapkan pimpinan untuk mendorong bawahannya agar mau dan mampu meningkatkan profesionalismenya. Prinsip-prinsip tersebut adalah : 1) karyawan akan bekerja lebih giat apabila kegiatan yang dilakukannya menarik dan menyenangkan, 2) tujuan kegiatan perlu disusun dengan jelas dan di informasikan kepada para karyawan sehingga mereka mengetahui tujuan dia bekerja, 3) para karyawan harus selalu diberitahu tentang hasil dari setiap pekerjaannya, 4) pemberian hadiah lebih baik dari pada hukuman, namun sewaktu-waktu hukuman juga diperlukan, 5) usahakan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dengan jalan memperhatikan kondisi fisiknya, memberikan rasa aman, menunjukkan bahwa pimpinan memperhatikan mereka, mengatur pengalaman sedemikian rupa sehingga pegawai pernah memperoleh kepuasan dan penghargaan (Mulyasa, E, 2004). Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

- a. Profesionalisme yang Wirausaha (Entrepreneurial-Profesionalism); Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b. Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (Mission-driven Profesionalism) . Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (missiondriven professionalism), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (rule-driven professionalism).
- c. Profesionalisme Pemberdayaan (Empowering-Profesionalism); Kemampuan ini diperlukan untuk aparatur pelaksana atau jajaran bawah (grassroots) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (service provider). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalismepemberdayaan (empowering-prefesionalism) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan.

Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri (enabler) (Osborne & Gaebler,1992). Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi

kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri seseorang dilihat dari segi:

1. Kreatifitas (creativity); Kemampuan aparaturnya untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparaturnya yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparaturnya pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru sertamenerapkannya secara inovatif: adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.
2. Inovasi (innovation); Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.
3. Responsifitas (responsivity); Kemampuan aparaturnya dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedurkerja dalam birokrasi. Tugas seorang pimpinan dalam memotivasi bawahannya antara lain ; pimpinan hendaknya memotivasi bawahannya agar mampu meyakini visi dan misi organisasi, memotivasi bawahan agar melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, memotivasi semangat bawahan untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi, selalu menstimulasi bawahan agar bekerja kooperatif dalam mencapai tujuan dan memberikan pujian terhadap keberhasilan yang di capai oleh bawahan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan alumni terhadap pelayanan di Prodi Pendidikan Biologi UHAMKA dilakukan di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Dilakukan pada bulan Oktober 2020 hingga Februari 2021.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mendeskripsikan kepuasan alumni terhadap berbagai aspek antara lain pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana di lingkungan FKIP UHAMKA.

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh alumni Program Studi Pendidikan Biologi UHAMKA yang diwisuda pada tahun 2020. Penentuan pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan sampling absolut. Penentuan ini dipilih karena semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden yaitu 60 orang alumni, hanya ada dua alumni yang tidak dapat mengisi kuesioner karena berbagai alasan. Dari populasi 60 orang, sampel penelitian yang didapat sebanyak 58 orang yaitu sekitar 97 %

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survei. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui *google form*. Kuesioner terdiri atas penilaian tingkat kepuasan alumni terhadap layanan yang diberikan prodi Pendidikan Biologi UHAMKA.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban. Untuk menyatakan kepuasan maka diajukan 5 poin pertanyaan yaitu pimpinan, dosen, karyawan dan fasilitas serta ditanyakan juga mengenai indikator diri alumni apakah merasa cukup bekal, siap bekerja dan merasa bangga sebagai alumni Pendidikan Biologi UHAMKA. Adapun skor yang diberikan atas setiap pertanyaan

adalah 1 – 5 dengan 1 paling tidak memuaskan dan 5 paling memuaskan.

Pertanyaan meliputi lima aspek berbentuk pernyataan tertutup dan satu aspek berupa pertanyaan terbuka. Lima aspek tersebut merupakan pernyataan tentang kepuasan layanan yang diberikan oleh pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana pendidikan serta dampak pribadi terhadap proses pendidikan di Prodi Pendidikan Biologi. Kepuasan layanan pimpinan meliputi empat pernyataan yaitu: 1) Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami; 2) Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi; 3) Berkomitmen terhadap mutu; dan 4) Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa. Kepuasan layanan dosen meliputi 15 pernyataan yaitu 1) Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa Islami; 2) Kompeten dalam mata kuliah yang diampunya; 3) Teratur/tertib dalam penggunaan waktu kuliah; 4) Memberi tugas yang sesuai dengan RPS dan materi ajar; 5) Memberi soal ujian yang sesuai dengan RPS dan materi ajar; 6) Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif; 7) Mampu memanfaatkan media pembelajaran; 8) Mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian (current issues); 9) Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam; 10) Berbusana yang rapih dan serasi; 11) Toleran terhadap perbedaan pendapat; 12) Proses pembimbingan akademik (peran dosen PA); 13) Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing); 14) Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun; dan 15) Objektif dalam penilaian. Kepuasan layanan tenaga kependidikan meliputi 1) Senantiasa mendukung suasana kampus yang Islami; 2) Memberi pelayanan dengan ramah; 3) Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu; 4) Bersikap informative dan komunikatif; dan 5) Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana meliputi 1) Lingkungan yang nyaman dan aman; 2) Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap; 3) Ruang perpustakaan yang nyaman; 4) Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi; 5) Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi; 6) Tempat beribadah yang nyaman dan leluasa; 7) Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna; 8) Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman; 9) Akses menuju dan keluar kampus mudah; 10) Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu; 11) Akses wifi mudah diperoleh. Dampak pribadi terdiri dari pernyataan tentang: 1) Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA; 2) Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA; 3) Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain; 4) Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA. Pertanyaan terbuka meliputi: 1) Lama studi di UHAMKA; 2) Lama

masa tunggu; 3) Upaya pembinaan karir dan pengembangan yang dilakukan prodi; 4) Kesesuaian jenis pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni; dan 5) Saran untuk perbaikan prodi.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif persentase dengan *Microsoft excel*. Data dari penelitian ini adalah data yang dikuantifikasikan berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode analisis untuk mengetahui apakah alumni lulusan Pendidikan Biologi UHAMKA itu merasa puas dengan segala yang diperolehnya selama menjadi mahasiswa atau tidak. Penghitungan data menggunakan rumus yang disampaikan oleh Purwanto (2018) sebagai berikut:

$$N = \frac{\text{Jumlah skor benar}}{\text{Jumlah skor keseluruhan}} \times 100\%$$

Interpretasi tingkat kepuasan alumni dimodifikasi dari Purwanto (2018) terlihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Interpretasi Persentase Penilaian Kepuasan Alumni

No	Tingkat Penguasaan	Interpretasi
1	86 – 100	Sangat Puas
2	76 – 85	Puas
3	60 – 75	Cukup
4	55 – 59	Kurang Puas
5	≤ 54	Sangat Kurang Puas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tanggapan alumni terhadap kualitas layanan komponen penyelenggaraan dan pendukung proses pendidikan meliputi kepuasan alumni prodi Pendidikan Biologi terhadap pimpinan UHAMKA di tingkat universitas, fakultas, dan program studi; pengajaran dosen; layanan tenaga kependidikan (karyawan); serta pengadaan sarana dan prasarana. Penjelasan lebih rinci tentang tanggapan tersebut sebagai berikut.

1. Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Biologi terhadap Layanan Pimpinan

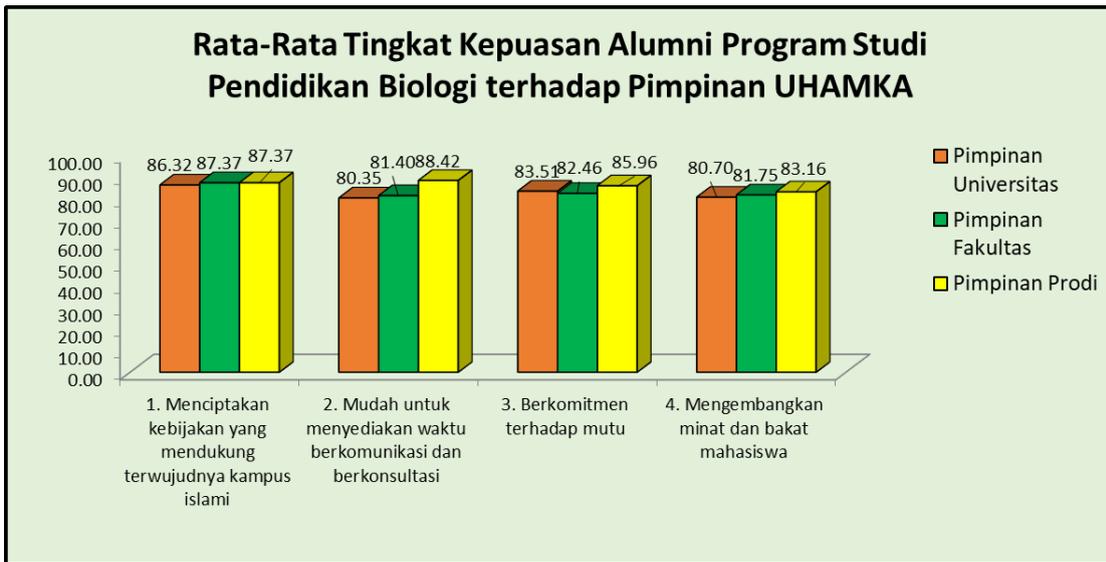
Suatu instansi yang kuat biasanya dipimpin oleh seseorang yang tegas dan kreatif. UHAMKA, sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Jakarta yang mendapatkan predikat baik di masyarakat. Predikat tersebut tidak serta merta diperoleh dalam waktu singkat, tingkat kepuasan alumni menjadi salah satu tolak ukurnya. LPM melalui Unit penjamin mutu menyebarkan kuesioner kepada para alumni yang lulus di tahun 2020 untuk mengetahui tingkat kepuasan alumni terhadap pelayanan yang telah diterima selama menjadi mahasiswa. Hasil survei kepuasan alumni terhadap pimpinan Universitas, Fakultas hingga pimpinan Program Studi tertera pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Biologi terhadap Pimpinan UHAMKA

No.	Indikator	Pimpinan Universitas (%)	Pimpinan Fakultas (%)	Pimpinan Program Studi (%)
1.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami	86.32	87.37	87.37
2.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	80.35	81.40	88.42
3.	Berkomitmen terhadap mutu	83.51	82.46	85.96
4.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	80.70	81.75	83.16
Rata-Rata		82.72	83.25	86.23

Data dalam Tabel 4.1. menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap pimpinan Prodi lebih baik dibanding pimpinan Fakultas dan Universitas. Tingkat layanan pimpinan prodi dikategorikan sangat memuaskan (86,23%) sedangkan layanan pimpinan fakultas dan universitas dinilai memuaskan. Perbandingan tingkat kepuasan

alumni terhadap pimpinan dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Biologi terhadap Pimpinan UHAMKA

Prodi senantiasa menyediakan waktu untuk berkomunikasi dengan para mahasiswa dan tak segan mencari solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh mahasiswa, terutama pada saat penyelesaian tugas akhir. Prodi bekerja sama dengan HIMA PBIO senantiasa bersinergi dalam menyelenggarakan kegiatan yang bersifat mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.

2. Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Biologi terhadap Layanan Dosen Prodi Pendidikan Biologi

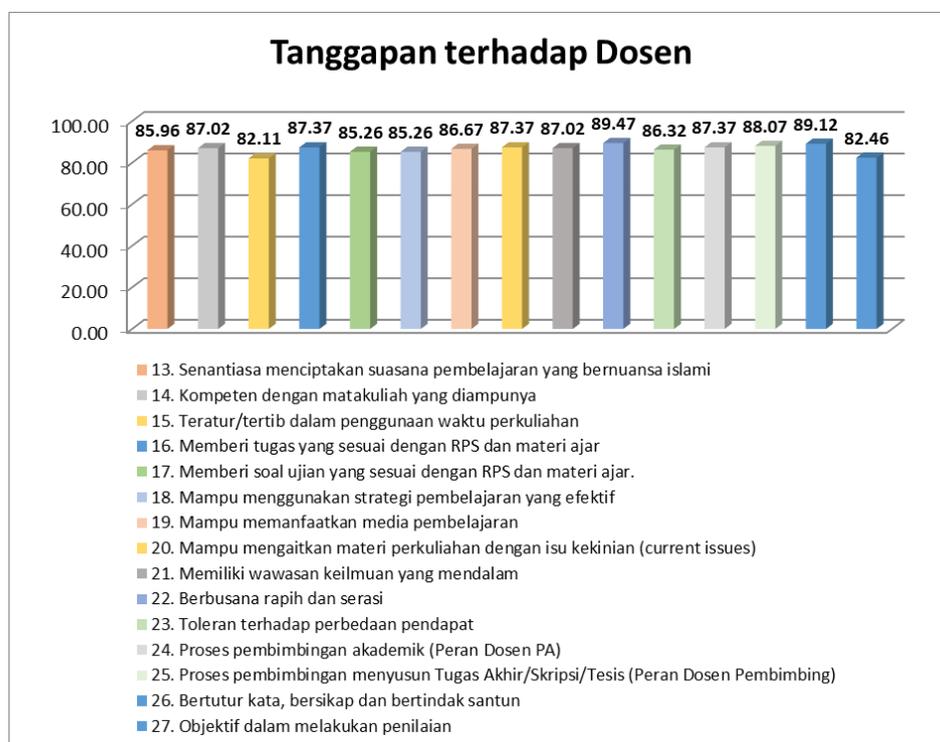
Kompetensi pedagogik dosen pengampu matakuliah dalam menyampaikan materi perkuliahan merupakan hal yang menjadi perhatian LPM untuk mengetahui tingkat kepuasan alumni terhadap proses pembelajaran selama menempuh perkuliahan di Prodi Pendidikan Biologi. Hasil survei yang dilakukan oleh unit penjamu prodi Pendidikan Biologi tentang kepuasan alumni terhadap pengajaran oleh dosen dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Dosen Prodi Pendidikan Biologi

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa Islami	85.96
2.	Kompeten dengan mata kuliah yang diampu	87.02
3.	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	82.11

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
4.	Memberi tugas yang sesuai dengan RPS dan materi ajar	87.37
5.	Memberi soal ujian yang sesuai dengan RPS dan materi ajar.	85.26
6.	Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif	85.26
7.	Mampu memanfaatkan media pembelajaran	86.67
8.	Mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian (<i>current issues</i>)	87.37
9.	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	87.02
10.	Berbusana rapih dan serasi	89.47
11.	Toleran terhadap perbedaan pendapat	86.32
12.	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	87.37
13.	Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing)	88.07
14.	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	89.12
15.	Objektif dalam melakukan penilaian	82.46
Rata-Rata		86.46

Hasil data survei pada Tabel 4.2. menunjukkan bahwa rata-rata pencapaian tingkat kepuasan alumni Pendidikan Biologi terhadap layanan dosen tergolong sangat memuaskan (86,46%). Dosen dinilai mengenakan busana yang rapih dan serasi (89,47%) serta memiliki tutur kata yang sopan (89,12%). Aspek yang masih harus menjadi perhatian adalah teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan (82,11%). Persentase tingkat kepuasan alumni terhadap dosen Prodi Pendidikan Biologi untuk setiap indikator dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Dosen Prodi Pendidikan Biologi Untuk Setiap Indikator

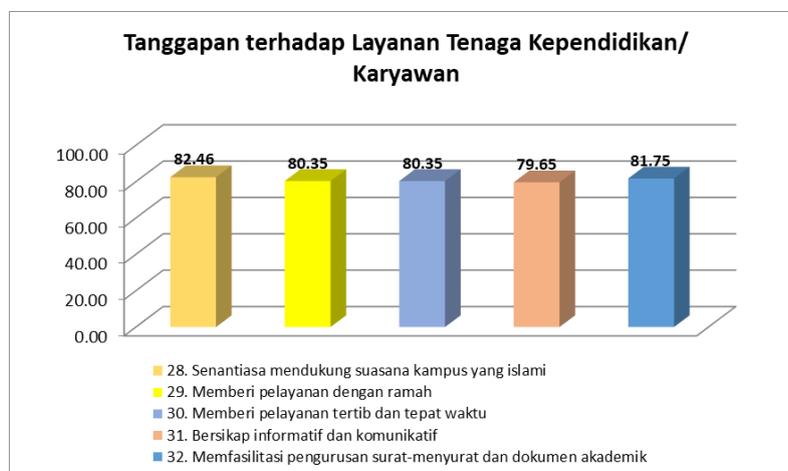
3. Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Biologi terhadap Layanan Tenaga Kependidikan/Karyawan

Tenaga kependidikan meliputi laboran, pustakawan, staf karyawan, dan staf keamanan di lingkungan FKIP UHAMKA. Peran tenaga kependidikan tak kalah pentingnya dengan dosen pengajar matakuliah karena terkait dengan penyediaan administrasi yang diperlukan mahasiswa selama menempuh pendidikan di UHAMKA, mulai dari pendaftaran, penyedia sarana dan prasarana pendidikan, penyelenggara praktikum, pengurusan sidang dan wisuda, hingga pengurusan ijazah. Perilaku dan tutur kata yang baik akan mencerminkan wajah UHAMKA. Hasil survei rata-rata persentase tingkat kepuasan alumni terhadap layanan tenaga kependidikan di lingkungan UHAMKA, khususnya FKIP tertera pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Layanan Tenaga Kependidikan FKIP UHAMKA

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Senantiasa mendukung kampus yang Islami	82.46
2.	Memberi pelayanan dengan ramah	80.35
3.	Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu	80.35
4.	Bersikap informatif dan komunikatif	79.65
5.	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	81.75
Rata-rata		80.91

Rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap layanan tenaga kependidikan mencapai 80.91%, berarti termasuk memuaskan, seperti terlihat pada Tabel 4.3. Pelayanan terhadap mahasiswa prodi Pendidikan Biologi perlu ditingkatkan agar para alumni mendapatkan kesan yang baik yang akan dibawa ke lingkungan kerja dan tempat tinggalnya. Hasil survei tingkat kepuasan alumni terhadap layanan tenaga kependidikan setiap indikator dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Untuk Setiap Indikator

Layanan tenaga kependidikan selama alumni menjadi mahasiswa prodi Pendidikan Biologi mendapat nilai yang lebih tinggi terkait hal mendukung suasana kampus yang Islami serta memfasilitasi surat-menyurat dan dokumen akademik, berturut-turut memperoleh persentase kepuasan sebesar 82.46% dan 81.75% keduanya tergolong memuaskan.

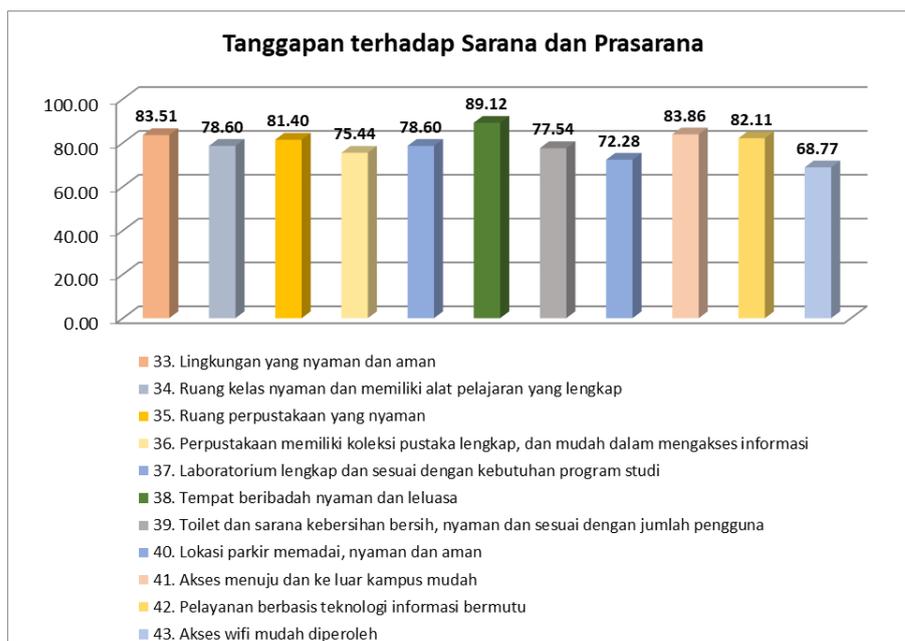
4. Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Lingkup Fakultas Maupun Universitas yang Digunakan oleh Mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi

Sarana dan prasarana yang lengkap dan dalam kondisi baik akan sangat mendukung perkuliahan mahasiswa. Kegiatan maintenance yang baik akan terlihat dari kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang ada, seperti LCD proyektor, papan tulis dan spidol, meja dan kursi kuliah, ruang kuliah, ruang pimpinan dan dosen, fasilitas wifi, toilet, lapangan parkir, ruang kesenian, dan lain-lain. Baik-buruknya pengelolaan dana kampus akan sangat terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki kampus. Hasil survei unit penjamu prodi Pendidikan Biologi tentang tingkat kepuasan alumni terhadap sarana dan prasarana di FKIP UHAMKA tertera pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana di FKIP UHAMKA

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Lingkungan yang nyaman dan aman	83.51
2.	Ruang kelas yang nyaman dan memilikialat pelajaran yang lengkap	78.60
3.	Ruang perpustakaan yang nyaman	81.40
4.	Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi	75.44
5.	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan keutuhan prodi	78.60
6.	Tempat beribadah nyaman dan leluasa	89.12
7.	Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman, dan sesuai dengan jumlah pengguna	77.54
8.	Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman	72.28
9.	Akses menuju dan keluar kampus mudah	83.86
10.	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	82.11
11.	Akses <i>wifi</i> mudah diperoleh	68.77
Rata-Rata		79.20

Data dalam Tabel 4.4 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap sarana dan prasarana di lingkungan FKIP UHAMKA tergolong cukup memuaskan yaitu mencapai 79,20%. Persentase tingkat kepuasan alumni terhadap sarana dan prasarana untuk setiap indikatornya dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Persentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana Untuk Setiap Indikator

Hasil survei dalam Gambar 4.4. memperlihatkan bahwa ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan terkait dengan kemudahan akses wifi serta kenyamanan dan keamanan lokasi parkir memperoleh penilaian cukup memuaskan dengan perolehan persentase secara berturut-turut sebesar 68,77% dan 72,28%.

5. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di Prodi Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA

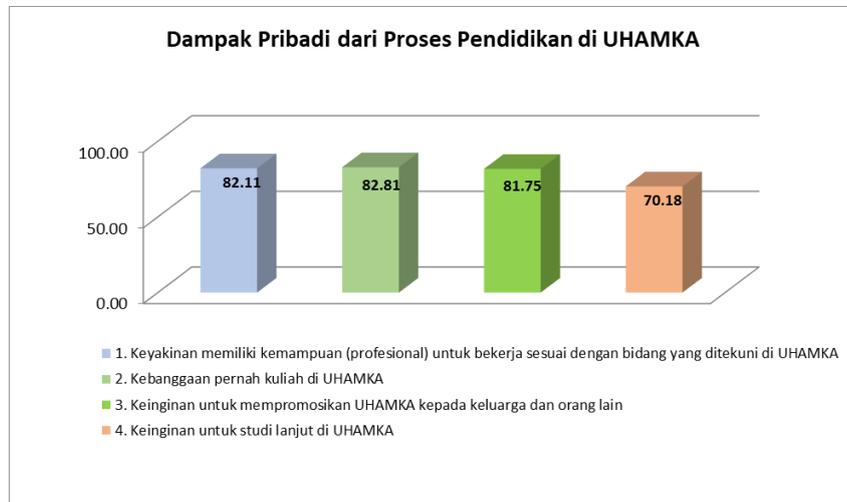
Setiap individu yang berada di suatu instansi biasanya memiliki keyakinan penuh dan kebanggaan tersendiri terhadap instansi tempatnya bernaung. Begitu pula dengan alumni prodi Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA, yang diharapkan memiliki kebanggaan tersebut terutama setelah mereka berada di instansi baru. Hasil survei tentang rata-rata tanggapan alumni prodi Pendidikan Biologi mengenai dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1.	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	82.11
2.	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	82.81
3.	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain	81.75
4.	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	70.18
Rata-Rata		79.21

Data dalam Tabel 4.5 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan alumni mengenai

dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA mencapai 79,21%, tergolong memuaskan. Hasil survei lebih detail persentase tanggapan alumni mengenai dampak pribadi dari proses pendidikan dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA untuk Setiap Indikator

Para alumni memiliki tingkat keyakinan sebesar 82,11% terhadap kemampuan profesionalitasnya untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Hal ini dibuktikan dengan beberapa alumni sudah mengajar sejak masih menjadi mahasiswa di wilayah Jabodetabek. Para alumni tersebut memiliki kepercayaan diri yang tinggi terhadap bekal kemampuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Prodi Pendidikan Biologi UHAMKA. Para alumni juga memiliki kebanggaan yang sangat baik pernah mengenyam pendidikan di UHAMKA, terlihat dari pencapaian sebesar 82,81%. Alumni tersebut sering mengenakan atribut prodi Pendidikan Biologi, seperti jaket Biologi, saat berada di tempat kerjanya. Para alumni memiliki keinginan yang kuat untuk melanjutkan studinya. Beberapa alumni meminta rekomendasi studi lanjut ke dosen pengampu mata kuliah yang pernah dikontraknya selama kuliah di prodi Pendidikan Biologi UHAMKA.

Hal lain yang menjadi aspek penelitian ini adalah lamanya masa studi di UHAMKA. Masa studi yang dapat ditempuh mahasiswa prodi Pendidikan Biologi sesuai standar adalah 8 semester. Alumni di angkatan ini rata-rata menempuh masa studinya 8 semester, 96% lulus tepat waktu. Hal ini merupakan pencapaian yang membanggakan bagi prodi Pendidikan Biologi. Lamanya masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan memperoleh rata-rata 3 bulan dengan persentase mahasiswa yang sudah bekerja sejak kuliah sebesar 21,05%. Bidang pekerjaan yang digeluti 21,05% sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni yaitu menjadi guru IPA atau Biologi di sekolah dan bimbingan belajar..

B. Pembahasan

Kaprodi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa melalui program kerja Prodi yang memfasilitasi peningkatan kualitas mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi. Komitmen tersebut sangat dirasakan oleh mahasiswa dengan diikutsertakannya mahasiswa dalam lomba Onmipa setiap tahunnya. Melalui perlombaan tersebut, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengembangkan ilmu kebiologiannya di kancah Nasional. Selain itu, mahasiswa juga sering dikutsertakan menjadi fasilitator kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diinisiasi oleh dosen. Pimpinan prodi juga memfasilitasi mahasiswa yang terhimpun dalam HIMA Biologi untuk menjalankan program kerjanya yang sesuai dengan visi dan misi Prodi. Dengan demikian minat dan bakat mahasiswa akan tersalurkan melalui kegiatan tersebut. Contoh kegiatan yang dilakukan oleh HIMA Biologi adalah “Kegiatan Ecopreneur” dengan memanfaatkan daun dan bunga di sekitar kampus sebagai motif pada pembuatan kain. Bagi alumni, kemudahan akses bertemu kaprodi, baik untuk mengurus administrasi kelulusan maupun untuk bersilaturahmi merupakan salah satu yang menyebabkan tingkat kepuasan alumni terhadap kepemimpinan Prodi tergolong sangat memuaskan yaitu mencapai 86,23%.

Hasil data survei pada Tabel 4.2. menunjukkan bahwa rata-rata pencapaian tingkat kepuasan alumni Pendidikan Biologi terhadap layanan dosen tergolong sangat memuaskan (86,46%). Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan adalah ketertiban dosen dalam penggunaan waktu perkuliahan yang masih kurang disiplin. Kehadiran dosen saat tatap muka di kelas kadang terlambat dan absen dari kelas karena kesibukannya. Hal ini harus menjadi perhatian dari pimpinan untuk menindaklanjuti kekurangan ini dengan cara penggunaan aplikasi *UHAMKA Mobile*. *UHAMKA Mobile* merupakan aplikasi kehadiran dosen dan mahasiswa selama tatap muka di kelas. Melalui aplikasi ini, pimpinan dapat memonitoring persentase kehadiran dosen dan mahasiswa serta waktu kehadiran dosen di kelas saat mengabsen mahasiswanya. Operator menyimpan jam saat dosen melakukan absensi sehingga pimpinan dapat mengetahui dosen yang hadir tepat waktu di kelas.

Rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap layanan tenaga kependidikan mencapai 80.91%, berarti termasuk memuaskan, seperti terlihat pada Tabel 4.3. dan Gambar 4.3. Layanan tenaga kependidikan selama alumni menjadi mahasiswa prodi Pendidikan Biologi mendapat nilai memuaskan terkait hal mendukung suasana kampus yang Islami serta memfasilitasi surat-menyurat dan dokumen akademik. Mahasiswa tak segan untuk meminta tolong karyawan biro dalam pembuatan surat yang diperlukan untuk keperluan observasi dan pengambilan data penelitian ke sekolah atau lembaga lain karena pelayaannya yang

cepat. Dalam suasana pandemic covid 19, para alumni diberi kemudahan dalam pengurusan administrasi saat proses sidang skripsi yang dilakukan secara daring. Proses administrasi dilakukan via Whats App. dan sistem akademik *online*.

Data dalam Tabel 4.4 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap sarana dan prasarana di lingkungan FKIP UHAMKA tergolong cukup memuaskan yaitu mencapai 79,20%. Pencapaian tersebut perlu mendapat perhatian khusus karena lengkap dan baiknya kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki kampus akan menjadi nilai jual bagi kuantitas calon mahasiswa prodi Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA. Persentase ini mengalami penurunan dari tahun lalu, kemungkinan dampak dari ketidakberfungsian Gedung C sebagai ruang kelas dan laboratorium Biologi. Sehingga ke depannya kondisi tersebut harus diperbaiki karena alumni akan bercerita kepada orang-orang yang ada di lingkungan kerja dan tempat tinggalnya. Oleh karena itu, pengadaan dan perawatan sarana dan prasarana harus menjadi perhatian khusus bagi pimpinan. Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang digunakan oleh warga kampus, maka area parkir sering penuh bahkan *overload* jika ada kegiatan besar, seperti seminar atau gladiresik wisuda. Pimpinan harus memikirkan untuk menambah luas area parkir atau membatasi penggunaan kendaraan. Sistem keamanan bagi kendaraan yang terparkir juga harus ditingkatkan dengan adanya petugas khusus yang berkeliling memantau area parkir secara berkala dan diberlakukannya sistem satu pintu untuk keluar masuk kendaraan.

Data dalam Tabel 4.5 menunjukkan bahwa rata-rata dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA mencapai 79,21%, tergolong memuaskan. Alumni merasa bangga menempuh pendidikan di prodi Pendidikan UHAMKA. Masa studi yang dapat ditempuh mahasiswa prodi Pendidikan Biologi di angkatan ini rata-rata 8 semester, 96% lulus tepat waktu. Hal tersebut tak luput dari peran seluruh komponen UHAMKA, mulai dari layanan pimpinan, dosen, tendik hingga baiknya sarana dan prasarana yang tersedia di UHAMKA. Pencapaian ini harus dipertahankan kedepannya dengan cara mengarahkan mahasiswa untuk mempunyai judul skripsi sejak mengontrak matakuliah Seminar Proposal Skripsi. Penentuan dosen pembimbing sudah dilakukan sejak awal perkuliahan Seminar Proposal Skripsi sehingga mahasiswa dapat berkonsultasi lebih awal sehingga saat lulus MK tersebut mahasiswa sudah mempunyai proposal yang baik atau mengambil data penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat dirumuskan berdasarkan hasil survei kepuasan alumni Pendidikan Biologi tahun 2020 adalah rata-rata alumni merasa puas terhadap layanan yang diberikan pihak kampus. Persentase tertinggi terletak kinerja pimpinan prodi yang mencapai rata-rata tingkat kepuasan alumni sebesar 86,23%. Hal yang perlu ditingkatkan adalah pengadaan sarana dan prasarana, terutama terkait dengan pengadaan lahan parkir yang memadai dan penambahan *bandwith wifi* yang sangat dibutuhkan oleh alumni selama menempuh pendidikan di prodi Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA, dimana tingkat kepuasan alumni mencapai 68,77%.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disampaikan berdasarkan hasil temuan survei alumni yang lulus tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1. Rekomendasi yang dapat disampaikan berdasarkan hasil temuan survei alumni yang lulus tahun 2020

NO.	INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI
PIMPINAN			
1.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami	Kepuasan alumni terhadap kebijakan yang diterapkan pimpinan Universitas (86,32%), pimpinan Fakultas (87,37%), dan pimpinan Prodi (87,37%) dalam mendukung terwujudnya kampus Islami. Ketiganya tergolong sangat memuaskan.	Pimpinan Universitas dan Fakultas sebaiknya merespon usulan dari pimpinan Prodi terkait dengan pembuatan kebijakan tersebut, contohnya Pelarangan penggunaan Stererofoam di lingkungan kampus karena bahan itu sulit diurai di lingkungan sehingga menjadi sampah. Pelarangan tersebut akan mengurangi jumlah sampah sehingga lingkungan kampus lebih bersih, bersih adalah sebagian dari iman.
2.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	Kepuasan alumni terhadap kemudahan untuk berkomunikasi dan berkonsultasi kepada pimpinan Universitas (80,35%), pimpinan Fakultas (81,40%), dan pimpinan Prodi (88,42%)	Pimpinan Universitas dan Fakultas dengan kesibukannya memang akan sulit untuk berkomunikasi dengan mahasiswa, namun hal itu bisa diatasi dengan adanya keterbukaan informasi jadwal pimpinan tersebut melalui sekretarisnya. Sementara pimpinan Prodi sebaiknya membuat grup dengan perwakilan mahasiswa atau grup alumni agar komunikasi bisa

NO.	INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI
			terjaga.
3.	Berkomitmen terhadap mutu	Kepuasan alumni tentang komitmen pimpinan Universitas (83,51%), pimpinan Fakultas (82,46%), dan pimpinan Prodi (85,96%) terhadap mutu	Meningkatkan komitmen terhadap mutu UHAMKA, khususnya Prodi Pendidikan Biologi
4.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	Kepuasan alumni terhadap upaya pengembangan minat dan bakat mahasiswa yang dilakukan oleh pimpinan Universitas (80,70%), pimpinan Fakultas (81,75%), dan pimpinan Prodi (83,16%)	Pimpinan Universitas, Fakultas dan Prodi menginformasikan secara terbuka adanya kesempatan beasiswa, lomba, atau workshop yang dapat diikuti oleh mahasiswa.
TANGGAPAN TERHADAP DOSEN			
1	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa Islami	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa Islami mencapai 85,96%	Kemampuan tersebut perlu ditingkatkan dengan integrasi KeIslaman di dalam seluruh MK Keprodian Biologi
2	Kompeten dengan matakuliah yang diampunya	Kompetensi dosen pada matakuliah yang diampunya mencapai 87,02%	Kaprodi harus jeli dalam memilih dosen yang mengampu suatu matakuliah. Pemilihan tersebut didasari atas kesesuaian dengan bidang keahlian dosen. Selain itu, Kaprodi perlu mempromosikan dosen untuk mengikuti pelatihan atau seminar yang sesuai dengan bidang keahliannya.
3	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	Ketertarikan/ketertiban dosen dalam penggunaan waktu perkuliahan mencapai 82,11%	Pimpinan Fakultas sebaiknya mengatur penggunaan ruang kuliah dengan cara mengelompokkan satu atau dua lantai di gedung yang sama untuk prodi tertentu, sehingga dosen membutuhkan waktu yang cepat untuk berpindah kelas saat mengajar. Penempatan laboratorium juga diusahakan di lokasi yang dekat dengan ruang kuliah dan ruang prodi sehingga mempermudah mahasiswa saat menggunakan laboratorium. Kaprodi pun akan dimudahkan untuk memonitoring pelaksanaan perkuliahan dan kehadiran dosen, selain melalui <i>UHAMKA Mobile</i> .
4	Memberi tugas	Kemampuan dosen dalam	Pimpinan Prodi bekerja sama dengan Unit

NO.	INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI
	dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar	memberi tugas dan soal ujian sesuai dengan RPS dan materi, mencapai 87,37% dan 85,26%	Penjaminan Mutu Prodi melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian tersebut dengan cara observasi langsung di kelas dan validasi soal ujian
5	Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif	Pencapaian dosen dalam penggunaan strategi pembelajaran yang efektif sebesar 85,26%	Pimpinan Prodi perlu membentuk kelompok dosen berdasarkan rumpun keilmuannya, misalnya rumpun Tumbuhan, Hewan, , Ekologi dan Lingkungan, Media Pembelajaran, Evaluasi Pembelajaran, dan Metodologi Penelitian. Melalui rumpun tersebut, diharapkan dosen dapat berbagi wawasan tentang strategi pembelajaran yang efektif. Prodi memfasilitasi dengan adanya <i>Forum Group Discussion</i> (FGD) sebagai wadah penambah wawasan.
6	Mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran	Pencapaian dosen dalam memanfaatkan media pembelajaran sebesar 86,67%	Seluruh dosen berbagai pengalaman dalam menggunakan media pembelajaran, terutama yang berbasis IT melalui seminar bulanan prodi
7	Mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian	Kemampuan dosen dalam mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian sebesar 87,37%	Tim dosen bidang keahlian rutin melakukan diskusi untuk membahas <i>roadmap</i> penelitian dan pengabdian yang sesuai dengan renstra universitas sehingga kontennya <i>up to date</i> dan hasilnya dapat diaplikasikan dalam pembelajaran
8	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	Wawasan keilmuan yang dimiliki dosen Prodi Pendidikan Biologi dinilai oleh alumni sebesar 87,02%	Kaprodi perlu memberi rekomendasi bagi dosen prodi Pendidikan Biologi untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan studi yang sesuai dengan bidang keahliannya
9	Berbusana rapih dan serasi	Sebagian besar dosen mengenakan busana yang rapih dan serasi saat mengajar, pencapaiannya sebesar 89,47%	Pertahankan
10	Toleran terhadap perbedaan pendapat	Kemampuan dosen dalam menerapkan sikap toleran terhadap perbedaan pendapat, baik dengan dosen maupun dengan mahasiswa dinilai sangat baik yaitu mencapai 86,32%	Pertahankan

NO.	INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI
11	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	Proses pembimbingan akademik sudah berjalan sangat baik dengan pencapaian sebesar 87,37%	Pimpinan Prodi atau Fakultas diharapkan dapat membuat aplikasi <i>on line</i> terkait dengan proses bimbingan akademik sehingga mudah untuk memonitoringnya.
12	Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing)	Proses pembimbingan skripsi dinilai sangat memuaskan mencapai 88,07%	Kaprodi berkoordinasi dengan dosen pembimbing skripsi untuk selalu memotivasi mahasiswa agar cepat menyelesaikan skripsinya, bahkan mendorong dosen untuk membuat penelitian payung antara dosen dengan mahasiswa.
13	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	Kesantunan dosen dalam bertutur kata dan bertindak dinilai sangat memuaskan (89,12%)	Dosen sebaiknya menjadi contoh dan teladan bagi mahasiswa dalam bertutur kata yang santun dalam setiap kesempatan
14	Objektivitas dalam melakukan penilaian	Dosen prodi Pendidikan Biologi sangat objektif dalam melakukan penilaian, mencapai 82,46%	Kaprodi bekerja sama dengan Unit Penjamu Prodi Pendidikan Biologi memonitoring rubrik penilaian yang dibuat dosen saat observasi proses pembelajaran
TANGGAPAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN			
1	Senantiasa mendukung suasana kampus yang Islami	Kepuasan alumni terhadap tenaga kependidikan yang mendukung suasana kampus yang Islami dinilai sangat baik mencapai 82,46%	Melakukan pengajian bersama dan mengikutsertakan tenaga kependidikan dalam kegiatan Baitul Arqam. Memberikan <i>punishment</i> bagi tenaga kependidikan yang merokok di lingkungan kampus
2	Memberi pelayanan dengan ramah	Sebagian besar tenaga kependidikan memiliki sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen, mencapai 80,35%	Pimpinan biro kepegawaian melakukan monitoring dan evaluasi terhadap keramahan stafnya dalam melayani mahasiswa dan dosen terkait dengan kepentingan akademik
3	Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu	Tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan tertib dan tepat waktu, capaiannya sebesar 80,35%	Pelayanan yang diberikan kepada dosen dan mahasiswa sebaiknya <i>full time</i> dari pukul 07.00 WIB hingga 17.00 WIB, tanpa jeda istirahat. Cara mensiasati pelayanan saat jam istirahat adalah adanya pergantian staf dalam memberikann pelayanan.
4	Bersikap	Tenaga kependidikan sudah	Meningkatkan sikap informatif dan komunikatif

NO.	INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI
	informatif dan komunikatif	bersikap informatif dan komunikatif terhadap mahasiswa dan dosen, capaiannya sebesar 79,65%	kepada pengguna layanan
5	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	Tenaga kependidikan sudah sangat baik dalam memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik, mencapai 81,75%	Pimpinan Universitas dan Fakultas sebaiknya membuat kebijakan baru terhadap alur pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik sehingga pelayanan bisa lebih cepat
TANGGAPAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA			
1	Lingkungan yang nyaman dan aman	Lingkungan kampus dinilai aman dan nyaman, mencapai 83,51%. Tapi ada hal yang perlu dibenahi dengan sistem pembayaran iuran keamanan parkir yang dinilai tidak adil antara kendaraan mobil dengan motor dan sistem keamanan mesjid	Pimpinan Fakultas sebaiknya memperbaiki sistem pembayaran iuran parkir dengan menetapkan sistem satu pintu yaitu di gerbang utama agar seluruh kendaraan yang keluar masuk kampus terpantau. Memasang CCTV di area parkir dan masjid yang diawasi setiap saat.
2	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap	Ruang kelas sudah memiliki alat pelajaran yang lengkap tapi kualitas LCD proyektor dan kursi perlu di <i>maintenance</i> dengan baik, mencapai 78,60%.	Pimpinan Fakultas mengelompokkan penggunaan ruang kelas berdasarkan prodi dan melakukan pengawasan terhadap <i>maintenance</i> LCD proyektor dan kursi. Perlu pengadaan CCTV di seluruh ruang kelas
3	Ruang perpustakaan yang nyaman	Ruang perpustakaan dinilai nyaman, mencapai 81,40%	Pimpinan Fakultas sebaiknya melakukan pengecatan dengan warna cat yang dinamis dan segar sehingga memicu semangat membaca. Pustakawan sebaiknya memutar musik yang memberikan rasa tenang dan semangat untuk membaca. Memasang CCTV di setiap sudut perpustakaan.
4	Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi	Kemudahan akses informasi di perpustakaan dinilai oleh alumni sebesar 75,44%	Pimpinan Fakultas sebaiknya menambah koleksi buku di perpustakaan, baik cetak maupun elektronik, menambah langganan jurnal nasional maupun internasional sehingga mahasiswa dan dosen menjadikan perpustakaan sebagai pencarian sumber yang utama
5	Tempat beribadah	Mesjid kampus dinilai nyaman dan leluasa untuk beribadah,	Perlu adanya pengadaan ruang mushola di setiap lantai yang luasnya sesuai dengan jumlah

NO.	INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI
	nyaman dan leluasa	capaiannya sebesar 78,60%. Tapi perlu perawatan terhadap sajadah dan mukena agar terjaga kebersihannya. Mushola di dalam gedung perkuliahan kurang luas dan mukena kotor serta tidak ada sajadah	pengguna. Perlu adanya <i>meintenance</i> alat sholat
6	Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna	Toilet dinilai kurang bersih dan jumlahnya kurang di gedung A dan B. alumni menilai 77,54% untuk kepuasan terhadap kebersihan toilet	Pimpinan Fakultas perlu memperbarui kebijakan terkait dengan <i>maintenance</i> kebersihan toilet karena bersihnya suatu instansi dilihat dari kebersihan toiletnya
7	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	Lokasi parkir dinilai cukup baik (72,28%). Sistem keamanan kurang baik.	Memperbaiki sistem keamanan terhadap kendaraan yang diparkir di lingkungan kampus. Perlu penertiban terhadap kendaraan yang diparkir sembarangan tanpa pandang bulu.
8	Akses menuju dan ke luar kampus mudah	Akses menuju dan ke luar kampus mudah, mencapai 83,86%. Tapi bila sudah malam kadang tidak ada kendaraan umum yang melintas di depan kampus	Perlu adanya mobil kampus yang digunakan untuk mahasiswa dan dosen yang pulang malam karena keperluan akademik, setidaknya difasilitasi sampai ke jalan utama.
9	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu dinilai mencapai 82,11%	Tim ICT meningkatkan pelayanan berbasis IT untuk mempermudah pengurusan akademik yang berbasis IT, misalnya layanan akademik <i>on line</i> dan <i>UHAMKA Mobile</i>
10	Akses <i>wifi</i> mudah diperoleh	Akses <i>wifi</i> hanya cepat di titik tertentu dan di jam tertentu saja, capaian penilaian alumni sebesar 68,77%	Menambah <i>bandwidth</i> dan memperluas area <i>wifi</i> sehingga memudahkan dosen dan mahasiswa dalam mengunduh dokumen yang menunjang akademiknya

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L.R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Hafizurrahman. 2004. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Vol.54 No.4
- Mulyana, Deddy.2007. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosda Karya.
- Natalisa, D.2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program studi Magister Manajemen UNSRI. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*.
- Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2005 tentang Standart Nasional Pendidikan
(Online)([http:// www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id))
- Peraturan Pemerintah No.37 tahun 2009 tentang Dosen.
- Rangkuti, Freddy.2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Simanjuntak, L.M. *Konsep Sistem Manajemen Mutu dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu Pendidikan Tinggi*. ITD Sumatra Utara.
- Soekarso, dkk . 2010. *Teori Kepemimpinan*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Thoha, Miftah. 2006. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta .PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, Khususnya Bab I Pasal 1 ayat 5
- Yuki, Gary. 2010. *Leadership in Organization*. Saddle River. New Jersey. Prentice.
- Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Lampiran

a. Biodata Peneliti

A. Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Yuni Astuti, M.Pd.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIDN	0329118501
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 29 November 1985
6	E-mail	yuni.astuti@uhamka.ac.id
7	Nomor Telepon /HP	087788033986
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
10	Lulusan yang telah dihasilkan	
11	Mata kuliah yang diampu	1. Struktur Hewan
		2. Perkembangan Hewan
		3. Fisiologi Hewan
		4. EPHB

B. Riwayat Pendidikan			
	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	UHAMKA	UPI	
Bidang Ilmu	Pend. Biologi	Pend. Biologi	
Tahun Masuk-Lulus	2003-2007	2011-2014	
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Pengaruh Ekstrak Daun Tembelekan (<i>Lantana camara</i> L.) terhadap Mortalitas Larva <i>Aedes aegypti</i>	Pengembangan Kemampuan Mahasiswa Calon Guru Biologi dalam Melakukan <i>Performance Assessment</i> melalui Perkuliahan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar	
Nama Pembimbing/Promotor	Dr.Budhi Akbar, M.Si.	Dr. Ana Ratna Wulan, M.Pd. Dr. Didik Priyandoko, M.Si.	

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir				
No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2016	Analisis Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (Rpp) Mahasiswa Calon Guru Biologi	Lemlitbang UHAMKA	7,5
2	2016	Profil Kemampuan Mahasiswa Calon Guru Biologi dalam Mengomunikasikan Hasil Praktikum Fisiologi Hewan	Lemlitbang UHAMKA	7,5
3	2017	Pemanfaatan Pupuk Cair Organik Limbah Sayur dan Buah dari Pasar Tradisional Kramat Jati sebagai Alternatif Nutrisi pada Perangkat Hidroponik	Lemlitbang UHAMKA	10

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 5 Tahun Terakhir				
No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2015	Workshop Pembuatan Kompos dan Yogurt sebagai Implementasi Pemanfaatan Bakteri dalam Pembelajaran Biologi di Sma Muhammadiyah 1 Tangerang	LPPM UHAMKA	7,5
2	2018	Pelatihan Pembuatan Herbarium sebagai Salah Satu Pengembangan Media Pembelajaran Biologi Berbasis Lingkungan di SMA Muhammadiyah 1 dan 2 Tangerang	LPPM UHAMKA	7,5

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir			
No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/ Nomor/Tahun
1	Analisis Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) Mahasiswa Calon Guru Biologi	Edusains	8/2
2	Profil Kemampuan Mahasiswa Calon Guru Biologi dalam Mengomunikasikan Hasil Praktikum Fisiologi Hewan	Jurnal Pendidikan Indonesia	6/1

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir			
No	Nama Temu ilmiah / Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1		Pengaruh kegiatan pengembangan <i>performance assessment</i> terhadap kemampuan penguasaan konsep mahasiswa calon guru Biologi	Malang, 2014

2		Pengembangan Mahasiswa Calon Guru Biologi dalam Penyusunan Tugas (<i>Task</i>) Kinerja melalui Perkuliahan Evaluasi Proses dan Hasil Belajar (EPHB) Biologi	Malang, 2015
---	--	---	--------------

G. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Buku	Jumlah Halaman	Penerbit

H. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 10 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

J. Penghargaan dalam 10 Tahun (dari pemerintah, asosiasi, atau institusi lainnya)

No.	Tahun	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2021
Ketua Pengusul,



Yuni Astuti, M.Pd.

c. Analisis Data

Universita	Pimpinan Univer	1. Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	86.32						
		2. Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	80.35						
		3. Berkomitmen terhadap mutu	83.51						
		4. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	80.70	82.72					
Pimpinan Fakul	Pimpinan Fakul	5. Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	87.37						
		6. Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	81.40						
		7. Berkomitmen terhadap mutu	82.46						
		8. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	81.75	83.25					
Pimpinan Prodi	Pimpinan Program	9. Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	87.37						
		10. Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	88.42						
		11. Berkomitmen terhadap mutu	85.96						
		12. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	83.16	86.23					
Tanggapan terhadu	Dosen	Tanggapan terhadu							
		13. Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa	85.96						
		14. Kompeten dengan matakuliah yang diampunya	87.02						
		15. Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	82.11						
		16. Memberi tugas yang sesuai dengan RPS dan materi ajar	87.37						
		17. Memberi soal ujian yang sesuai dengan RPS dan materi ajar.	85.26						
		18. Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif	85.26						
		19. Mampu memanfaatkan media pembelajaran	86.67						
		20. Mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian	87.37						
		21. Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	87.02						
		22. Berbusana rapih dan serasi	89.47						
		23. Toleran terhadap perbedaan pendapat	86.32						
		24. Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	87.37						
		25. Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing)	88.07						
26. Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	89.12								
27. Obiektif dalam melakukan penilaian	82.46	86.46							
Tanggapan terhadu	Tenaga	Tanggapan terhadu							
		28. Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	82.46						
		29. Memberi pelayanan dengan ramah	80.35						
		30. Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu	80.35						
		31. Bersikap informatif dan komunikatif	79.65						
32. Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	81.75	80.91							
Tanggapan terhadu	Sarana dan Prasarana	Tanggapan terhadu							
		33. Lingkungan yang nyaman dan aman	83.51						
		34. Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap	78.60						
		35. Ruang perpustakaan yang nyaman	81.40						
		36. Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi	75.44						
		37. Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi	78.60						
		38. Tempat beribadah nyaman dan luas	89.12						
		39. Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan	77.54						
		40. Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	72.28						
		41. Akses menuju dan ke luar kampus mudah	83.86						
		42. Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	82.11						
43. Akses wifi mudah diperoleh	68.77	79.20							
Dampak Pribadi	Dampak pribadi da	Dampak pribadi da							
		1. Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	82.11						
		2. Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	82.81						
		3. Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan	81.75						
4. Keindinan untuk studi lanjut di UHAMKA	70.18	79.21							