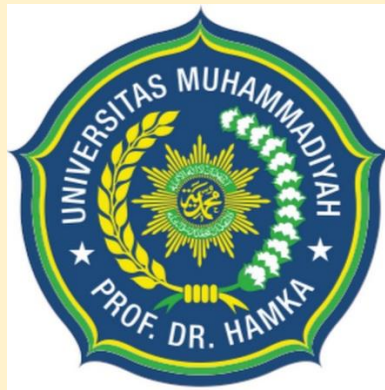


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
MAGISTER PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN TERHADAP UHAMKA**



Disusun oleh:

Elin Driana, Ph.D (NIDN: 0413076905)

Gustomi, S.Pd (NIM : 2109017007)

**PROGRAM STUDI
MAGISTER PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Terhadap Uhamka
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Elin Driana, Ph.D
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0413076905
 - d. Pangkat/Golongan : Penata/III-C
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor
 - f. Fakultas/Prodi : Sekolah Pascasarjana/Magister PEP
 - g. Alamat Rumah : Jalan Kintamani IX Blok 0-3 No. 21 Graha
Cinere 2, Limo, Depok, 16531
 - h. No. HP : 081382487722
 - i. Email : elin.driana@uhamka.ac.id
3. Jumlah Anggota Peneliti : Satu orang
 - a. Anggota Peneliti : Gustomi, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 2109017007
4. Waktu Pelaksanaan : Februari 2022

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Jakarta, 12 Maret 2022
Ketua Peneliti



Elin Driana, Ph.D
NIDN. 0413076905

ABSTRAK

Perguruan tinggi memiliki peranan penting dalam proses pertumbuhan ekonomi, sosial, dan budaya suatu bangsa guna menghadapi persaingan global era *society* 5.0 yang semakin ketat. Berkaitan dengan hal tersebut, perguruan tinggi perlu melakukan perbaikan mutu kelembagaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada para mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi memberi kontribusi terhadap perkembangan serta kemajuan lembaga pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (Prodi MPEP) UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas) dan sarana prasarana. Indikator penilaian antara lain keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan kepedulian dalam memberi perhatian pada mahasiswa serta kecakupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi dengan survei yang melibatkan 68 mahasiswa aktif MPEP UHAMKA. Data dikumpulkan bulan Februari 2022 melalui kuesioner berbasis *online* (*google form*) yang dianalisis secara kuantitatif dan masukan dari mahasiswa yang dianalisis secara kualitatif dengan *coding*.

Mahasiswa Prodi MPEP merasakan kepuasan sangat tinggi terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana dengan rata-rata 92,3%, 87,9%, 87,8% dan 88,0%. Indikator *keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa serta daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat* mendapatkan kepuasan tertinggi 92,6%. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen terendah pada indikator *kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan* dengan persentase 91,5%. Indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan terendah pada *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* 86,8%. Adapun kepuasan tertinggi terhadap tenaga kependidikan sebesar 88,6% pada indikator *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa*. Indikator dengan kepuasan tertinggi terhadap pengelola ada pada dua indikator, yaitu pada *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* serta *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan* sebesar 88,2%. Kepuasan terhadap sarana prasarana pada indikator kualitas 89,3%, aksesibilitas 87,9% dan terendah pada kecakupan sebesar 86,8%.

Kata kunci: Perguruan tinggi, era *society* 5.0, mutu kelembagaan, kepuasan mahasiswa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menuntaskan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (Prodi MPEP) Sekolah Pascasarjana Terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, sebagai bahan evaluasi dalam rangka melakukan perbaikan, peningkatan kinerja serta mutu UHAMKA.

Penulis menyadari bahwa laporan survei ini tidak akan terwujud tanpa kontribusi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M. Hum Rektor UHAMKA
2. Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd. Direktur Sekolah Pascasarjana UHAMKA
3. Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA
4. Dr. Hj. Ernawati, M.Pd Ketua Prodi MPEP UHAMKA
5. Para mahasiswa yang sudah mengisi kuesoner
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti pun memahami bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penelitian ini bermanfaat bagi kemajuan UHAMKA.

Jakarta, 12 Maret 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman	
Pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Definisi Kepuasan Mahasiswa.....	4
B. Dimensi Kepuasan Mahasiswa	4
C. Faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	8
B. Disain Penelitian	8
C. Populasi dan Sampel	8
D. Teknik Pengumpulan data	8
E. Instrumen Pengumpulan Data	9
F. Teknik Analisis Data.....	11
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN.....	13
A. Hasil	13

1. Deskripsi Responden	13
2. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Secara Keseluruhan.....	13
3. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Dosen.....	14
4. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan	16
5. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Pengelola (Fakultas)	18
6. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Sarana dan Prasarana	20
B. Pembahasan	22
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI.....	25
A. Rencana Tindak Lanjut	25
B. Rekomendasi	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	32
1. Biodata Peneliti	32
2. Data Penelitian	33
3. Analisis Data	37

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 : Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Dosen.....	9
Tabel 2 : Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan.....	10
Tabel 3 : Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Pengelola (Fakultas).....	10
Tabel 4 : Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Sarana Prasarana	10
Tabel 5 : Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	11
Tabel 6 : Skala Hasil Analisis Data.....	12
Tabel 7 : Temuan dan Rencana Kegiatan Tindak Lanjut	25
Tabel 8 : Data Penelitian	33
Tabel 9 : Frekuensi dan Persentase Tangapan	37
Tabel 10: Hasil Coding Masukan Mahasiswa MPEP UHAMKA	38

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 : Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Secara Keseluruhan.....	14
Gambar 2 : Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Dosen	15
Gambar 3 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	16
Gambar 4 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan	17
Gambar 5 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Berdasarkan Pilihan Jawaban	18
Gambar 6 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola	19
Gambar 7 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	20
Gambar 8 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana.....	21
Gambar 9 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana Berdasarkan Pilihan Jawaban	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi memiliki peranan penting dalam proses pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya suatu bangsa guna menghadapi persaingan global era *society* 5.0 yang semakin ketat. Berkaitan dengan hal tersebut, perguruan tinggi melakukan perbaikan mutu kelembagaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan pendidikan di perguruan tinggi menjadi aspek fundamental dari keunggulan pendidikan pada perguruan tinggi (Himel & Islam, 2018). Kualitas pelayanan dan mahasiswa menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Memberikan layanan secara maksimal kepada mahasiswa dapat menjamin bertambahnya indeks kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi (Mahonta & Kalam, 2017). Artinya, kekuatan dan kelemahan suatu institusi pendidikan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan (Pathomchai et al., 2020).

Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi memberikan kontribusi terhadap perkembangan dan kemajuan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu melakukan evaluasi strategi dan orientasi pasar yang lebih baik (Appuhamilage, 2019). Mahasiswa sebagai konsumen pendidikan berperan serta dalam mempertahankan konsumen yang sudah ada, dan menarik konsumen baru untuk bergabung dengan perguruan tinggi (Giao, 2020). Selain keinginan untuk merekomendasikan program studi pada orang lain, hasil-hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam praktik akademis mahasiswa yang puas terhadap pelayanan perguruan tinggi akan mendaftar di program pascasarjana atau doktoral pada universitas yang sama (Mikulić et al., 2015). Kepuasan mahasiswa dapat dijadikan sebagai sarana untuk menyebarkan berita positif tentang perguruan tinggi sehingga menjadi salah satu bentuk promosi serta sebagai sumber utama keunggulan kompetitif (Himel & Islam, 2018).

Sekolah Pascasarjana Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi bermutu yang menerapkan konsep kepuasan

mahasiswa dengan memberikan pelayanan terbaik dan dilakukan secara berkelanjutan. Terkait dengan hal tersebut, dilakukan penelitian untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap mutu pelayanan pendidikan yang diberikan oleh universitas. Penelitian ini mencakup empat aspek utama tanggapan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP yakni terhadap dosen, tenaga kependidikan (tendik), pengelola (fakultas), serta sarana dan prasarana.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam survei kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA dijabarkan berikut ini.

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap pengelola (fakultas)?
4. Bagaimana kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut

1. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen.
2. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan.
3. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap pengelola (fakultas).
4. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana.

D. Manfaat Penelitian

Menguji tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap kualitas layanan pendidikan di UHAMKA perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa UHAMKA, dilihat dari segi dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA yang tinggi diharapkan dapat berdampak baik pada perkembangan serta keberlangsungan Prodi MPEP UHAMKA, antara lain melalui rekomendasi yang diberikan oleh mahasiswa pada masyarakat untuk melanjutkan pendidikan mereka di Prodi MPEP UHAMKA.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Definisi Kepuasan Mahasiswa

Suatu lembaga pendidikan tinggi dikatakan berhasil apabila mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perguruan tinggi memiliki kewajiban penuh untuk memastikan bahwa setiap mahasiswanya telah mendapat pelayanan sesuai dengan tuntutan dunia modern saat ini. Kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai ukuran kualitas dalam kegiatan audit perguruan tinggi yang tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa (Skea, 2017). Sejalan dengan penelitian Weerasinghe et al., (2017), kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai suatu proses psikologis yang dipengaruhi oleh banyak faktor dengan peraturan yang berbeda. Menurut Oliver, sebagaimana dirujuk oleh Santini, Ladeira, Sampaio, dan da Silva Costa (2017), kepuasan adalah konstruk yang mengaitkan evaluasi atas persepsi kesenjangan antara harapan atas sebuah produk dan kinerja produk tersebut setelah dikonsumsi. Sementara Kepuasan mahasiswa menurut Alqurashi (2018), merupakan elemen kunci yang digunakan untuk mengevaluasi pembelajaran atau kursus yang dilakukan secara *online*, serta memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kepercayaan diri mahasiswa. Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai asesmen subjektif yang terkait dengan hasil-hasil individual dan pengalaman pendidikan (Lukic dan Lukic, 2020).

B. Dimensi Kepuasan Mahasiswa

Penelitian dengan pendekatan survei yang melibatkan 369 mahasiswa dari 19 perguruan tinggi Punjab mendapatkan hasil bahwa ukuran kualitas layanan pendidikan tinggi meliputi dimensi kualitas sumber daya akademik, dimensi kualitas pengajaran, dimensi kualitas layanan administrasi, dan dimensi kualitas layanan dukungan mahasiswa (Kaur & Bhalla, 2018). Survei melibatkan lulusan mahasiswa pascasarjana di Inggris bahwa terdapat enam dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa antara lain kualitas staf dalam memberikan layanan akademik termasuk atusiasme staf, kualitas

lingkungan belajar mahasiswa yang mencakup penyedia layanan pendidikan memfasilitasi serta mendukung pembelajaran mahasiswa, kualitas pengembangan pribadi mahasiswa yang inovatif, meningkatkan percaya diri serta terjaminnya karir dimasa depan, kualitas dalam memberikan layanan mahasiswa yang berkaitan dengan informasi perguruan tinggi, kualitas penilaian tepat yang berkaitan dengan umpan balik kepada mahasiswa dan dimensi terakhir adalah kualitas harapan yang jelas tentang berbagai aspek program belajar yang ditawarkan oleh perguruan tinggi (Poon, 2019). Pathomchai et al., (2017), menyatakan bahwa mahasiswa dikatakan puas terhadap pelayanan perguruan tinggi apabila perguruan tinggi sudah bisa menghadirkan fasilitas seperti akomodasi, transportasi, olahraga, internet dan layanan medis.

Penelitian Lai et al., (2015), yang melibatkan tiga kelompok mahasiswa, yaitu program matrikulasi, sarjana, dan pascasarjana di dua perguruan tinggi terkemuka di Malaysia, menyatakan bahwa terdapat empat dimensi kepuasan mahasiswa, yaitu kepuasan terhadap akademik (*academic satisfaction*), kepuasan terhadap teknologi informasi (*information technology satisfaction*), kepuasan terhadap layanan universitas (*university services*), dan kepuasan terhadap pengembangan keterampilan (*skill building*). Kepuasan akademik meliputi kualitas pengajaran secara menyeluruh (*overall lectures' teaching quality*), kualitas asesmen secara menyeluruh (*overall academic assessment quality*), dan kurikulum program studi (*program curriculum*). Kepuasan terhadap teknologi informasi meliputi fasilitas komputer (*computer facilities*), fasilitas laboratorium (*laboratory facilities*), dan ketersediaan materi pembelajaran online (*availability of online learning materials*). Layanan universitas mencakup fasilitas perpustakaan (*library facilities*), penasihat akademik (*academic advisor*), dan konsuler universitas (*university counselor*). Pengembangan keterampilan meliputi keterampilan IT (*IT skills*), keterampilan analitis (*analytical skills*), dan kerjasama tim (*teamwork*). Penelitian tersebut juga mengungkapkan kuatnya hubungan antar dimensi tersebut yang menegaskan perlunya pendekatan menyeluruh yang melibatkan keempat faktor tersebut dalam upaya mewujudkan pendidikan yang berkualitas.

C. Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya

Penelitian yang dilakukan oleh Lukic dan Lukic, (2020) menggunakan survei yang melibatkan 986 mahasiswa mengonfirmasi pengaruh langsung persepsi atas kualitas layanan perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi kualitas layanan dosen memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas layanan tenaga pendidikan. Selanjutnya, kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi memediasi hubungan antara persepsi mereka terhadap kualitas layanan perguruan tinggi dan kesetiaan mahasiswa terhadap almamater mereka hingga setelah menyelesaikan pendidikan mereka. Kepuasan terhadap layanan dosen dan tenaga kependidikan menumbuhkan rasa percaya (*trust*) yang berdampak pada kesetiaan mahasiswa terhadap almamater mereka.

Deuren dan Lhaden (2017) mendapatkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap 100 mahasiswa pendidikan bisnis di Bhutan bahwa kehadiran, keterampilan pedagogik dan pengetahuan bahan pelajaran para staf pengajar di perguruan tinggi sangat dihargai oleh kebanyakan mahasiswa serta memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa kepada perguruan tinggi.

Santini et al., (2017) melakukan meta-analisis untuk mengungkapkan konstruk antesenden dan konsekuensi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Mereka mengonfirmasi enam dimensi antesenden yang berperan terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu (*perceive value of educational services*), sumber-sumber yang disediakan bagi mahasiswa (*resources provided to the students*), persepsi terhadap kualitas layanan (*service quality perception*), orientasi pemasaran (*marketing orientation*), identitas institusi perguruan tinggi (*identity of the higher education institution*), dan lingkungan perguruan tinggi (*university environment*).

Penelitian Bruce, (2017) terhadap 608 mahasiswa perguruan tinggi di Inggris tentang sikap dan perilaku konsumen yang kaitannya dengan kualitas pendidikan tinggi mendapatkan hasil bahwa orientasi konsumen dimediasi hubungan tradisional antara identitas pelajar, tujuan kelas dan kinerja akademik. Selain itu, dari penelitian yang sama orientasi konsumen lebih tinggi

dikaitkan dengan kinerja akademik yang lebih rendah. Terakhir tanggung jawab untuk mempelajari materi perkuliahan dikaitkan dengan orientasi konsumen yang lebih tinggi.

Penelitian Bright dan Graham (2016) yang melibatkan 500 mahasiswa program magister administrasi publik di Amerika Serikat bertujuan mengidentifikasi prediktor kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa iklim program studi memiliki hubungan positif paling kuat dengan kepuasan mahasiswa, sementara lama bekerja di pemerintahan memiliki hubungan negatif yang paling kuat dengan kepuasan mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan Lai et al., (2015) menunjukkan hubungan yang positif antara persepsi mahasiswa terhadap program studi dan kemungkinan mahasiswa akan merekomendasikan program studi tersebut pada orang lain. Dengan demikian, menurut Lai et al., (2015) perguruan tinggi harus memastikan bahwa mahasiswa yang tengah menempuh pendidikan merasa puas atas layanan pendidikan yang diperoleh agar mereka turut melakukan pemasaran dari mulut ke mulut. Hal menarik dari penelitian Lai et al., (2015) adalah keinginan mahasiswa program sarjana dan pascasarjana untuk merekomendasi program studi mereka pada orang lain lebih rendah dibandingkan mahasiswa program matrikulasi yang dapat mengindikasikan ketidakpuasan terhadap program studi yang mereka ikuti.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Survei kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (Prodi MPEP) UHAMKA dilakukan di DKI dan sekitarnya pada bulan Februari 2022.

B. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kombinasi, merupakan penelitian yang menggabungkan antara metode kuantitatif dengan kualitatif secara bersama-sama, dan memiliki tujuan untuk mendapatkan data yang lebih valid, *reliable*, obyektif, dan komprehensif.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA yang masih aktif mengikuti perkuliahan di tahun 2022. Sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *non probability* sampling, yaitu *convenience sampling* berdasarkan kesediaan dan kemudahan akses untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian (Cohen et al., 2007). Peneliti mengirimkan kuisioner kepada seluruh mahasiswa MPEP UHAMKA yang masih aktif di tahun 2022 melalui pesan *whatsapp* untuk meminta kesediaan mereka mengisi kuesioner melalui tautan *google form*. Sebanyak 68 mahasiswa Prodi MPEP mengirimkan tanggapan mereka secara *online*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data primer digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh dari survei menggunakan kuesioner kepada para mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA yang masih aktif kuliah di tahun 2022. Data yang terkumpul merupakan data tanggapan mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2022 terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta sarana prasarana di Prodi MPEP UHAMKA.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesoner berbasis *online (google form)* yang terdiri dari empat bagian utama yang masing-masing terdiri dari indikator-indikator kepuasan mahasiswa. Bagian pertama kuesoner meliputi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap dosen Prodi MPEP UHAMKA, bagian kedua kuesoner meliputi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan UHAMKA, bagian ketiga kuesoner meliputi pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) UHAMKA, dan bagian terakhir meliputi pernyataan tentang kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana yang terdapat di UHAMKA. Selain itu, dikumpulkan saran dan masukan dari mahasiswa berupa uraian tertulis pada akhir kuisoner serta informasi tambahan yang meliputi latar belakang mahasiswa, nama, alamat email, dan nomor induk mahasiswa. Pernyataan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas) serta sarana prasarana ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1

No	Pernyataan
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Tabel 2

No	Pernyataan
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan Ketentuan
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada Mahasiswa

Tabel 3

No	Pernyataan
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Tabel 4

No	Pernyataan
1	Kecukupan
2	Aksesibilitas
3	Kualitas

Kuesioner dibuat menggunakan *rating scale* dalam empat poin. Semua pernyataan merupakan pernyataan positif. Untuk mendapatkan penilaian atas

kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), dan sarana prasarana mahasiswa memilih skor seperti rincian pada tabel 5.

Tabel 5

Deskripsi	Skor
Sangat baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

F. Teknik Analisi Data

Analisis data kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2022 dilakukan secara deskriptif menggunakan persentase, yang diperoleh menggunakan cara berikut:

1. Tingkat kepuasan setiap indikator dihitung dengan formula sebagai berikut:
(total skor dari seluruh responden/banyaknya responden) x 100%
2. Tingkat kepuasan setiap komponen dihitung dengan formula sebagai berikut:
(total skor dari seluruh indikator pada setiap komponen/banyaknya indikator) x 100%.
3. Persentase setiap pernyataan berdasarkan jawaban responden dibandingkan dengan kriteria kuantitatif tanpa pembobotan yang diadopsi dari (Arikunto & Jabar, 2010) seperti yang ditampilkan pada tabel 6.
4. Saran dan masukan dari responden dianalisis secara kualitatif, dikelompokkan berdasarkan aspek kepuasan responden (terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas) serta sarana dan prasarana.
5. Data berupa saran dan masukan dari responden dihilangkan hal-hal yang kurang penting. Setelah dilakukan reduksi data, data yang ada diberi kode dengan menggunakan warna yang berbeda. Warna yang diberikan menunjukkan frase atau kata benda dari data responden. *Display* data dilakukan setelah pemberian kode dari responden, data ditampilkan dalam

bentuk tabel kategori dan sub kategori. Terakhir didapat temuan-temuan dari data dari responden yang akan dibahas pada bab pembahasan (Milles, M. B., dan Huberman, A.M 1994).

Tabel 6

Nilai	Persentase	Kategori
5	80 – 100%	Baik Sekali
4	61 – 80%	Baik
3	41 – 60%	Cukup
2	21 – 40%	Kurang
1	<21%	Kurang Sekali

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

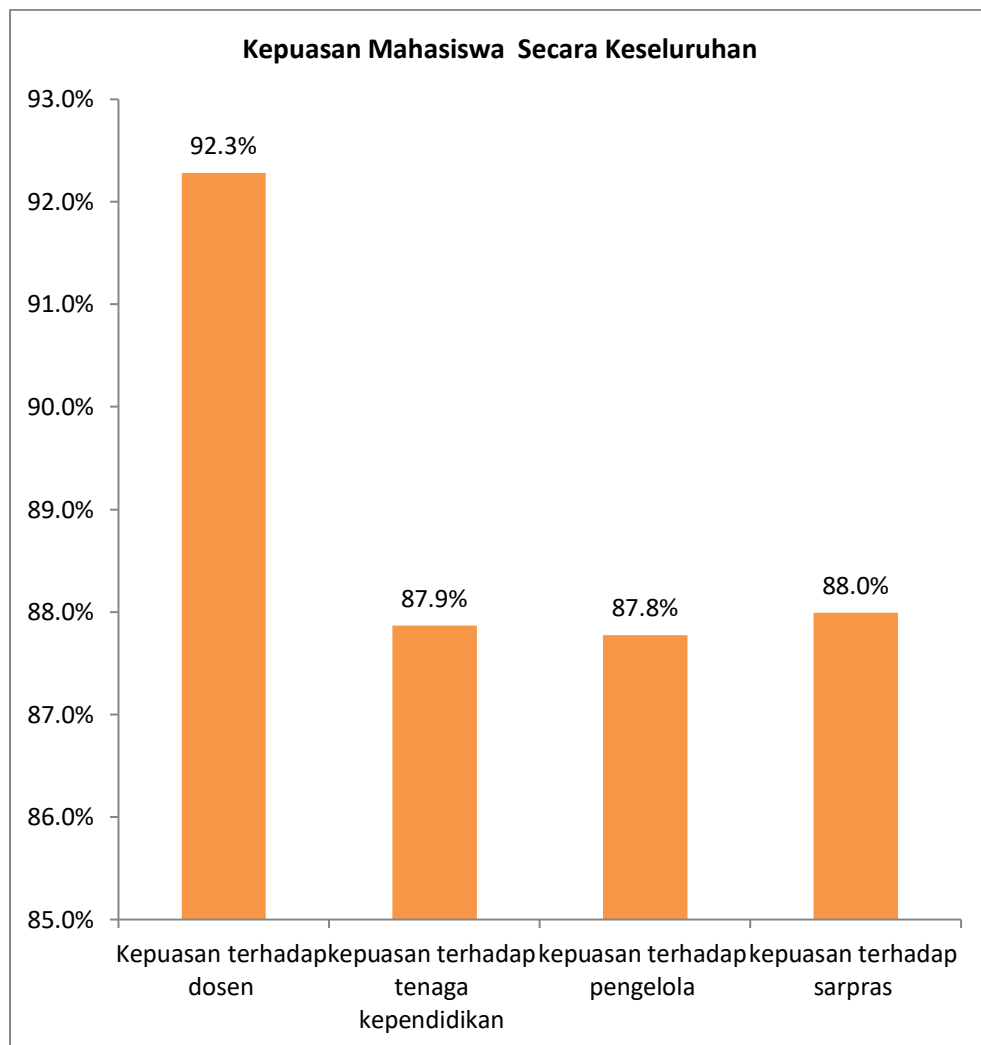
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2022 terhadap pelayanan pendidikan yang diselenggarakan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA akan dijabarkan berupa deskripsi singkat responden penelitian, tanggapan mahasiswa Prodi MPEP terhadap dosen, tanggapan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan, tanggapan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dan tanggapan mahasiswa terhadap sarana serta prasarana. Selain itu, disajikan uraian yang berisi saran serta masukan dari mahasiswa Prodi MPEP sebagai bahan evaluasi UHAMKA dalam rangka menyelenggarakan pendidikan yang lebih baik lagi pada Prodi MPEP.

1. Deskripsi Responden

Responden yang ikut serta dalam penelitian ini adalah 68 mahasiswa Prodi MPEP yang masih aktif mengikuti perkuliahan hingga tahun 2022.

2. Kepuasan Mahasiswa prodi MPEP Secara Keseluruhan

Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap kualitas pelayanan (dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana) UHAMKA disajikan pada Gambar 1. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen Prodi MPEP menduduki posisi pertama dengan persentase sebesar 92,3%, dilanjutkan posisi kedua kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana mendapatkan perhatian dari mahasiswa sebesar 88,0%, di posisi ketiga kepuasan mahasiswa terhadap kualitas terhadap tenaga kependidikan sebesar 87,9% dan terakhir adalah kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap pengelola yang mendapat penilaian 87,8% dari mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA.

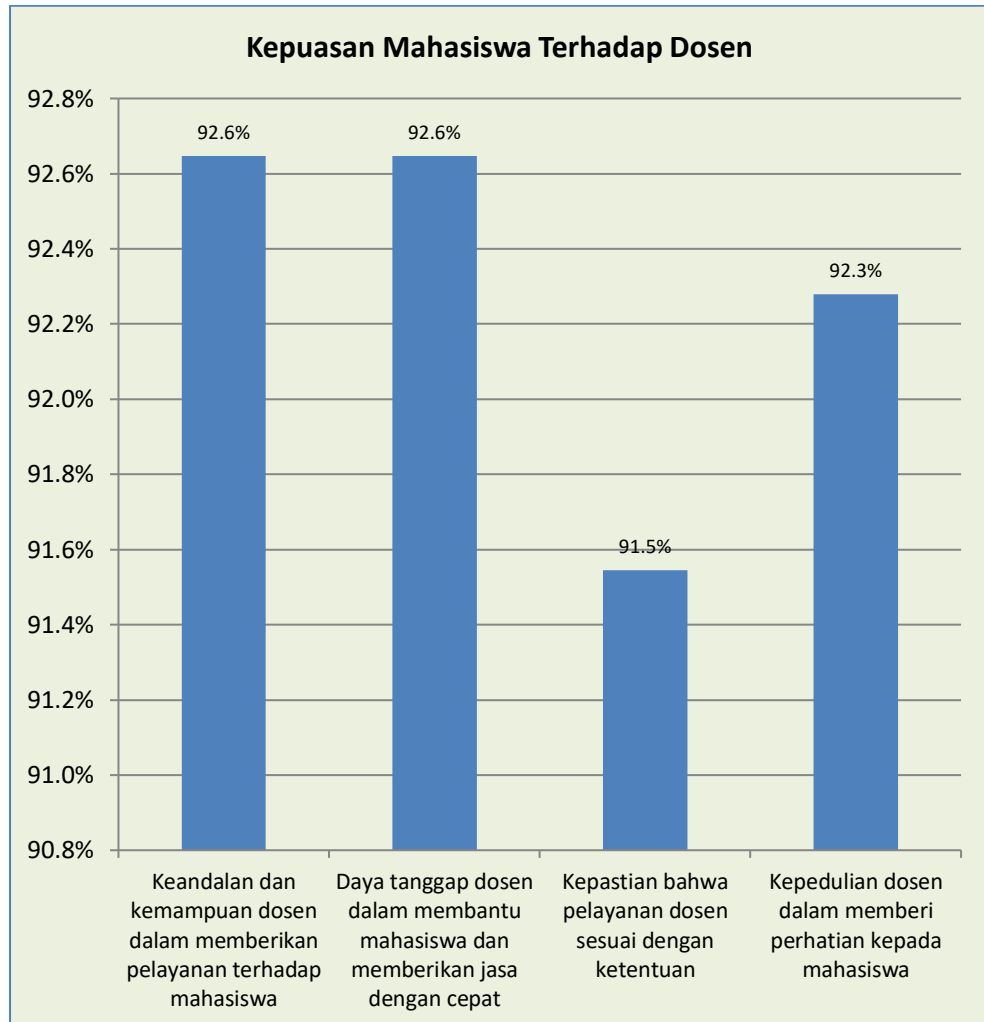


Gambar 1

3. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Dosen

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di tingkat dosen, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA telah menetapkan empat indikator yang digunakan sebagai acuan kualitas dosen, yaitu *kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa, kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan, daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dan keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa*. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa Prodi MPEP sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen. Terbukti dari empat indikator yakni *keandalan, daya*

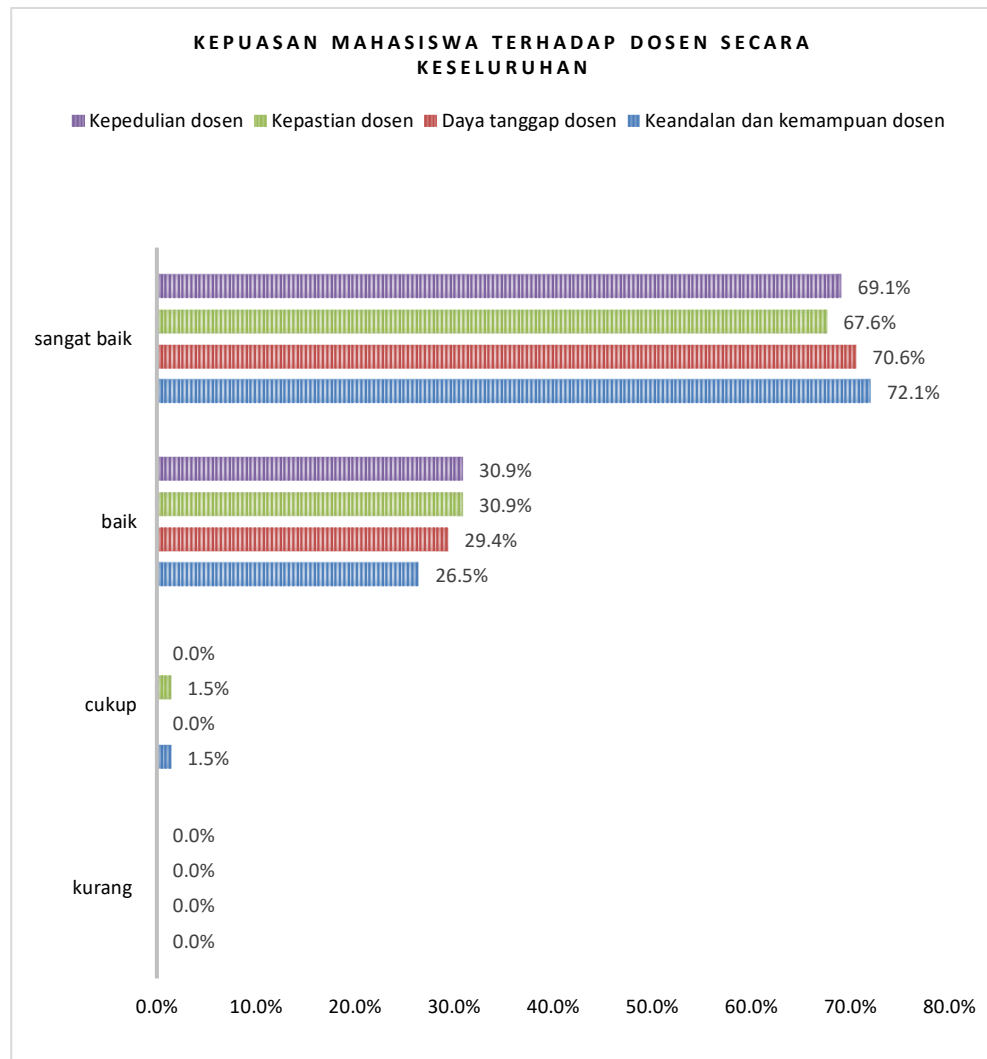
tanggap, kepastian dan kepedulian mendapat penilaian tinggi dari mahasiswa secara berurutan 92,6%, 92,6%, 91,5%, dan 92,3% seperti yang disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2

Analisis lebih dalam menunjukkan bahwa dari empat indikator penilaian mutu dosen, sebagaimana yang ditampilkan pada Gambar 3. Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan penilaian tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, yang secara berturut-turut 72,1% sangat baik, 26,5% baik, 1,5% cukup dan 0,0% kurang. Indikator kepuasan mahasiswa terhadap dosen terendah adalah kepastian bahwa pelayanan

dosen sesuai dengan ketentuan secara berurutan 67,6% sangat baik, 30,9% baik, 1,5% cukup dan 0,0% kurang.

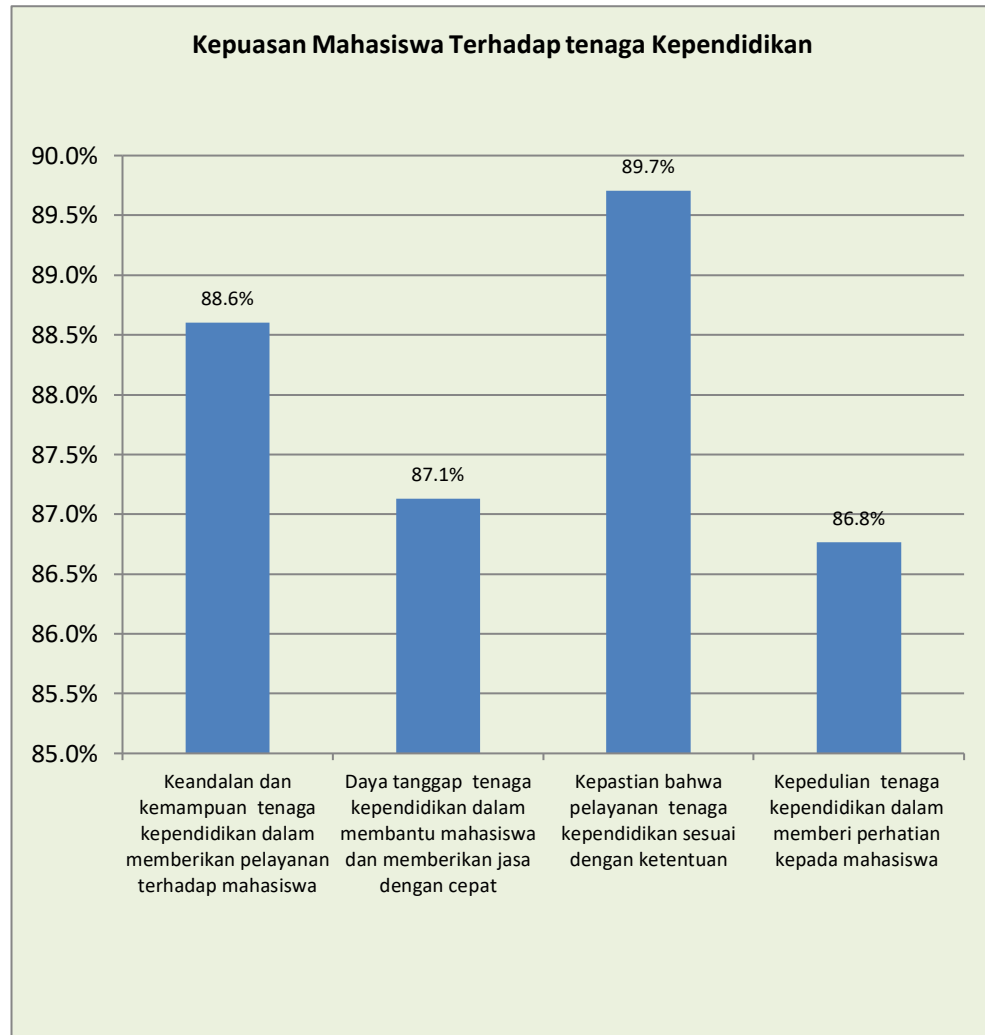


Gambar 3

4. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Tenaga Kependidikan

Indikator *kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan* merupakan kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh mahasiswa dengan 89,7%. Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan berikutnya adalah *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* 88,6%. Pada Gambar 4, indikator *daya tanggap tenaga kependidikan dalam*

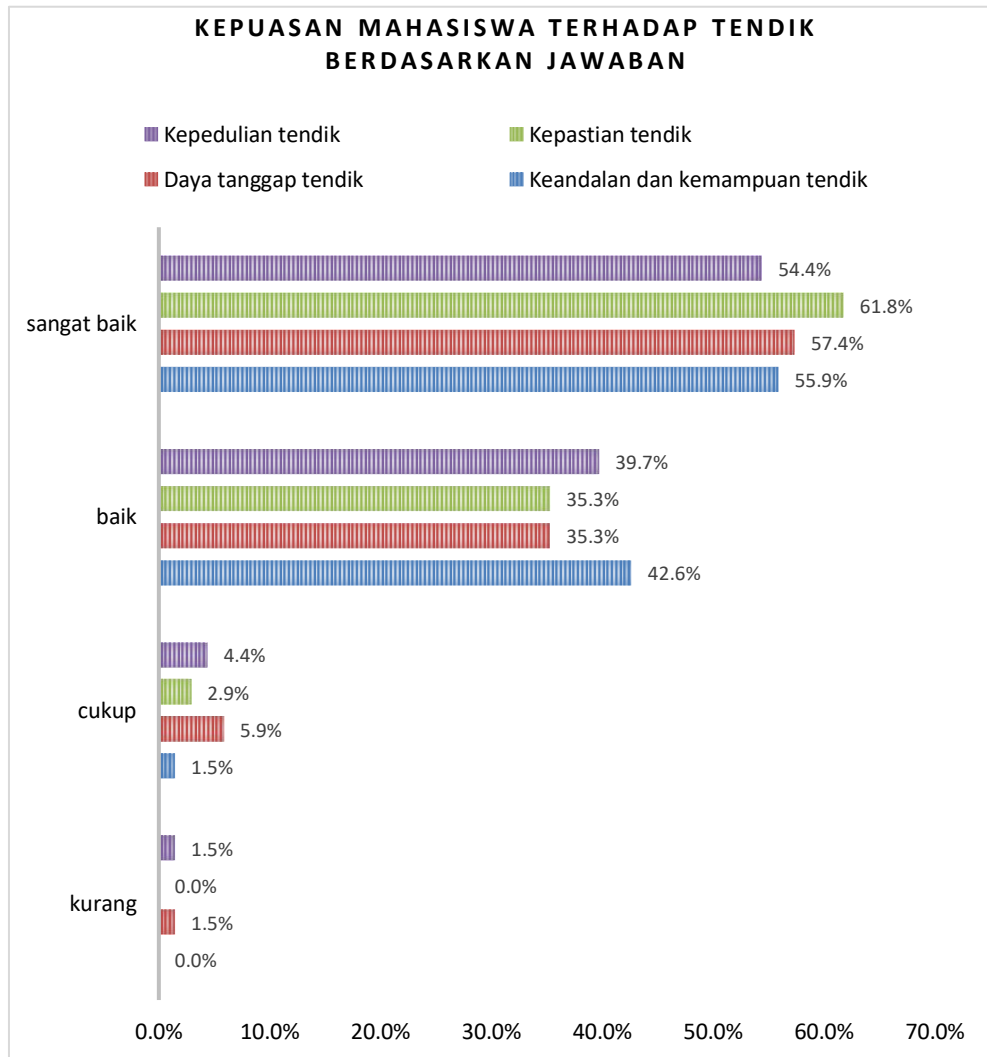
membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat 87,1%. Terakhir indikator kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan perhatian dari mahasiswa sebesar 86,8%.



Gambar 4

Lebih rinci ditampilkan pada gambar 5 bahwa tingkat kepuasan dirasakan oleh mahasiswa terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan terendah adalah indikator *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* secara berurutan 54,4% sangat baik, 39,7% baik, 4,4% cukup dan 1,5% kurang. Respon tertinggi *kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan* 61,8% sangat baik, 35,3% baik, 2,9% cukup dan 0,0% kurang. *Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa cepat*

mendapatkan perhatian dari mahasiswa masing-masing 57,4%, 35,3%, 5,9% dan 1,5%. Serta indikator *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* 55,9%, 42,6%, 1,5% dan 0,0%.

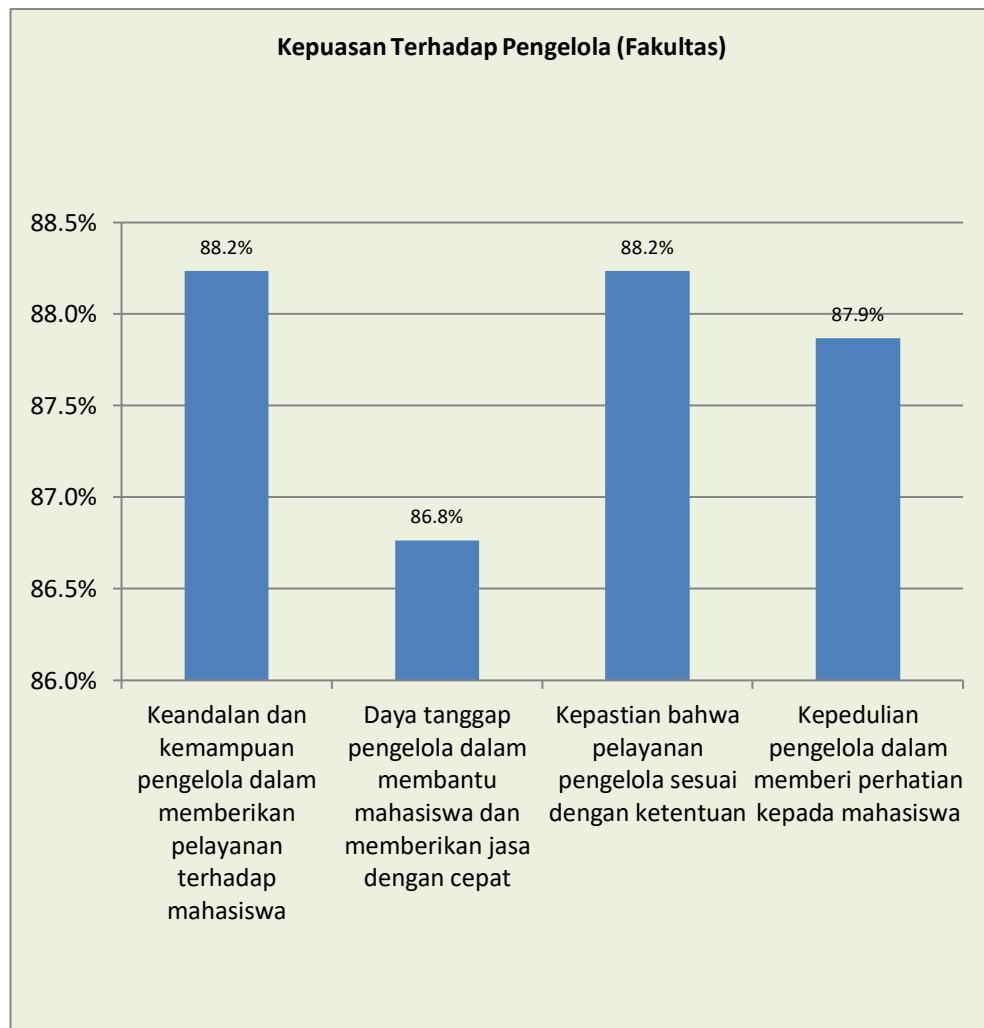


Gambar 5

5. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Pengelola (Fakultas)

Berdasarkan data hasil penelitian menyebutkan bahwa semua indikator kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) mendapat respon sangat baik dari para mahasiswa. Mulai dari indikator *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* dengan 88,2%. Sedangkan indikator kepuasan *kepastian bahwa pelayanan*

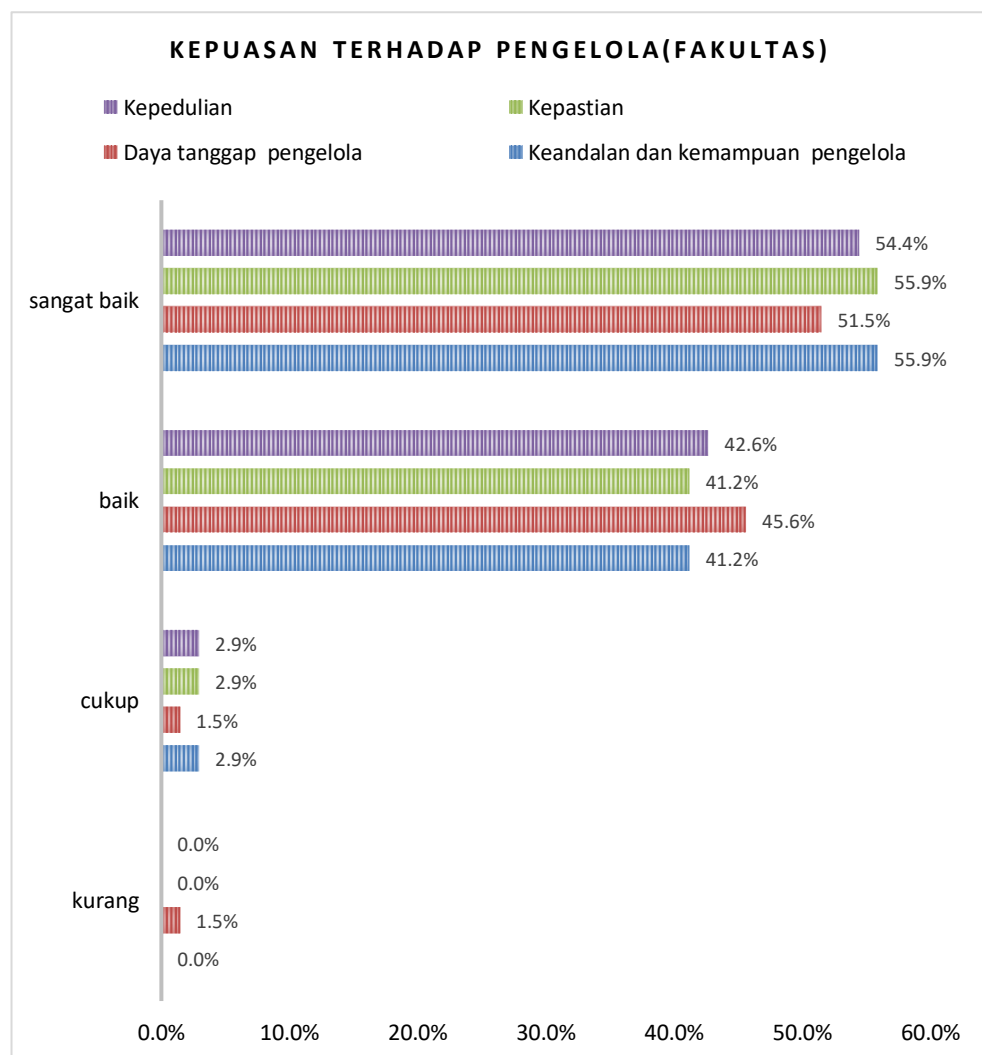
pengelola sesuai dengan ketentuan mendapatkan penilaian yang sama dari indikator pertama yakni sebesar 82,2%. Pada posisi ketiga sebesar 87,9% kepuasan pada *kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa*. Seperti yang ditampilkan pada gambar 6 bahwa *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat* mendapat respon sangat baik yakni 86,8%.



Gambar 6

Analisis lebih lanjut dilakukan pada dua indikator kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap pengelola disajikan pada gambar 7 yakni *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* mendapatkan penilaian mahasiswa dan *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan* mendapatkan respon

yang sangat baik dari mahasiswa sebesar 55,9%. Kategori baik sebesar 41,2% dari indikator *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* mendapatkan penilaian mahasiswa dan *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan*. Posisi berikutnya indikator *kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* mendapat penilaian sebesar 54,4% untuk kategori sangat baik, 42,6% kategori baik, 2,9% cukup dan 0,0%.

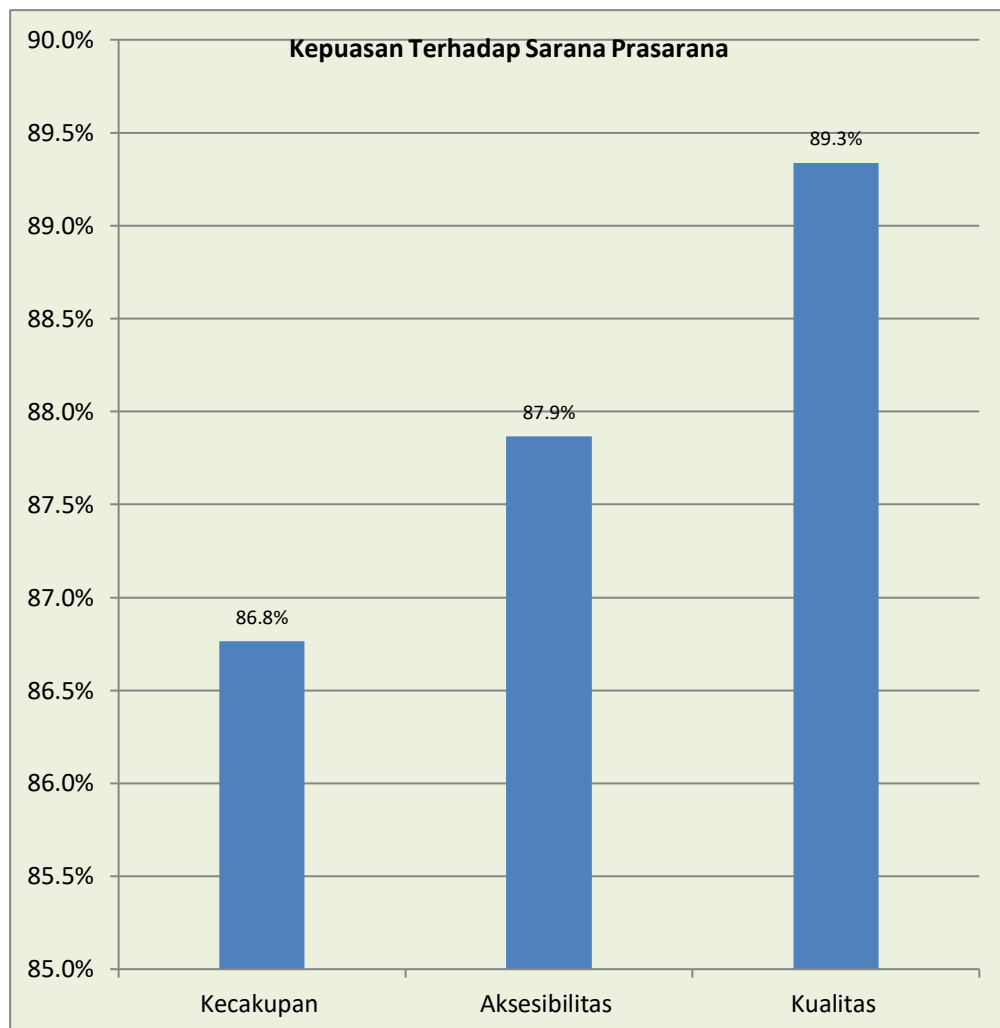


Gambar 7

6. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Sarana dan Prasarana

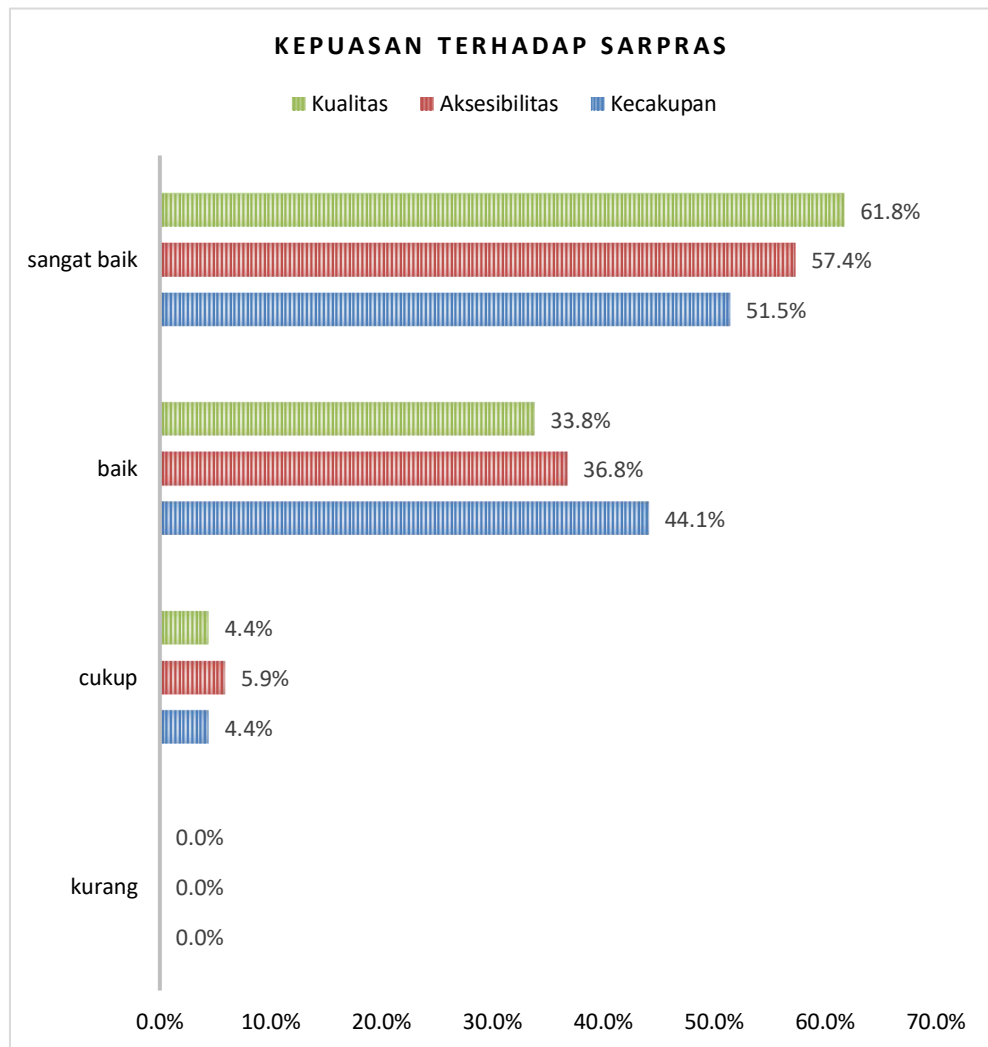
Bagian terakhir rangkaian kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap UHAMKA adalah ditinjau dari sarana prasarana. Tiga indikator yang

meliputi *kecakupan*, *aksesibilitas* dan *kualitas* mendapatkan penilaian sangat baik dari mahasiswa yakni sebesar 86,8%, 87,9%, dan 89,3%.



Gambar 8

Pengujian lebih lanjut kepuasan mahasiswa pada tingkat sarana prasarana, mahasiswa memberikan penilaian sangat baik untuk ketiga indikator. Kecakupan 51,5% predikat sangat baik dan 0,0% kurang. Adapun aksesibilitas mendapatkan penilaian dari mahasiswa dengan kategori cukup 5,9%, kategori baik sebesar 36,8% dan 57,4% sangat baik. Terakhir indikator kualitas sarana dan prasarana mendapatkan perhatian dari mahasiswa sebesar 61,8% dan 4,4% dengan kategori cukup. Selebihnya 33,8% persentase baik dan persentase 0,0%. Untuk lebih lanjut lagi kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana terlihat pada gambar 9.



Gambar 9

Selanjutnya analisis secara kualitatif dilakukan terhadap uraian saran serta masukan dari mahasiswa tentang kepuasan pelayanan pendidikan di UHAMKA (dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta dan sarana prasarana). Temuan-temuan tersebut dibahas pada bab pembahasan.

B. Pembahasan

Mahasiswa Prodi MPEP tahun 2022 memberikan penilaian yang baik terhadap mutu pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana. Jika dibandingkan dengan tahun lalu, indikator dalam komponen penilaian sebagian besar mengalami peningkatan meskipun masih perlu perbaikan-perbaikan pada setiap komponen indikator demi menciptakan pelayanan prima kepada para mahasiswa. Indikator *keandalan dan kemampuan*

dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa serta daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan penilaian tertinggi dengan rata-rata dari keseluruhan indikator sebesar 92,3%. Hal ini membuktikan bahwa dosen Prodi MPEP secara profesional menjalankan kewajiban sebagaimana mestinya. Profesionalisme dosen memberikan pengaruh positif terhadap semangat belajar mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat maju dan berkembang sesuai cita-citanya (Fajduani et al., 2021). Selain itu, beberapa pendapat responden yang mendukung tentang keandalan dosen antara lain “ para dosen sudah profesional menguasai sesuai bidang keilmuannya serta dapat sebagai fasilitator dan motivator terutama bagi mahasiswa tingkat akhir”.

Indikator kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapatkan mendapatkan perhatian paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya yakni sebesar 91, 5%. Terbukti dengan masukan responden yang mengatakan bahwa “ *kepastian dosen dalam memberikan nilai baik UTS dan UAS harus tepat waktu*”. Selain itu juga, beberapa masukan yang mungkin bisa dijadikan bahan evaluasi bagi dosen antara lain “ *lebih berinovasi dalam memberikan materi perkuliahan, dalam hal komunikasi dengan mahasiswa diharapkan menggunakan bahasan yang lebih sopan dan santun*”.

Kepuasan terhadap tenaga kependidikan dan pengelola ternyata tidak terdapat perbedaan signifikan antar kedua komponen. Penilaian yang diberikan mahasiswa untuk kedua komponen tersebut lebih rendah dibandingkan indikator penilaian terhadap dosen dan sarana prasarana, masing-masing jika dirata-ratakan sebesar 87,9% dan 87,8%. Kemungkinan karena tenaga kependidikan dan pengelola tidak banyak melakukan interaksi dengan para mahasiswa, terlebih lagi dimasa pandemi bagian tenaga kependidikan serta pengelola lebih banyak melakukan komunikasi dalam jaringan. Selain itu, juga *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* mendapatkan penilaian paling rendah yakni sebesar 86,8%. Sesuai dengan penguatan dari responden bahwa “*tenaga kependidikan Sekolah Pascasarjana kurang komunikatif dalam hal konfirmasi pembayaran serta keramahan terhadap mahasiswa*”. Mounir, merujuk dari Nias, Rusdinal dan Ningrum

(2021) bahwa sikap ramah merupakan bagian terpenting dalam memuskan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Indikator *kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan* serta *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan* mendapatkan penilaian sangat baik dari mahasiswa yakni 89,7% dan 88,2%. Responden penelitian juga menyetujui hal tersebut bahwa “*tenaga kependidikan sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan*”. Namun demikian, beberapa masukan dari responden guna meningkatkan pelayanan tenaga kependidikan antara lain “*lebih tanggung jawab serta jemput bola memberikan informasi akademik kepada mahasiswa, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan*”

Penilaian terhadap sarana prasarana secara keseluruhan mendapat respon sangat baik dari mahasiswa dengan rata-rata 88,0%, penilaian terhadap sarana prasarana lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kependidikan serta pengelola. Namun, masih lebih rendah dibandingkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Indikator kualitas sarana prasarana mendapatkan persentase 89,3% tertinggi dari dua indikator lainnya. Masukan dihimpun dari mahasiswa Prodi MPEP untuk peningkatan mutu sarana prasarana antara lain “*Universitas perlu berinovasi dalam hal sarana prasarana serta memaksimalkan penggunaan online learning Uhamka (OLU) hal ini karena, masih ada dosen yang belum menggunakan OLU sebagai sarana pembelajaran dimasa pandemi*”. Keberadaan OLU dapat membantu dosen dan mahasiswa dalam proses perkuliahan sehingga harus dimaksimalkan. Pelaksanaan *e-learning* memiliki kelebihan yaitu proses *log-in* sederhana memudahkan mahasiswa memulai pembelajaran berbasis *online* (Yodha, Abidin, & Adi, 2019). Selain itu, dalam rangka mempermudah penyelenggaraan *e-learning* responden juga memberikan masukan tentang penyediaan *zoom meeting* dari universitas dan sarana fisik seperti ruang kelas, kantin serta ruang gholat juga harus diperhatikan.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana Tindak Lanjut

Secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana sangat tinggi. Namun, evaluasi perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Beberapa indikator yang perlu ditingkatkan dijabarkan pada tabel 7

Tabel 7

No	Komponen	Temuan	Rencana Tindak lanjut
1	Kepuasan terhadap dosen	Indikator <i>kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan</i> , terendah 91,5%.	Mengadakan komunikasi dengan dosen Prodi MPEP guna evaluasi aspek pelayanan dosen yang belum sesuai ketentuan.
2.	Kepuasan terhadap tenaga kependidikan	Indikator <i>kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa</i> , terendah 86,8%.	Meningkatkan aspek kepedulian terhadap mahasiswa melalui peningkatan kualitas pelayanan akademik yang responsif

3.	Kepuasan terhadap pengelola	Indikator <i>daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</i> , terendah 86,8%.	Mengadakan komunikais dengan fakultas guna evaluasi aspek daya tanggap dalam membantu serta memberikan jasa kepada mahasiswa yang masih kurang
4	Kepuasan terhadap sarana prasarana	Indikator <i>kecukupan</i> , terendah 86,8%.	Mengidentifikasi aspek-aspek <i>tangible</i> yang dianggap masih belum cukup

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan-temuan survei kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2022 terhadap kualitas layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana dan prasarana, Tim Penjamin Mutu PEP UHAMKA merekomendasikan hal-hal berikut ini.

1. Memperbaiki pelayanan dosen yang belum sesuai dengan ketentuan, misalkan
 - a. Memulai dan mengakhiri perkuliahan sesuai waktu yang sudah ditentukan.
 - b. Meningkatkan inovasi dosen dalam pembelajaran.
2. Mengadakan pelatihan dan memperbaiki pelayanan tenaga kependidikan yang masih kurang, antara lain
 - a. Meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses layanan akademik
 - b. Melakukan pelayanan dengan keseragaman informasi

3. Mengadakan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui aspek-aspek daya tanggap dan jasa pengelola yang masih belum memuaskan, serta lebih banyak memfasilitasi berbagai kegiatan atau riset yang melibatkan mahasiswa.
4. Memaksimalkan sarana prasarana yang ada seperti OLU, menambah jumlah referensi di perpustakaan digital (jurnal dan akses tesis) serta menyediakan *zoom meeting* selama kuliah daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan (2nd ed.)*. Bumi Aksara.
- Bright, L., & Graham, C. B. (2016). Predictors of Graduate Student Satisfaction in Public Administration Programs. *Journal of Public Affairs Education*, 22(1), 17–34. <https://doi.org/10.1080/15236803.2016.12002226>
- Claire, Skea. (2017). Student Satisfaction in Higher Education: Settling Up and Settling Down, Ethics and Education, 12:3, 364-377, <http://doi.org.10.1080/17449642.2017.1343560>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). Routledge.
- Emtinan, Alqurashi. (2019) Predicting Student Satisfaction and Perceived Learning Within Online Learning Environments. *Distance Education*. 40(1), 133-148. <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1553562>
- Fajduani, Bahry, Effendy. (2021). The Influence of Competence, Professionalism and Lecturer Performance on Students' Spirit of Learning, Faculty of Social Sciences, University Pembangunan Panca Budi Medan. *Journal Bahana Manajemen Pendidikan*. 10(2), 100. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v10i2>
- Guilbault, M. (2016). Students as customers in higher education: reframing the debate. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26(2), 132–142. <https://doi.org/10.1080/08841241.2016.1245234>

- H., N., Khan., Giao. (2020). Customer Satisfaction at Tiki. *Vn E- Commerce Platform. Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(4), 173-183. <http://10.13106/jafeb.2020.vol7.n04.173>
- Joanna, Poon. (2019). Examining Graduate Built Enviroment Students Satisfaction in the UK. What Matters the Most?. *Internasional Journal of Contruction Educations and Research*. 15(3), 179-197. <http://doi.org.10.1080/15578771.2017.1420711>
- Kaur, H., & Bhalla, G. (2018). Departements of Effectiveness in Public Hihger Education Students's Viewpoint. *Journal of Educational Management*, 32(6), 1135-1155. <http://doi.org/10.1108/IJEM-09-2016-0188>
- Lai, M. M., Lau, S. H., Mohamad Yusof, N. A., & Chew, K. W. (2015). Assessing antecedents and consequences of student satisfaction in higher education: evidence from Malaysia. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 45–69. <https://doi.org/10.1080/08841241.2015.1042097>
- Louise., Bruce, Amy., Baird & Sian E. Jones. (2017). The Student as Consumer Approach in Higher Education and Its Effects on Academic Performance. *Studies in Higher Education*, 42(11), 1958-1978.
- Lukic, V. R., & Lukic, N. (2020). Assessment of student satisfaction model: evidence of Western Balkans. *Total Quality Management and Business Excellence*. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1489227>
- Mahonta, H.C & Kalam, A. (2017). Measuring Service gap og Higher Education in Bangladesh: A Comparative Study Between Public University and Private Universtity. *IOSR Journal Of Business and Management*, 19(11), 49-55.

Matthew B. Miles. A. Michael Huberman. Jonny Saldana. 1994. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Arozona Satate University 3 Edition

Mikulić, J., Dužević, I., & Baković, T. (2015). Exploring drivers of student satisfaction and dissatisfaction: an assessment of impact-asymmetry and impact-range. *Total Quality Management and Business Excellence*, 26(11–12), 1213–1225. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.925291>

Nisa, Ardinal & Ningrum. (2021) Student Perceptions of Administrative Services Departments at the Faculty of Education and Faculty of Engineering, Padang State University. *Tambusai Education Journal*, 5(2), 4591.

R., V., deuren & K., Lhaden. (2018). Student Satisfaction in Hihger Educations: A Comparative Study of a Private and Public Collage. *Bhutan Journal of Research & Development*, 5(2), 40-50.

Salinda Weerasinghe, I. M., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>

Santini, F. de O., Ladeira, W. J., Sampaio, C. H., & da Silva Costa, G. (2017). Student Satisfaction in Higher Education: A meta analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 118. <http://doi.org/10.1080/08841241.2017.1311980>

Shadrul Hassan Himel, & Sigma Islam. (2018). Service Quality and Student's Satisfaction: A Study on the Higher Education Institutions (HEIs) of Bangladesh. *Journal of Business Studies*, 31(2), 137-147.

Sirarat Kiat Phatomchai., Sutonya Thongrak., Ferdoushi Ahmed., & SM Mahbubur Rahman. (2020). Assesing Students' Satisfaction in Public

Universities in Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Asian Finance, Business*, 7(8), 323. <http://doi.10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.323>

S., M., Appuhanilage. (2019). The Impact of Loyalty on Student Satisfaction at Kumudini Structural Equation Modeling Analysis. *Journal Economic Business University of Jayewardenepura*, 13(2), 3. <http://doi.10.1108/heed.01.2019.0003>

Yodha, Abidin, & Adi. (2019). Student Perseptions of E- Learning Implementation in Information Sistem Management Course Student Departement of Educational Technology in Malang State University. *Journal of Educational Technology Studies*, 2 (3) Agustus, 2019, 181-187.

LAMPIRAN 1

BIODATA PENELITI

Elin Driana, PhD lahir di Bandung pada tanggal 13 Juli 1969. Peneliti menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Matematika di Institut Teknologi Bandung pada tahun 1994, pendidikan S2 pada Program Studi Teknik dan Manajemen Industri di Institut Teknologi Bandung pada tahun 2001, pendidikan S2 pada Southeast Asia Studies Program, Center for International Studies di Ohio University, Amerika Serikat, dan pendidikan S3 pada program Educational Research and Evaluation di Ohio University, Amerika Serikat. Saat ini berstatus sebagai dosen tetap di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, Sekolah Pascasarjana, UHAMKA Jakarta. Mengajar mata kuliah Asesmen Berbasis Kelas, Metodologi Penelitian Kualitatif, dan Research Methods in TESL. Penelitian-penelitian yang dilakukan terutama fokus pada asesmen berbasis kelas, tes terstandar, penerimaan peserta didik baru, dan sistem seleksi masuk perguruan tinggi. Telah menulis lebih dari 30 artikel opini tentang pendidikan yang diterbitkan di media massa nasional, seperti Kompas, Media Indonesia, Republika, Jawa Pos, dan Pikiran Rakyat.

Gustomi, S.Pd lahir di Klaten pada tanggal 13 Agustus 1992. Peneliti menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Pendidikan Biologi UHAMKA Jakarta tahun 2015 dan saat ini sedang melanjutkan pendidikan S2 di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan pada universitas yang sama. Hingga saat ini mengajar di SMP Negeri 3 Pagedangan Kabupaten Tangerang.

LAMPIRAN 2

Tabel 8

ID	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	Kepedulian dosen dalam memperhatikan kepada mahasiswa	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	K	A	K
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3
8	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
33	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3

66	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 3

Tabel 9

N O	PERTANYAAN		FREKUENSI				PERSENTASE			
			kuran g	cuku p	bai k	sanga t baik	kuran g	cuku p	baik	sanga t baik
1	Kepuasan Terhadap Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	1	18	49	0.0%	1.5%	26.5 %	72.1 %
2		Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	0	20	48	0.0%	0.0%	29.4 %	70.6 %
3		Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	0	1	21	46	0.0%	1.5%	30.9 %	67.6 %
4		Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	21	47	0.0%	0.0%	30.9 %	69.1 %
5	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik)	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	1	29	38	0.0%	1.5%	42.6 %	55.9 %
6		Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	1	4	24	39	1.5%	5.9%	35.3 %	57.4 %
7		Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	0	2	24	42	0.0%	2.9%	35.3 %	61.8 %
8		Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1	3	27	37	1.5%	4.4%	39.7 %	54.4 %
9	Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	2	28	38	0.0%	2.9%	41.2 %	55.9 %
10		Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	1	1	31	35	1.5%	1.5%	45.6 %	51.5 %
11		Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	0	2	28	38	0.0%	2.9%	41.2 %	55.9 %
12		Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	2	29	37	0.0%	2.9%	42.6 %	54.4 %
13	Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	Kecukupan	0	3	30	35	0.0%	4.4%	44.1 %	51.5 %
14		Aksesibilitas	0	4	25	39	0.0%	5.9%	36.8 %	57.4 %
15		Kualitas	0	3	23	42	0.0%	4.4%	33.8 %	61.8 %

LAMPIRAN 4

Tabel 10

No	Kategori	Sub Kategori	Codes	Sumber
1	Dosen	Gaya	mengajar dgn teksbook saja	Responden 1
		Mengajar	variasi mengajar aktif/komunikatif serta kreatif	Responden 66
		Kelebihan	profesional dan santun	Responden 11
			Sudah baik	Responden 13
				(mewakili)
			Dosen sudah sangat akomodatif	Responden 16
			terbaik dibidangnya	Responden 19
				(mewakili)
			sangat baik dan menguasai sesuai bidang keilmuannya	Responden 21
			Untuk bu Elin Driana oke.	Responden 38
			Berkualitas	Responden 52
			Motivator dan fasilitator	Responden 61
				(mewakili)
			Mengayomi	Responden 65
		Kekurangan	kurang sabar lebih melapangkan hati	Responden 7

Masukan	lebih sabar dan teliti	Responden 10
	satu atau dua dosen yang belum maksimal	Responden 36
	1 dosen perlu memperbaiki cara komunikasinya	Responden 51
	Ada dosen yang kurang mengerti pembelajaran online	Responden 6
	Alangkah baiknya jika setiap memberikan aplikasi2 olah data	Responden 1
	dipastikan semua paham baru berlanjut	
	Pastikan semua dosen memberikan nilai tepat waktu	Responden 2
	Soft file materi kuliah, hendaknya di share	Responden 4
	Lebih berinovasi	Responden 5
	dalam satu semester ada satu pertemuan dimana dosen memberi	Responden 8
	kuliah secara full	
	Perlu memberikan materi hasil rekaman pjj	Responden 9
	lebih memberikan perhatian kepada mahasiswa	Responden 12
	Memberikan support	Responden 20
	Tetap sabar	Responden 26
	Tetap mencerdaskan dan terus mengupdate informasi agar	Responden 27
	"konsep" materi yg disampaikan bisa direlevansikan	
	menghadirkan ruang diskusi interaktif	
	meningkatkan inovasi pembelajaran	Responden29

2	Tenaga Kependidikan	Masukan	Bahasa yang digunakan untuk komunikasi atau menanggapi mahasiswa lebih halus lagi	Responden 64
			memberikan informasi jika perkuliahan dimulai terlambat atau dosen berhalangan hadir sebentar dari jadwal.	Responden 68
			4. mengakhiri jam perkuliahan sesuai ketentuan	
			Lebih bertanggung jawab	Responden 2
		Kekurangan	Syukur2 bs jemput bola memberi informasi ke mahasiswa untuk membalas dengan sopan segala pesan mahasiswa.	Responden 1
			Perlu kecepatan dan kemudahan memberikan layanan	Responden 7
				Responden 9 (mewakili)
			Perbanyak senyum jangan judes	Responden12 (mewakili)
			Respon yg cepat dan tanggap	Responden 17
			Melayani dengan keramahan	Responden 20
			Sangat perhatian dan melayani	Responden 21
			perlu diperhatikan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, keseragaman informasi dan kebijakan antara tenaga kependidikan dengan dosen perlu menjadi bahan evaluasi	Responden 42
			Tidak banyak berinteraksi	Responden 6

3	Pengelola (Fakultas)	Kelebihan	ada dosen yg kalo menyampaikan materi seperti bercerita untuk diri sendiri	Responden 8
			lebih komunikatif dalam menanggapi konfirmasi pembayaram	Responden 29
			sikapi dengan baik dan tidak jutek	Responden 52
			Pelayanan tendik sangat memuaskan	Responden 2
			Pelayanan Prima dan mantap	Responden 34
			mantul, grecep, puas	Responden 57
		Harapan	Semoga semakin berkualitas	Responden 1
			Lebih profesional	Responden 6
			Perlu kecekatan dan ketepatan memberikan informasi	Responden 9
			lebih ramah lagi	Responden 10
			Tetap tumbuh dan berkembang sesuai perkembangan zaman	Responden 25
			semoga ada program doktor untuk prodi PEP	Responden 33
		Masukan	Memfasilitasi grup antar angkatan	Responden 4
			peningkatan kualitas pelayanan	Responden 7
			memberikan pelayanan baik	Responden 12
			memfasilitasi berbagai kegiatan, seperti riset, lomba-lomba	Responden 27
			diperhatikan kualitas materi dalam program2 hibah	Responden 42
			Lebih memberikan solusi dan kemudahan	Responden 45

4	Sarpras		Dosen lebih linear	Responden 59
			Lebih maju lagi dan inovasi	Responden 63
			meningkatkan pelayanan pendidikan	Responden 64
			Mengoptimalkan sistem OLU	Responden 66
		Penunjang	Penggunaan OLU bisa dimanfaatkan lebih efektif	Responden 4
		Pembelajaran	menyediakan zoom	Responden 8
			keberfungsian proyektor Dan media pembelajaran lainnya	Responden 12
			zoom meet diberikan penuh	Responden 18
				(mewakili)
			Jaringan, OLU (online Learning UHAMKA) sebagai media	Responden 27
			pembelajaran berbasis web	
			lebih meningkatkan sarana pendukung pembelajaran secara	Responden 29
			daring	
			perpustakaan online	Responden 28
			Penambahan literatur referensi	Responden 63
			Mengoptimalkan sistem OLU	Responden 66
			akademik melalui portal online terkait kebutuhan perkuliahan	(mewakili)
			online	

	Sarana recording	Responden 68
Inovasi	berinovasi sistem sarana dan prasarana	Responden 5
Masukan	(karena masih ada dosen yg belum menggunakan OLU)	Responden 27
	Dalam hal sarana dan prasarana lebih ditingkatkan	Responden 44
	Karena masa pandemi sarpras belum bisa dinikmati oleh mahasiswa secara maksimal.	Responden 68
	Karena masa pandemi sarpras belum bisa dinikmati oleh mahasiswa secara maksimal.	Responden 68
	(karena masih ada dosen yg belum menggunakan OLU)	Responden 27
	Dalam hal sarana dan prasarana lebih ditingkatkan	Responden 44
Harapan	Semoga bisa PTM	Responden 34
	Semoga lebih dilengkapi lagi sarana dan prasaran	Responden 31
Sarana fisik	Perpustakaan Pascasarjana	Responden 8
	sarana dan prasarana yang mudah dan nyaman	Responden 9
	Ruangan	Responden 11 (mewakii)
	Kantin	Responden 15
	Ruang sholat	Responden 17 (mewakili)

Ruangan Pasca PEP

Responden 19

buku perpustakaan masih kurang buku-buku terbaru sesuai
jurusan tolong ditambah

Responden 46