

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI  
MAGISTER PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN TERHADAP UHAMKA  
TAHUN 2023**



Disusun oleh:

Elin Driana, Ph.D (NIDN: 0413076905)

Ir. Ismuhyar Effendi (NIM : 2209017008)

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
2023**

## 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 : Ir. Ismuhyar Effendi
  - b. Nomor Induk Mahasiswa 2209017008
4. Waktu Pelaksanaan : Februari 2023

Mengetahui,  
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd  
NIDN. 0316078501

Jakarta, 22 Maret 2023  
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. Tuntutan masyarakat dan pemerintah serta persaingan yang semakin ketat menuntut kualitas jasa yang terbaik, baik layanan akademik maupun administrasi. Untuk meningkatkan mutu dan relevansi jasa tersebut, perguruan tinggi perlu melakukan berbagai upaya yang berkesinambungan, mulai dari pembangunan infrastruktur, pembaruan kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran, peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Pihak yang banyak berhubungan langsung dengan kepuasan dan ketidakpuasan di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Perguruan tinggi menempatkan orientasi kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama.

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 56 mahasiswa aktif MPEP UHAMKA. Data dikumpulkan bulan Februari 2023 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 90,5%, 90,0%, 89,9% dan 88,1%. Terdapat peningkatan penilaian kepuasan mahasiswa tahun 2023 dibandingkan penilaian mahasiswa tahun 2022. Indikator *Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* mendapatkan kepuasan tertinggi 94,6%. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen terendah pada indikator *kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan* dengan persentase 92,0%, namun lebih tinggi dari penilaian kepuasan tahun 2022 dengan persentase 91,5%. Indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan terendah pada *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* senilai 87,9%. Adapun kepuasan tertinggi terhadap tenaga kependidikan sebesar 90,6% pada indikator *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa*. Indikator dengan kepuasan tertinggi terhadap pengelola ada pada indikator *kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* sebesar 88,8%. Kepuasan terhadap sarana prasarana pada indikator aksesibilitas 89,3%, kualitas 88,8%, dan terendah pada kecukupan sebesar 86,2%.

**Kata kunci:** Perguruan tinggi, mutu kelembagaan, kepuasan mahasiswa, layanan akademik

## **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, 22 Maret 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman	
<b>Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
A. Definisi Kepuasan Mahasiswa.....	4
B. Dimensi Kepuasan Mahasiswa .....	5
C. Faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya.....	7
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>10</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	10
B. Disain Penelitian .....	10
C. Populasi dan Sampel .....	10
D. Teknik Pengumpulan data .....	10
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	11
F. Teknik Analisis Data.....	13
<b>BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN.....</b>	<b>15</b>
A. Hasil .....	15

1. Deskripsi Responden .....	15
2. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Secara Keseluruhan.....	15
3. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Dosen.....	16
4. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan .....	18
5. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Pengelola (Fakultas) .....	20
6. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Sarana dan Prasarana .....	22
B. Pembahasan .....	23
 <b>BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>27</b>
A. Rencana Tindak Lanjut .....	27
B. Rekomendasi .....	28
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>30</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>36</b>
1. Biodata Peneliti .....	36
2. Data Penelitian .....	37
3. Analisis Data .....	40

## DAFTAR TABEL

Halaman	
Tabel 1 :	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Dosen..... 11
Tabel 2 :	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan..... 12
Tabel 3 :	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Pengelola (Fakultas) ..... 12
Tabel 4 :	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Sarana Prasarana ..... 12
Tabel 5 :	Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa ..... 13
Tabel 6 :	Skala Hasil Analisis Data..... 14
Tabel 7 :	Temuan dan Rencana Kegiatan Tindak Lanjut ..... 27
Tabel 8 :	Data Penelitian ..... 37
Tabel 9 :	Frekuensi dan Persentase Tanggapan ..... 40
Tabel 10:	Hasil Coding Masukan Mahasiswa MPEP UHAMKA ..... 41

## DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 1 : Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Secara Keseluruhan.....	16
Gambar 2 : Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Dosen .....	17
Gambar 3 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	18
Gambar 4 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan .....	19
Gambar 5 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Berdasarkan Pilihan Jawaban .....	20
Gambar 6 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola .....	21
Gambar 7 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	22
Gambar 8 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana.....	22
Gambar 9 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	23
Gambar 10 : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Komponen Kepuasan.	24



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perguruan tinggi memiliki peranan penting dalam proses pertumbuhan ekonomi, social, dan budaya suatu bangsa untuk menghadapi persaingan global era *society* 5.0 yang semakin ketat. Pelayanan pendidikan menjadi aspek yang fundamental dari keunggulan pendidikan suatu perguruan tinggi (Himel & Islam, 2018). Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan dituntut agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk menghasilkan kepuasan masyarakat pengguna jasanya (Prasetyaningrum, 2009).

Jasa pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat, sehingga diperlukan kepekaan untuk mampu melihat kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna jasa. Tuntutan masyarakat dan pemerintah serta persaingan yang semakin ketat menuntut kualitas jasa terbaik, baik layanan akademik maupun administrasi. Untuk meningkatkan mutu dan jasa tersebut, perguruan tinggi perlu melakukan berbagai upaya yang berkesinambungan, mulai dari pembangunan infrastruktur, pembaruan kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi pembelajaran, dan peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan (Mardikantoro & Siroj, 2019).

Pihak yang banyak berhubungan secara langsung dengan tingkat kepuasan di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Banyak perguruan tinggi yang menempatkan orientasi kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama, sehingga semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa di perguruan tinggi (Sulastri, 2016). Kualitas pelayanan dan mahasiswa menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk menjamin bertambahnya kepuasan mahasiswa terhadap suatu perguruan tinggi (Mahonta & Kalam, 2017). Kekuatan dan kelemahan suatu institusi pendidikan tinggi pada akhirnya diukur dari kepuasan mahasiswanya terhadap mutu pelayanan perguruan tinggi tersebut (Pathomchai et al., 2020).

Kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan layanan perguruan tinggi memegang peranan krusial. Mahasiswa yang merasa puas atas layanan suatu perguruan tinggi cenderung melanjutkan pendidikan mereka ke jenjang yang lebih

tinggi yang sama dan mempromosikan perguruan tinggi tersebut pada orang lain, sehingga menjadi aset dalam pasar pendidikan tinggi yang semakin kompetitif (Mikulić et al., 2015). Hal yang sama disampaikan oleh Himel dan Islam (2018) yang menyatakan bahwa 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 doctoral pada universitas. 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).

Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi memberikan kontribusi terhadap perkembangan dan kemajuan lembaga pendidikan. 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 (Giao, 2020). Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa atau calon mahasiswa untuk melakukan perbaikan internal (Bergin, 1997, p.82).

Sekolah Pascasarjana Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (Prodi MPEP UHAMKA) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi bermutu yang menerapkan konsep kepuasan mahasiswa dengan memberikan pelayanan terbaik dan dilakukan secara berkelanjutan. Terkait dengan hal tersebut, perlu 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 tahun 2023 ini dijabarkan sebagai berikut :

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 (sekolah Pasca Sarjana)?
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 (sekolah Pasca Sarjana).
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 kepada masyarakat untuk melanjutkan pendidikan anak-anak mereka di Prodi MPEP UHAMKA.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Definisi Kepuasan Mahasiswa**

Pengertian dari kepuasan dapat ditemukan di berbagai literatur. Secara umum kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai hasil dari beberapa proses evaluasi pelanggan (Oliver, 1981; Tse & Wilton, 1988). Clemes *et al.* (2007), menyatakan kepuasan adalah ringkasan tanggapan emosional dan kognitif berkaitan dengan harapan atau pengalaman yang dirasakan. Menurut Elliot dan Healy (2001), kepuasan adalah sikap jangka pendek berdasarkan evaluasi pengalaman mereka dengan layanan yang diberikan. Adapun 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. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2009).

Penilaian terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Permasalahan yang kompleks dalam pemasaran jasa terletak pada karakteristik jasa, yaitu ketidakseragaman kinerja (*variability*). Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Sehingga konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berlainan oleh konsumen yang berbeda (Tjiptono, 2012).

Kepuasan mahasiswa sendiri dapat didefinisikan sebagai ukuran kualitas dalam kegiatan audit perguruan tinggi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa (Skea, 2017). Weerasinghe *et al.*, (2017), berpendapat kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai suatu proses psikologis yang dipengaruhi oleh banyak faktor dengan peraturan yang berbeda. 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).

Kepuasan mahasiswa merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh (Sumarwan, 2011). Menurut Nilakusmawati (2008), mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya.

Hasil evaluasi mahasiswa digunakan untuk memberikan umpan balik kepada dosen, dan untuk memberikan ukuran efektivitas pengajaran (Marsh, 1987). Namun, Nasser dan Fresko (2002) menemukan bahwa kurang dari 10 persen dosen membuat perubahan besar untuk mengajar mereka sebagai hasil dari evaluasi mahasiswa.

## **B. Dimensi Kepuasan Mahasiswa**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan merupakan revolusi secara menyeluruh dan permanen untuk mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usahanya memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan (Marcel, Davidson, 2003, h. 192).

Hasil penelitian yang melibatkan 369 mahasiswa dari 19 perguruan tinggi di Punjab menunjukkan 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). Berbeda dengan di Punjab, survei lulusan mahasiswa pascasarjana di Inggris menghasilkan 6 (enam) dimensi; 1) dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa antara lain kualitas staf, 2) kualitas lingkungan belajar mahasiswa yang mencakup penyedia layanan, 3) kualitas pengembangan pribadi mahasiswa yang inovatif, 4) kualitas dalam memberikan layanan mahasiswa berkaitan dengan informasi perguruan tinggi,

5) kualitas penilaian yang tepat berkaitan dengan umpan balik kepada mahasiswa, 6) 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, (matrikulasi, sarjana, dan pascasarjana) di 2 (dua) perguruan tinggi Malaysia, menyatakan bahwa terdapat 4 (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*).

Pasuraman (1988), mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *assurance* (kepastian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *emphaty* (kepedulian) dan *tangible* (produk-produk fisik). *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness*, atau daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance*, atau kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. *Emphaty*, atau kepedulian adalah memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan.

Hanaysha, *et. al.*, (2011, h. 2) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam industri pendidikan dinyatakan sebagai keseluruhan evaluasi pelayanan yang diterimanya sebagai bagian dari pengalaman selama proses Pendidikan berlangsung, meliputi aktivitas selama di luar maupun di dalam kelas seperti ruangan kelas yang tersedia berdasarkan jenis kegiatan, interaksi pegawai dan mahasiswa, dan ketersediaan fasilitas yang mendukung pembelajaran dan hubungan dengan para pengajar.

### **C. Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya**

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menentukan puas atau tidaknya seorang mahasiswa umumnya adalah kualitas dosen, kualitas dan ketersediaan sumber daya, dan penggunaan teknologi yang efektif. Faktor-faktor ini tidak berbeda dalam berbagai penelitian kepuasan siswa di berbagai negara (Wilkins, & Balakrishnan, 2013).

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. Kepuasan terhadap layanan dosen dan tenaga kependidikan menumbuhkan rasa percaya (*trust*) yang berdampak pada kesetiaan mahasiswa terhadap almamater mereka.

Deuren dan Lhaden (2017) dari penelitian yang dilakukan terhadap 100 mahasiswa pendidikan bisnis di Bhutan menemukan bahwa kehadiran, keterampilan pedagogik dan pengetahuan 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 6 (enam) dimensi anteseden 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 dalam 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 ditemukan bahwa 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 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. Perguruan tinggi harus memastikan bahwa mahasiswa yang sedang 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.

Kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh pelayanan non akademik, pelayanan akademik dan citra Lembaga selebihnya 25% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan loyalitas kurang lebih 65% dipengaruhi oleh pelayanan non akademik, kepuasan mahasiswa dan citra lembaga selebihnya kurang lebih 35%



dipengaruhi oleh faktor lain. (1) pelayanan non akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (2) citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, (3) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, (4) pelayanan non akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, (5) citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Dharsono, W. *et al.*, 2015).

Pada prinsipnya terdapat 3 (tiga) kunci dalam memberikan kepuasan mahasiswa, yaitu: kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa; mengembangkan database yang akurat tentang kebutuhan mahasiswa (termasuk kebutuhan dan keinginan setiap segmen mahasiswa); dan pemanfaatan informasi yang didapat dari riset pasar dalam kerangka pemasaran strategik (Tjiptono, 1997 dalam Agustiono dan Sumarno, 2006).

## **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 2023.

#### **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 2023. 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 2023 melalui pesan *whatsapp* untuk meminta kesediaan mereka mengisi kuesoner melalui tautan *google form*. Sebanyak 56 mahasiswa Prodi MPEP mengirimkan tanggapan mereka secara *online*.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data primer digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh dari survei menggunakan kuesoner kepada para mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA yang masih aktif kuliah di tahun 2023. Data yang terkumpul merupakan data tanggapan mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2023 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. Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen**

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. Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap tenaga Pendidikan**

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. Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap pengelola (fakultas)**

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. Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap sarana prasarana**

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. Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

<b>Deskripsi</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

#### **F. Teknik Analisi Data**

Analisis data kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2023 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. Skala hasil analisis data**

<b>Nilai</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
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**

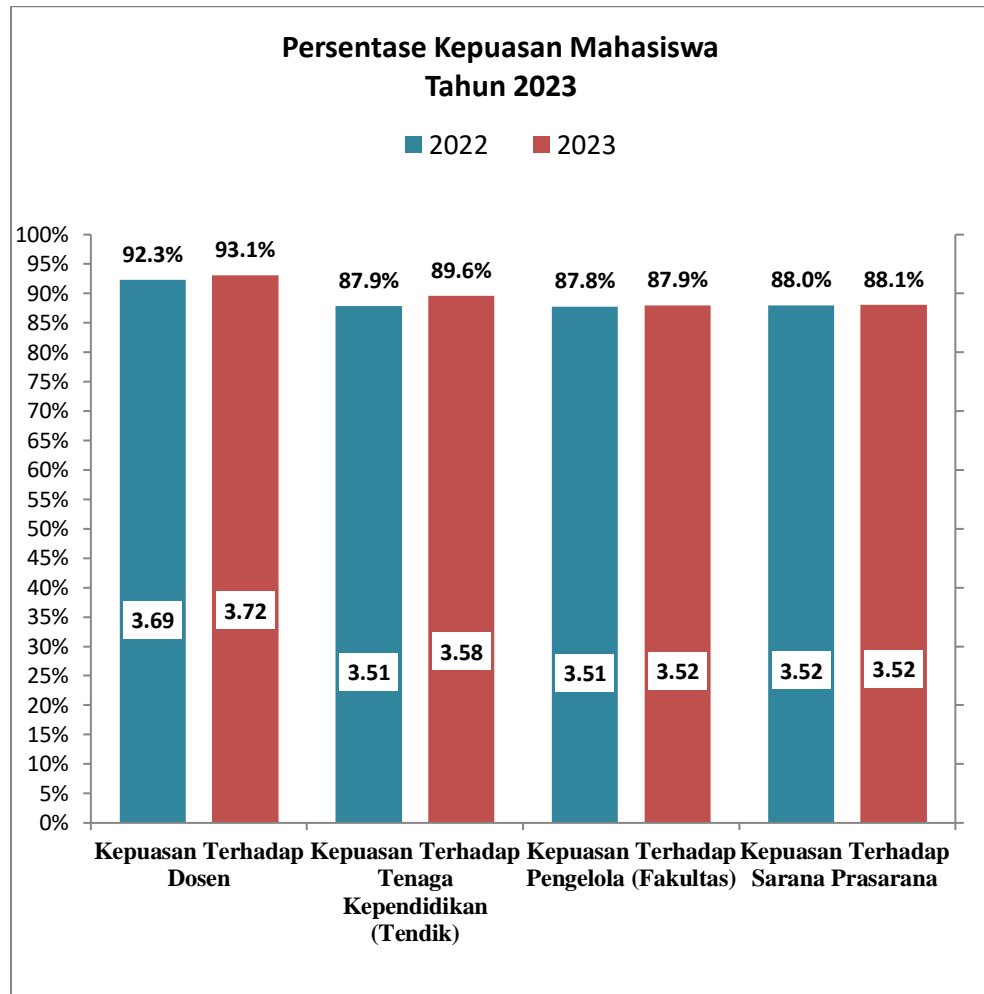
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2023 terhadap pelayanan pendidikan yang diselenggarakan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA akan dijabarkan berupa deskripsi singkat responden penelitian, tanggapan mahasiswa Prodi MPEP terhadap dosen, tanggapan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan, 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 56 mahasiswa Prodi MPEP yang masih aktif mengikuti perkuliahan hingga tahun 2023.

##### **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 di Prodi MPEP menduduki posisi pertama dengan persentase sebesar 93,1%, dilanjutkan posisi kedua kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan mendapatkan perhatian dari mahasiswa sebesar 89,6%, di posisi ketiga kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana sebesar 88,1% dan terakhir adalah kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap kualitas terhadap pengelola yang mendapat penilaian 87,9% dari mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA. Kepuasan mahasiswa terhadap semua kualitas pelayanan tahun 2023 ini mendapatkan persentase yang lebih besar dibandingkan kepuasan mahasiswa pada tahun 2022, dengan peningkatan tertinggi pada kualitas pelayanan tenaga Pendidikan yang terdapat kenaikan sebesar 1,7%.



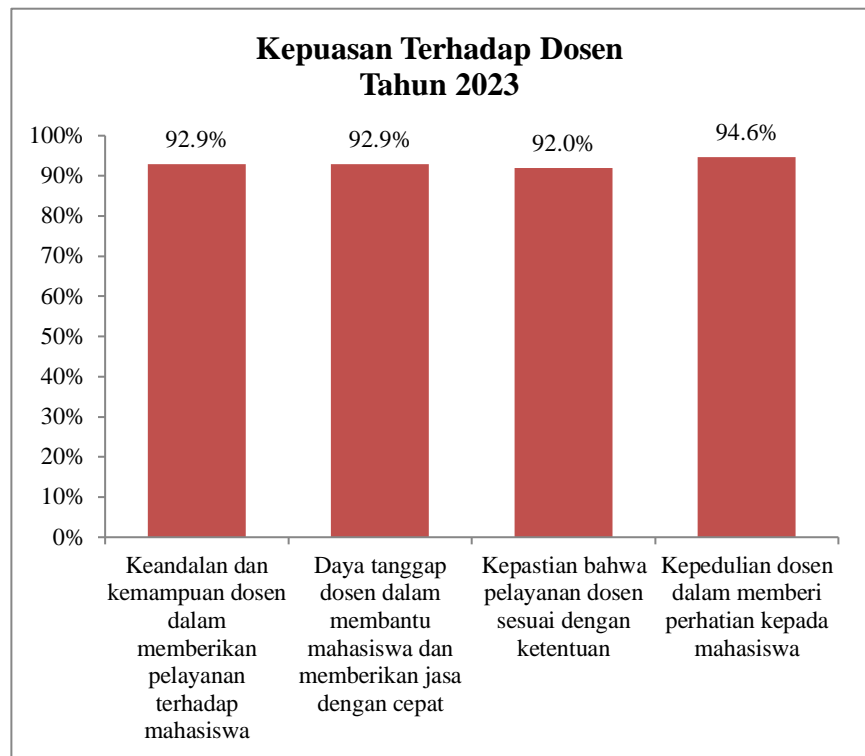
**Gambar 1. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan UHAMKA**

### 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 92,9%, 92,9%, 92,0%, dan 94,6% seperti yang disajikan pada Gambar

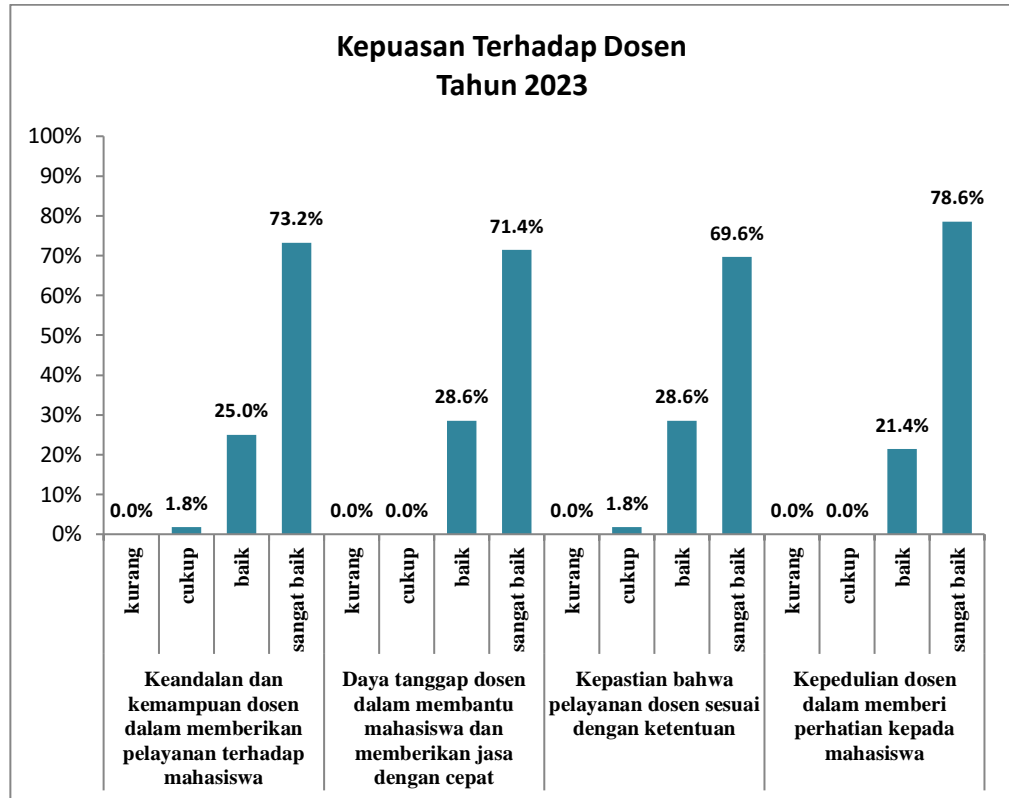


2.



**Gambar 2. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap dosen**

Analisis lebih dalam menunjukkan bahwa dari empat indikator penilaian mutu dosen, sebagaimana yang ditampilkan pada Gambar 3. Kepuasan terhadap kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan penilaian tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, yang secara berturut-turut 78,6% sangat baik dan 21,4% baik. Indikator kepuasan mahasiswa terhadap dosen terendah adalah kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan secara berurutan 69,6% sangat baik, 28,6% baik, dan 1,8% cukup.



**Gambar 3. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan pilihan jawaban**

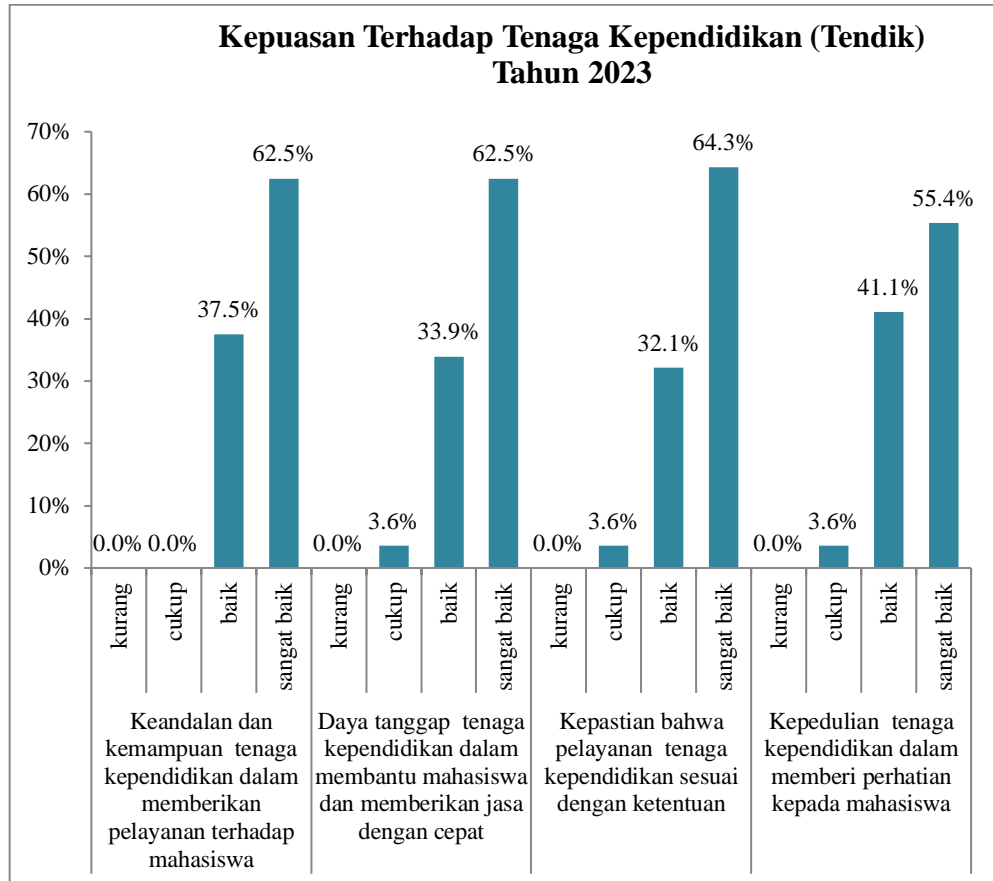
#### **4. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Tenaga Kependidikan**

Indikator *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* merupakan kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh mahasiswa dengan 90,6%. Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan berikutnya adalah *kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan* 90,2%, *daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat* 89,7% dan indikator terakhir *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* 87,9%.



**Gambar 4. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap tenaga pendidikan**

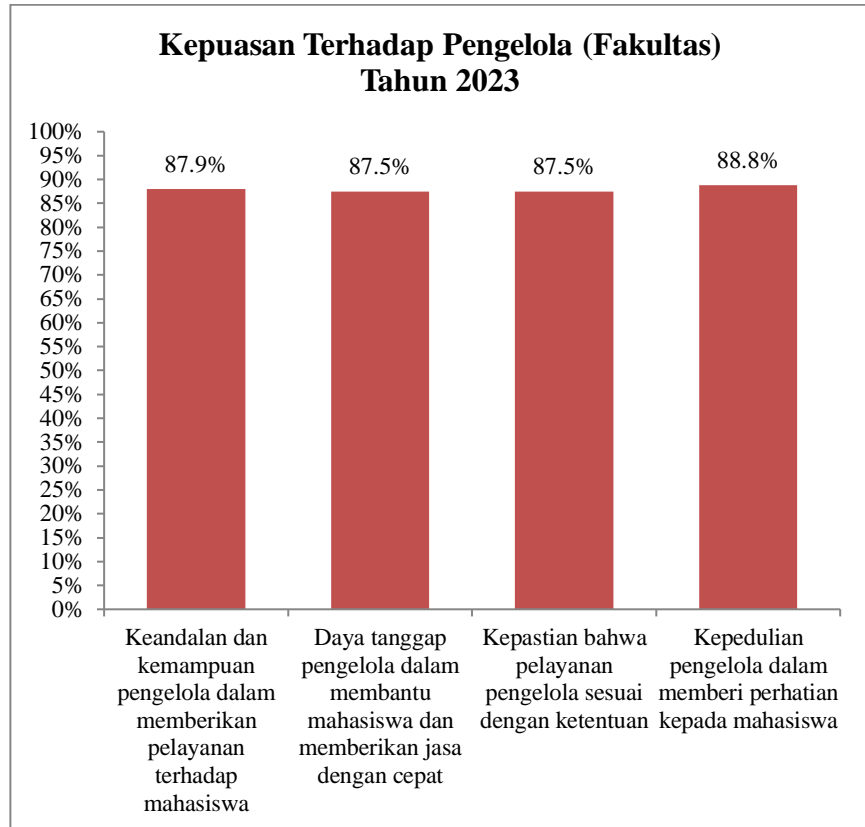
Lebih rinci ditampilkan pada gambar 5 bahwa tingkat kepuasan dirasakan oleh mahasiswa terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan terendah adalah indikator *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* secara berurutan 55,4% sangat baik, 41,1% baik, 3,6% cukup dan 0,0% kurang. Respon tertinggi pada indikator *kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan* 64,3% sangat baik, 32,1% baik, 3,6% cukup dan 0,0% kurang. *Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa cepat* mendapatkan perhatian dari mahasiswa masing-masing 62,5% sangat baik, 33,9% baik, dan 3,6% cukup, sedangkan indikator mahasiswa *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* 62,5% sangat baik, 37,5% baik, 0,0% untuk cukup dan kurang.



**Gambar 5. Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan berdasarkan pilihan jawaban**

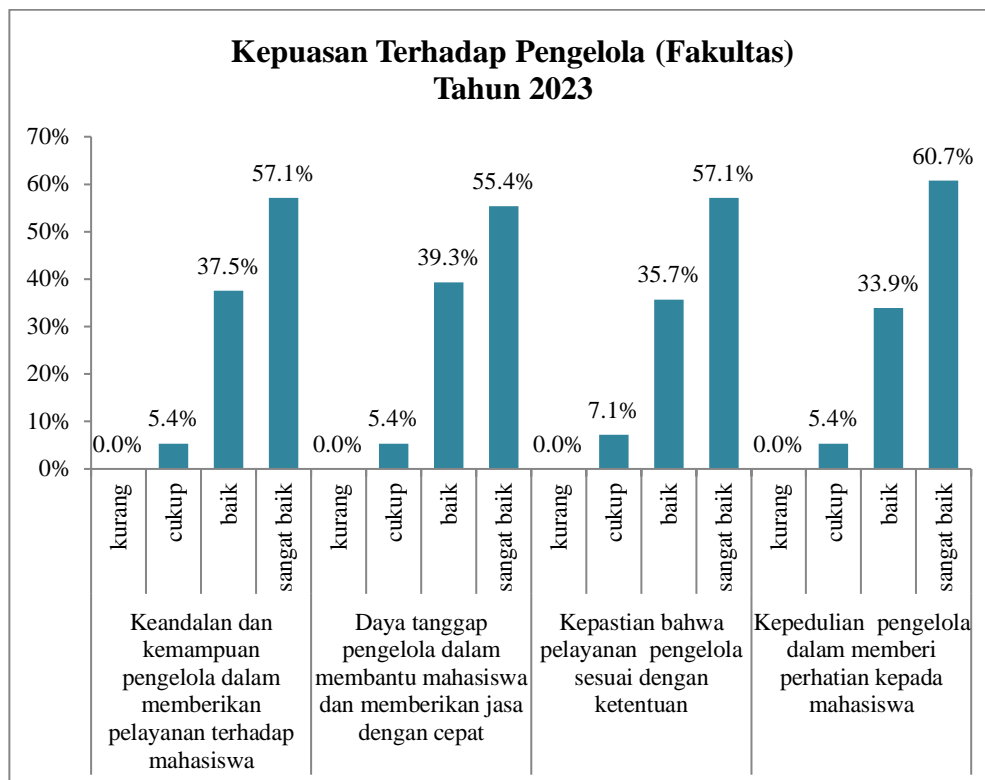
### 5. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Pengelola (Fakultas)

Berdasarkan data hasil penelitian menyebutkan bahwa semua indikator kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) mendapat respon sangat baik dari para mahasiswa. Mulai dari indikator *kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* dengan 88,8%, diikuti oleh *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* dengan 87,9%. Seperti yang ditampilkan pada gambar 6, indikator *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan* mendapatkan penilaian yang sama indikator *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat* dengan respon 87,5%.



**Gambar 6. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap pengelola (Fakultas)**

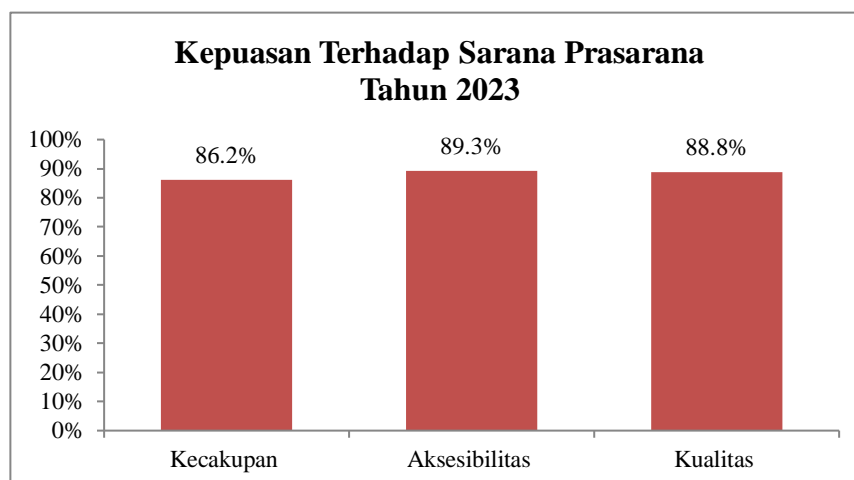
Analisis lebih lanjut dilakukan pada indikator kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap pengelola disajikan pada gambar 7. Indikator *kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa* mendapat perhatian tertinggi dengan 60,7% untuk kategori sangat baik, 33,9% kategori baik, 5,4% cukup dan 0,0% kurang. Dua indikator yakni *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* dan *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan* mendapatkan respon yang sama dari mahasiswa sebesar 57,1% sangat baik. Kategori baik sebesar 37,5% dari *kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan*, sedang indikator *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa* memiliki kategori baik 35,7%. Posisi berikutnya indikator *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat* mendapat penilaian sebesar 55,4% untuk kategori sangat baik, 39,3% kategori baik, 5,4% cukup dan 0,0%.



**Gambar 7. Kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) berdasarkan pilihan jawaban**

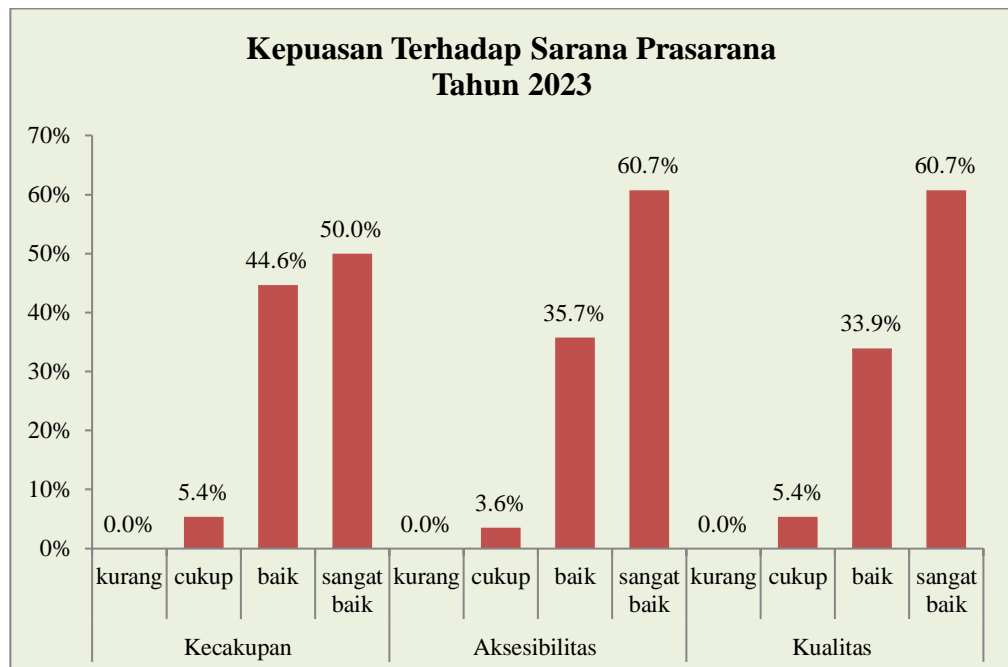
#### **6. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP Terhadap Sarana dan Prasarana**

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 86,2%, 89,3%, dan 88,8%.



**Gambar 8. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap sarana prasarana**

Pengujian lebih lanjut kepuasan mahasiswa pada tingkat sarana prasarana, mahasiswa memberikan penilaian sangat baik untuk ketiga indikator. Kecakupan 50,0% predikat sangat baik, 44,6% baik, 5,4% cukup dan 0,0% kurang. Adapun aksesibilitas mendapatkan penilaian dari mahasiswa dengan kategori cukup 3,6%, kategori baik sebesar 35,7% dan 60,7% sangat baik. Terakhir indikator kualitas sarana dan prasarana mendapatkan perhatian dari mahasiswa sebesar 60,7% sangat baik, 33,9% baik dan 5,4% dengan kategori cukup. Untuk lebih detailnya kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana dapat dilihat pada gambar 9.



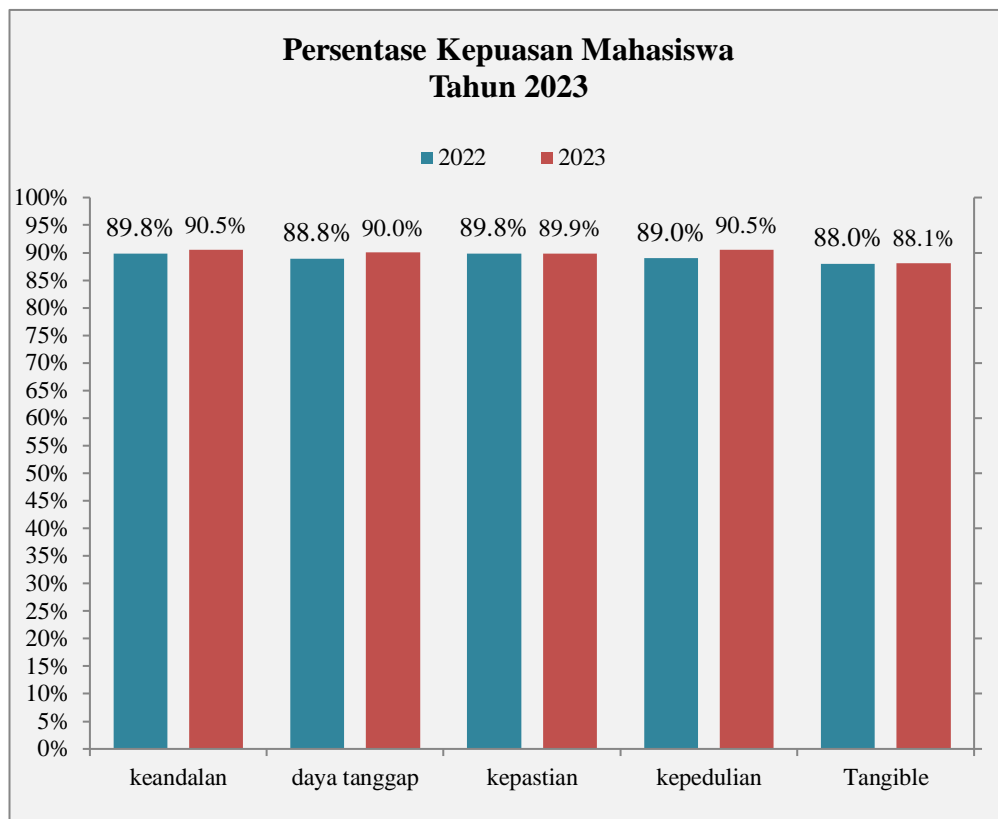
**Gambar 9. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana berdasarkan pilihan jawaban**

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

## **B. Pembahasan**

Mahasiswa Prodi MPEP tahun 2023 memberikan penilaian yang baik terhadap keandalan, daya tanggap, kepastian, kepedulian dan tangible. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, keseluruhan indikator mengalami

peningkatan meskipun tetap masih diperlukan perbaikan-perbaikan. Hal ini dapat dilihat dari Gambar 10.



**Gambar 10. Kepuasan mahasiswa Prodi MPEP terhadap komponen kepuasan.**

Indikator *keandalan* dan *kepedulian* mendapatkan penilaian tertinggi dengan rata-rata dari keseluruhan indikator sebesar 90,5%. Hal ini membuktikan bahwa dosen Prodi MPEP bekerja secara profesional menjalankan memberikan perhatian dalam proses belajar mengajar. Hal ini tergambar dari hasil coding masukan mahasiswa pada Tabel 10 yang umumnya menyatakan kepuasan mereka yang salah satunya memberikan tanggapan “*semuanya dosen Uhamka terbaik, semangat, sangat komunikatif, dan memiliki jiwa intelektual yang sangat tinggi*”, dan “*sangat terlayani dengan dosen-dosen yang sangat luar biasa dalam memberikan ilmu pengetahuan*”. Meskipun demikian, beberapa masukan yang perlu menjadi perhatian antara lain “*beberapa dosen kurang/tidak memberikan feedback terhadap tugas-tugas yang diberikan, sehingga mahasiswa menjadi tidak yakin akan kualitas pemahaman pembelajaran*”, dan “*bisa konsultasi tesis secara daring*”. Merujuk Deuren dan Lhaden (2017) yang menyatakan bahwa kehadiran, keterampilan pedagogik dan pengetahuan staf pengajar di perguruan tinggi sangat dihargai oleh



kebanyakan mahasiswa serta memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa kepada perguruan tinggi, sangat sesuai dengan penilaian kepuasan dan hasil coding dari Responden.

Indikator *keandalan dan kepedulian* dalam bidang tenaga kependidikan juga meningkat dibandingkan kepuasan mahasiswa tahun 2022, hal ini dapat dilihat dari tanggapan mahasiswa antara lain “*sangat terlayani dengan baik*”, “*sudah baik dan sangat tanggap dalam membalas kebutuhan mahasiswa*”, dan “*selalu memberikan pelayanan terbaik*”. Beberapa masukan yang bisa dijadikan bahan evaluasi bagi tenaga kependidikan dan pengelola (fakultas) sesuai hasil coding mahasiswa, yakni “*masih ada yang tata bahasanya kurang berkenan, pilihan kata yang kurang tepat dalam merespon chat*”, dan “*lebih ramah lagi terhadap mahasiswa*”. Hal ini sejalan dengan Mounir, merujuk dari Nias, Rusdinal dan Ningrum (2021) bahwa sikap ramah merupakan bagian terpenting dalam memuaskan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Hasil penelitian Teeroovengadum, V *et.al* (2019) lebih menegaskan bahwa tingkat kualitas layanan teknis kependidikan dan pengelola (fakultas) yang lebih baik akan meningkatkan citra positif di kalangan siswa.

Meskipun terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa bagi pengelola (fakultas), namun indikator *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat serta kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan* mendapatkan penilaian terendah dari mahasiswa yakni 87,5%. Responden penelitian memberikan beberapa masukan untuk meningkatkan pelayanan pengelola (fakultas) antara lain “*apabila memungkinkan ada perpustakaan online*”. Untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi Uhamka ke depan, beberapa masukan berikut dapat dipertimbangkan antara lain “*apabila memungkinkan bisa dibuatkan laporan terkait status BOP dan BPP setiap bulan*”, “*kolaborasi dengan lembaga praktisi, swasta, dan pemerintah dengan adanya kesempatan magang bagi mahasiswa dan kesempatan beasiswa bukan hanya kepada alumni Uhamka*”, serta “*adanya beberapa program yang bisa memudahkan mahasiswa dalam mengakses pembelajaran dan menyelesaikan tesis dengan baik dan tepat waktu*”.

Penilaian terhadap sarana prasarana secara keseluruhan mendapat respon sangat baik dari mahasiswa dengan rata-rata 88,8%, penilaian terhadap sarana

prasarana lebih tinggi dibandingkan penilaian tahun 2022. Namun, indikator sarana dan prasarana di tahun 2023 ini masih lebih rendah dibandingkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Masukan dihimpun dari mahasiswa Prodi MPEP untuk peningkatan mutu sarana prasarana antara lain “*Pasca Sarjana perlu meningkatkan penggunaan online learning Uhamka (OLU) dengan pemenuhan audio video yang memadai, dan peningkatan kualitas perpustakaan sehingga bisa diakses secara online*”. Pelaksanaan *e-learning* memiliki kelebihan yaitu proses *log-in* sederhana memudahkan mahasiswa memulai pembelajaran berbasis *online* (Yodha, Abidin, & Adi, 2019).

Responden juga memberikan untuk peningkatan sarana fisik seperti penyediaan kantin dan perbaikan toilet, yakni “*Toilet dekat dengan masjid diperbaiki*”, dan “*disediakan cafe di kampus*”.

Kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi sikap mahasiswa tersebut dalam menerima pelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu cara yang efektif untuk mencapai mutu pendidikan dengan mendorong dan meningkatkan minat dan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran mereka sehingga mahasiswa memahami peran mereka dalam belajar (Cheng, M., *et al.*, 2016). Peningkatan kualitas layanan dan peningkatan kepuasan mahasiswa dapat diperoleh dengan melakukan perbaikan terhadap faktor-faktor kritis. Disebabkan aspek akademik memiliki hubungan sangat erat dengan kepuasan mahasiswa, maka aspek ini harus diperhatikan terlebih dahulu. Peningkatan kemampuan kepada tenaga pendidikan dilakukan dalam bentuk kursus, ketrampilan komunikasi, sikap dan cara melayani mahasiswa, penyediaan ruang konsultasi, dan umpan balik kepada mahasiswa (Huang, Q., 2010)

## 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. Temuan dan Rencana Kegiatan Tindak Lanjut**

No	Komponen	Temuan	Rencana Tindak lanjut
1	Kepuasan terhadap dosen	Indikator <i>kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan</i> , terendah 92,0%.	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 87,9%.	Meningkatkan 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 dan kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan</i> , terendah 87,5%.	Mengadakan komunikasi dengan fakultas guna evaluasi aspek daya tanggap dan kepastian pelayanan dalam membantu serta memberikan jasa kepada mahasiswa.
4	Kepuasan terhadap sarana prasarana	Indikator <i>kecakupan</i> , terendah 86,2%.	Mengidentifikasi aspek-aspek <i>tangible</i> yang dianggap masih belum cukup

## B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan-temuan survei kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2023 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.
  - c. Memberikan feedback terhadap tugas-tugas yang diberikan
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, termasuk meningkatkan kerjasama dengan berbagai institusi terkait.
4. Memanfaatkan secara maksimal sarana prasarana yang ada seperti OLU, menambah referensi di perpustakaan digital (jurnal dan akses tesis) serta menyediakan perlengkapan *audio video* untuk kuliah daring yang memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan (2nd ed.)*. Bumi Aksara.
- Bergin, S. (1997). Communication is the key to customer success. *Transportation and Distribution, March*, 82-84.
- 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>
- Cheng, M., Taylor, J., Williams, J., & Tong, K. (2016). Student satisfaction and perceptions of quality: testing the linkages for PhD students. *Higher Education Research & Development*, 35(6), 1153-1166.
- 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>
- Clemes, M. D., Gan, C. E., & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). Routledge.
- Dharsono, W. W., Nursati, E., & Hutabarat, J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non-Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(2), 28-35.
- 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>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11.

- 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>
- Huang, Q. (2010). The relationship between service quality and student satisfaction in higher education sector: A case study on the undergraduate sector of Xiamen University of China. *AU Journal of Management*, 8(1), 38-44.
- Joanna, Poon. (2019). Examining Graduate Built Environment 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). Departments of Effectiveness in Public Higher 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 of Higher Education in Bangladesh: A Comparative Study Between Public University and Private

- University. *IOSR Journal Of Business and Management*, 19(11), 49-55.
- Mardikantoro, H. B., & Siroj, M. B. (2019). Model Layanan Akademik dan Administrasi dalam Peningkatan Kompetensi dan Akselerasi Studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Universitas Negeri Semarang. In *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)* (Vol. 2, No. 1, pp. 643-659).
- Marcel, D. (2003). Service Quality in Concept and Theory.
- Marsh, H. W. (1987). Students' evaluations of university teaching: Research findings, methodological issues, and directions for future research. *International journal of educational research*, 11(3), 253-388
- 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>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran.
- 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>
- Nasser, F., & Fresko, B. (2002). Faculty views of student evaluation of college teaching. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 27(2), 187-198.
- 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.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Prasetyaningrum, I. D. (2009). Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran). *Jurnal Industrial Mangement*, 25(3), 123-136.
- RM Hanaysha, J., Hilman Abdullah, H., & Warokka, A. (2011). Service quality and students' satisfaction at higher learning institutions: The competing dimensions of Malaysian universities' competitiveness.
- 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 Satisfactions: 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., & SMMahbubur Rahman. (2020). Assesing Students' Satisfaction in Public
- Sulastri, T. (2016). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 167-184.
- Sumarwan, U., Puspitawati, H., Hariadi, A., Mukti Ali, M., Gazali, M., Hartono, S., & Farina, T. (2011). Riset pemasaran dan konsumen.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*, 299.
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga

- pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3(3).
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 25(2), 204-212.
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156.
- 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>
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality assurance in education*, 27(4), 427-445.
- 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.

**Ir. Ismuhyar Effendi** lahir di Medan, pada tanggal 15 April 1969. Peneliti menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Ilmu Tanah, Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara tahun 1994, dan saat ini sedang melanjutkan pendidikan S2 di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, Sekolah Pascasarjana, UHAMKA Jakarta. Hingga saat ini bekerja di salah satu perusahaan swasta nasional di Jakarta.

## LAMPIRAN 2

**Tabel 8. Data penelitian**

ID	Keanda lan dan kemam puan dosen dalam membe rikan pelayan an terhada p mahasi swa	Daya tanggap dosen dalam membant u mahasisw a dan memberi kan jasa dengan cepat	Kepasti an bahwa pelaya nan dosen sesuai denga n ketentua n	Kepedu lian dosen dalam membe ri perhati an kepada mahasi swa	Keandalan dan kemampu an tenaga kependidik an dalam membantu mahasiswa dan memberika n jasa dengan cepat	Daya tanggap tenaga kependidik an dalam membantu mahasiswa dan memberika n jasa dengan cepat	Kepastia n bahwa pelayan an tenaga kependi dikan sesuai dengan ketentua n	Kepeduli an tenaga kependi dikan dalam memberi perhatia n kepada mahasis wa	Keandalan dan kemampu an pengelola dalam memberik an pelayanan terhadap mahasisw a	Daya tanggap pengelola dalam membant u mahasisw a dan memberik an jasa dengan cepat	Kepasti an bahwa pelaya nan pengel ola sesuai dengan ketentua n	Kepedu lian pengelo la dalam membe ri perhati an kepada mahasi swa	K e c u k u p a n	A k s e s i b i l i t a s	K u s a l i t a s
1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	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	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
22	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	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	4	4	4	4
39	4	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	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
44	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
46	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3
47	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
48	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### LAMPIRAN 3

**Tabel 9. Frekuensi dan persentase tanggapan**

NO	PERTANYAAN		FREKUENSI				PERSENTASE			
			kurang	cukup	baik	sangat baik	kurang	cukup	baik	sangat baik
1	Kepuasan Terhadap Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	1	14	41	0,0%	1,8%	25,0%	73,2%
2		Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	0	16	40	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%
3		Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	0	1	16	39	0,0%	1,8%	28,6%	69,6%
4		Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	12	44	0,0%	0,0%	21,4%	78,6%
5	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik)	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	0	21	35	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%
6		Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	2	19	35	0,0%	3,6%	33,9%	62,5%
7		Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	0	2	18	36	0,0%	3,6%	32,1%	64,3%
8		Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	2	23	31	0,0%	3,6%	41,1%	55,4%
9	Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	3	21	32	0,0%	5,4%	37,5%	57,1%
10		Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	3	22	31	0,0%	5,4%	39,3%	55,4%
11		Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	0	4	20	32	0,0%	7,1%	35,7%	57,1%
12		Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	3	19	34	0,0%	5,4%	33,9%	60,7%
13	Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	Kecukupan	0	3	25	28	0,0%	5,4%	44,6%	50,0%
14		Aksesibilitas	0	2	20	34	0,0%	3,6%	35,7%	60,7%
15		Kualitas	0	3	19	34	0,0%	5,4%	33,9%	60,7%

## LAMPIRAN 4

**Tabel 10. Hasil coding masukan mahasiswa MPEP UHAMKA**

No	Kategori	Sub Kategori	Codes	Sumber
	Dosen	Kelebihan	Sangat humanis dan memberikan dukungan lulus tepat waktu.	Responden 2
			Semuanya dosen Uhamka terbaik, semangat, sangat komunikatif, dan memiliki jiwa intelektual yang sangat Tinggi.	Responden 3
			Merasa puas diajari oleh dosen yang luar biasa.	Responden 7
			Sudah bagus sekali dalam memberikan materi pelajaran.	Responden 8
			Baik dan jelas dalam menjelaskan.	Responden 11
			Sangat profesional di bidang masing-masing.	Responden 15
			Alhamdulillah semuanya dosen di Uhamka sangat tepat waktu.	Responden 17
			Sangat baik dalam menyelenggarakan pembelajaran, semoga semakin sukses dalam menabur ilmu yang bermanfaat, dan membentuk para pendidik yang hebat.	Responden 20
			Baik sekali, dan berkualitas.	Responden 23
			Dosen baik dan peduli.	Responden 26
			Sangat terlayani dengan dosen-dosen yang sangat luar biasa dalam memberikan ilmu pengetahuan.	Responden 27
			Fast respon.	Responden 28
			Semangat dalam mencerdaskan anak bangsa.	Responden 31
			Alhamdulillah baik, sholih, dan sholihat	Responden 34
			Layanan pembelajaran oleh dosen pengampu mata kuliah sangat profesional.	Responden 42
			Insya Allah cukup baik dan semangat untuk lebih baik lagi.	Responden 37
			Tetap semangat mengajar dan memberikan pendidikan untuk generasi Indonesia.	Responden 56
		Kekurangan	Untuk beberapa dosen diharapkan mempersiapkan materi sesuai dengan RPS yang telah dibuat.	Responden 1



		Jadwal kuliah kalau bisa disesuaikan dengan jadwal yang sudah dikeluarkan jurusan. Jika ada perubahan dikomunikasi segera sebelum 2 hari sebelum pelaksanaan PBM.	Responden 3
		Selalu terpaku dengan fasilitas yang diberikan, sehingga proses perkuliahan terganggu apabila terjadi kendala.	Responden 14
		Beberapa dosen kurang/tidak memberikan feedback terhadap tugas-tugas yang diberikan, sehingga mahasiswa menjadi tidak yakin akan kualitas pemahaman pembelajaran.	Responden 47
		Harus lebih perhatian terhadap mahasiswa.	Responden 43
		Sering mengganti jadwal kuliah.	Responden 48
	Masukan	Karena mahasiswa S2 umumnya pekerja yang punya amanah dan tanggung jawab ditempat lain, semoga dapat dimaklumi.	Responden 11
		Ingin bimbingan tesis bisa dilakukan secara offline.	Responden 56
		Materi kuliah dilengkapi dengan contoh yang terupdate.	Responden 10
		Saran pada beberapa dosen agar lebih memahami kondisi mahasiswa	Responden 12
		Lebih banyak memberikan contoh.	Responden 13
		Lebih interaktif, lebih tepat waktu dan diharapkan setiap mahasiswa bisa ikut dalam program bersama dosen sebagai bentuk praktik mata kuliah.	Responden 16
		Dosen selalu seragam memberikan masukan dalam penulisan tesis. Masih terdapat dosen dalam memberikan saran penulisan tesis berbeda satu dengan lainnya. Cek turnitin ada baiknya disarankan oleh semua dosen kepada semua mahasiswa sebelum sidang tesis.	Responden 21
		Materi kuliah setiap pertemuan bisa dishare.	Responden 22
		Lebih memberikan pelayanan penyelesaian studi.	Responden 24
		Untuk dosen semoga lebih baik lagi.	Responden 25
		Integrasi teknologi dalam pengajaran.	Responden 30
		Pengajaran lebih diperluas dengan mengkaitkan kejadian atau topik terkini.	Responden 33
		Kesesuaian saat memilih dosen pembimbing, banyak diantara mahasiswa menemukan kendala saat bimbingan berlangsung dan akhirnya tugas akhir tidak bisa terselesaikan sesuai dengan waktunya.	Responden 35

2	Tenaga Kependidikan		Bisa konsultasi tesis secara daring.	Responden 39
			Memberikan keringanan untuk mahasiswa yang sedang menyusun tesis agar bisa dilakukan secara online, karena ada beberapa hal yang membuat mahasiswa terkendala apabila dilakukan secara offline.	Responden 44
			Sudah baik, lebih banyak praktikal.	Responden 50
			Pertahankan kwalitas.	Responden 52
		Kelebihan	Respon sangat baik, walau lewat whatsapp aja ditanggapi dengan baik.	Responden 8
			Tenaga kependidikan di Uhamka melayani penuh dengan kebijakan.	Responden 17
			Sudah sangat baik, cepat dalam merespon keluhan.	Responden 20
			Apresiasi setinggi-tingginya untuk bagian sekretariat terutama Mbak Fita. Dalam memberikan informasi tak segan menjapri untuk mengingatkan. Kemudia Pak Isak, bagian keuangan. yang ramah dan siap membantu mahasiswa dalam mengecek bukti pembayaran.	Responden 21
			Semoga pelayanan lebih ramah dan lebih baik lagi.	Responden 25
			Sangat terlayani dengan baik.	Responden 27
			Kerja ikhlas dan tuntas.	Responden 31
			Alhamdulillah cepat tanggap.	Responden 34
			Sudah baik dan sangat tanggap dalam membalas kebutuhan mahasiswa.	Responden 46
			Tenaga kependidikan Uhamka selalu memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada mahasiswa.	Responden 42
		Kekurangan	Kartu mahasiswa belum jadi-jadi.	Responden 1
			Masih ada yang tata bahasanya kurang berkenan, pilihan kata yang kurang tepat dalam merespon chat.	Responden 2
			Kartu mahasiswa, Jaket Almamater segera dibagikan.	Responden 3
			Ingin lebih fast response terhadap kebutuhan mahasiswa.	Responden 5
			Kurang responsif saat membalas pertanyaan via chat.	Responden 15
			Bagian keuangan atau admistrasi kurang tanggap terkait pembayaran. Beberapa kali terkendala ingin membayar menjelang ujian.	Responden 26
			Lebih fast respon.	Responden 32
			Lebih ramah lagi terhadap mahasiswa.	Responden 45

3	Masukan	Apabila memungkinkan bisa dibuatkan laporan terkait status BOP dan BPP setiap bulan.	Responden 11
		Akan lebih baik jika tatap muka.	Responden 13
		Melakukan pengingatan pada mahasiswa/i yang mengalami hambatan baik langsung ataupun tidak langsung, misal : group untuk masing-masing jurusan mengenai info sempro, dll.	Responden 14
		Perbanyak senyum.	Responden 23
		Lebih memberikan kemudahan penyelesaian studi.	Responden 24
		Bisa proses surat daring.	Responden 39
		Lebih konsisten dalam memberikan informasi kepada mahasiswa.	Responden 44
		Akses komunikasi online lebih ditingkatkan.	Responden 48
	Kelebihan	Sangat terlayani dengan sangat baik	Responden 27
		Melayani dengan tuntas	Responden 31
		Terimakasih telah mengingatkan selalu untuk segera lulus	Responden 37
		Selalu memberikan pelayanan terbaik	Responden 42
		Memberikan perhatian dan pelayanan terhadap mahasiswa	Responden 43
		Fakultas memberikan cukup banyak peluang untuk berkembang, seperti info tentang hibah, pelatihan menulis, dsb.	Responden 47
	Harapan	Tetap menjadi bagian dari pelayanan pendidikan terbaik	Responden 2
		Semoga ada silaturahmi alumni PEP dan mahasiswa dan ada pembekalan untuk tesis	Responden 11
		Meningkatkan kualitas lagi, meski sudah mendapat predikat unggul	Responden 15
		Kolaborasi riset dengan lembaga praktisi, swasta, pemerintah, dll lebih meningkat, dengan adanya kesempatan magang saat libur semester.	Responden 16
		Kerjasama beasiswa dengan swasta dan pemerintah, sehingga kesempatan beasiswa bukan hanya kepada alumni Uhamka, mahasiswa yang sudah PPG dan kader Muhammadiyah saja.	
		Mempromosikan kepada masyarakat agar lebih mengenal PEP, karena banyak masyarakat atau siswa SMA yang belum mengenal adanya jurusan ini.	Responden 21
		Bisa saling dukung alumninya	Responden 23

			Semakin menambah prodi lainnya	Responden 53
			Ada beberapa program yang bisa memudahkan mahasiswa dalam mengakses pembelajaran dan menyelesaikan tesis dengan baik dan tepat waktu.	Responden 44
		Masukan	Mengadakan lomba penulisan karya ilmiah agar mahasiswa lebih termotivasi	Responden 7
			Apabila memungkinkan ada perpustakaan online.	Responden 10
			Menambah akses ke jurnal Uhamka dan perpustakaan secara online	Responden 14
			Fakultas memiliki progam-program inovatif yang dapat menarik perhatian calon mahasiswa. Meningat kemampuan bahasa Inggris mahasiswa masih rendah dan buku-buku teori dasar/primer banyak yang berasal dari luar, fakultas bisa memfasilitasi pengadaan terjemahan pada buku-buku utama/dasar tiap prodi, agar membantu mahasiswa dalam memahami ilmu dasar secara lebih dalam dan baik.	Responden 16
			Lebih memberikan kemudahan penyelesaian studi	Responden 24
			Memberikan gambaran jenjang karir atau penyaluran informasi sebagai referensi.	Responden 26
			Lebih banyak promosi ke sekolah-sekolah	Responden 30
			Sudah baik tinggal meningkatkan mutu pembelajaran	Responden 46
			Fasilitas kampus lebih cepat diakses untuk tahun ajaran baru	Responden 48
			Tetap mengikuti perkembangan zaman tanpa meninggalkan nilai-nilai ke-Islaman	Responden 56
4	Sarpras	Penunjang Pembelajaran	Ada audio video sehingga bisa kuliah hybrid	Responden 10
			Perpustakaan online dan akses jurnal Uhamka dipermudah untuk di akses	Responden 14
			Menambah koleksi buku dan jurnal perpustakaan agar mempermudah mahasiswa mencari referensi	Responden 15
			Akses jurnal lebih luas, ada fasilitas rekam mata kuliah yg dikelola kampus	Responden 16
			Pembangunan kampus cepat rampung	Responden 17
			Banyak kemajuan terlebih setelah renovasi	Responden 18
			Pemakaian zoom dan olu yang disediakan agar bisa berkolaborasi digunakan keduanya dengan efektif	Responden 26

			Dilengkapi buku di perpustakaan online dan mempermudah mengakses perpustakaan online	Responden 32
			Sarana pembelajaran yang diberikan oleh kampus melalui daring sangat baik..	Responden 42
			Memperluas perpustakaan dan menambah referensi untuk tugas tugas dan tesis mahasiswa	Responden 46
			Perbanyak sumber-sumber digital	Responden 50
		Masukan	Toilet dekat dengan masjid diperbaiki	Responden 1
			Wisuda tidak perlu beli toga. Sewakan saja, supaya tidak mubadzir	Responden 6
			Toilet lebih diperhatikan lagi karena lantai toilet licin	Responden 7
			Perpustakaan lebih banyak koleksinya	Responden 16
			Perlu sosialisasi penggunaan perpustakaan online Uhamka	Responden 22
			Kartu mahasiswa belum jadi-jadi.	Responden 28
			Alat-alat lebih siap lagi untuk kebutuhan mahasiswa dalam mengurus administrasi	Responden 44
			Pengurusan berkas, selain di Limo disarankan juga bisa di fakultas	Responden 45
			Jas almanater sampai hari ini tidak ada kabarnya	Responden 35
		Harapan	Kampus bisa segera digunakan offline secara full, perpustakaan diperluas dan dilengkapi dengan akses digital, penambahan referensi buku-buku	Responden 2
			Gedungnya makin luas	Responden 16
			Lebih mengikuti zaman	Responden 38
			Disediakan kelas khusus untuk bimbingan tesis	Responden 5
		Sarana fisik	Disediakan cafe di kampus	Responden 9
			Sarana dan prasarana lebih bagus lagi	Responden 25
			Sudah sangat lebih baik sarpas yang ada di pascasarjana	Responden 27
			Sudah ada masjid.	Responden 30
			Gedung baru	Responden 34
			Tinggal perawatan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana	Responden 43