

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI MAGISTER PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN
TERHADAP UHAMKA TAHUN 2024**



Disusun oleh:

Elin Driana, Ph.D

NIDN 0413076905

Annisa Maulidyah Ningsih, S.Pd

NIM 1909017010

**PROGRAM STUDI
MAGISTER PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Terhadap UHAMKA Tahun 2024
2. Ketua Gugus/ 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 O-3 No. 21 Graha Cinere 2, Limo, Depok, 16531
 - h. No HP/Email : 081382487722/elin.driana@uhamka.ac.id
3. Jumlah Anggota Peneliti : 1 orang
 - a. Nama Anggota Peneliti: Annisa Maulidiah Ningsih, S.Pd
 - b. NIM : 1909017010
4. Waktu Pelaksanaan : April-Mei 2024

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Jakarta, 17 Juli 2024

Ketua Peneliti



Elin Driana, Ph.D
NIDN. 0413076905

ABSTRAK

Dunia pendidikan tinggi dihadapkan pada berbagai rintangan dan tuntutan yang semakin kompleks, sejalan dengan berkembangnya permasalahan di era modern. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan menjadi kunci fundamental bagi kelangsungan hidup perguruan tinggi.

Penelitian ini bertujuan menggambarkan kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (Prodi MPEP UHAMKA) terhadap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola (fakultas) pada aspek keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap manusia, daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan kepedulian dalam memberi perhatian pada mahasiswa. Penelitian ini juga bertujuan menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pada aspek kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas. Metode penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei yang melibatkan 34 orang mahasiswa aktif MPEP UHAMKA. Data dikumpulkan pada bulan Maret 2024 melalui kuesioner berbasis daring (*Google Form*).

Secara umum, mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA memiliki kepuasan yang sangat tinggi dengan kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola berturut-turut 88,97%, 85,00%, dan 84,26%. Adapun perolehan kepuasan terhadap sarana dan prasarana sebesar 81,18%. Indikator dengan kepuasan tertinggi terhadap dosen adalah pada keandalan dosen dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa (90,0%) sedangkan terendah pada kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa dan daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non akademik dengan cepat (88,2%). Indikator dengan kepuasan tertinggi terhadap tenaga kependidikan (tendik) adalah pada keandalan dan kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik (85,9%) sedangkan terendah pada indikator kepedulian tendik dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik (84,1%). Indikator dengan kepuasan tertinggi terhadap pengelola adalah daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik (85,3%) sedangkan terendah ada pada indikator pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan (83,5%). Indikator kepuasan tertinggi terhadap sarana dan prasarana adalah pada jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi (82,4%) sedangkan terendah pada indikator sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik (80,0%). Secara keseluruhan berdasarkan tingkat kepuasan terhadap keandalan, daya tanggap, kepastian, kepedulian dan sarana prasarana, kepuasan tertinggi diperoleh dari keandalan hasil akumulasi dari pernyataan keandalan dosen, tendik, dan pengelola (fakultas).

Kata kunci: administrasi perguruan tinggi; kepemimpinan perguruan tinggi; kepuasan mahasiswa; kualitas perguruan tinggi.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga laporan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (Prodi MPEP UHAMKA) dapat dituntaskan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana dan prasarana. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi perbaikan dan peningkatan kinerja UHAMKA.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor UHAMKA, Direktur Sekolah Pascasarjana, Ketua Lembaga Penjaminan Mutu, Ketua Program Studi PEP, para mahasiswa yang telah mengisi kuesioner, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Peneliti pun memahami bahwa laporan penelitian ini masih memiliki kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kemajuan UHAMKA.

Jakarta, Juli 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	2
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Definisi Kepuasan Mahasiswa	3
B. Dimensi Kepuasan Mahasiswa	3
C. Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya	4
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
1. Tempat dan Waktu Penelitian	6
2. Desain Penelitian	6
3. Populasi dan Sampel.....	6
4. Teknik Pengumpulan Data.....	6
5. Instrumen Pengumpulan Data.....	7
6. Teknik Analisis Data	9
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	10
1. Deskripsi Responden	10
2. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Secara Keseluruhan	10
3. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Dosen.....	11
4. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan.....	14
5. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Pengelola	16

	Halaman
6. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana	18
7. Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Indikator	20
B. Pembahasan.....	22
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	
A. Rencana Tindak Lanjut.....	23
B. Rekomendasi.....	24
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Dosen.....	7
Tabel 2	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan	8
Tabel 3	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Pengelola (Fakultas)	8
Tabel 4	Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana.....	8
Tabel 5	Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	9
Tabel 6	Skala Hasil Analisis Data	9
Tabel 7	Temuan dan Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Secara Keseluruhan	11
Gambar 2	Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Dosen.....	12
Gambar 3	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Dosen Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	13
Gambar 4	Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan.....	14
Gambar 5	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan Berdasarkan Pilihan Jawaban	15
Gambar 6	Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Pengelola	16
Gambar 7	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Pengelola Berdasarkan Pilihan Jawaban	17
Gambar 8	Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana.....	18
Gambar 9	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Sarana Prasarana Berdasarkan Pilihan Jawaban.....	19
Gambar 10	Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA berdasarkan Indikator	20
Gambar 11	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA berdasarkan Indikator dilihat dari Pilihan Jawaban	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tantangan dan tuntutan yang dihadapi perguruan tinggi di seluruh dunia semakin besar seiring dengan semakin kompleksnya masalah-masalah yang dihadapi masyarakat di Abad 21 ini. Perguruan tinggi pun tidak dapat menghindari dari mekanisme pasar yang meningkatkan kompetisi antar perguruan tinggi dalam meraih kepercayaan masyarakat (Guilbault, 2016). Meningkatnya kompetisi antar perguruan tinggi semakin menegaskan perlunya peningkatan kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi (Lai et al., 2015). Pemenuhan atas kebutuhan-kebutuhan mahasiswa merupakan hal yang vital dalam layanan pendidikan tinggi (Noaman et al., 2017).

Kepuasan mahasiswa atas penyelenggaraan layanan perguruan tinggi memegang peranan yang krusial bagi keberlangsungan perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas atas layanan suatu perguruan tinggi akan cenderung melanjutkan pendidikan mereka ke jenjang yang lebih tinggi di almamater mereka dan mempromosikan almamater mereka pada orang lain sehingga menjadi aset dalam pasar pendidikan tinggi yang semakin kompetitif (Mikulić et al., 2015). Selain keinginan untuk merekomendasi program studi pada orang lain, hasil-hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berkaitan dengan keberlanjutan dalam studi dan capaian akademis (Bright & Graham, 2016). Kepuasan mahasiswa juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian akreditasi perguruan tinggi.

Penelitian untuk memahami bagaimana tanggapan mahasiswa Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Jakarta (Prodi MPEP UHAMKA) terhadap kualitas layanan pendidikan di UHAMKA sangat dibutuhkan. Penelitian ini mencakup tanggapan mahasiswa Prodi PEP UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), dan sarana dan prasarana.

B. Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap dosen;
2. Menggambarkan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan;
3. Menggambarkan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA pengelola (fakultas);
4. Menggambarkan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana;
5. Menggambarkan kepuasan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA berdasarkan indikator/komponen.

D. Manfaat Penelitian

Memahami kepuasan mahasiswa MPEP UHAMKA untuk meningkatkan layanan pendidikan. Kepuasan mahasiswa prodi MPEP UHAMKA yang tinggi diharapkan dapat berdampak pada keberlangsungan prodi PEP UHAMKA, antara lain melalui rekomendasi yang diberikan oleh mahasiswa pada orang lain untuk melanjutkan pendidikan mereka di prodi PEP UHAMKA dan kepercayaan yang diberikan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap PEP UHAMKA.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Definisi Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi memegang peranan penting dalam menjaga kepercayaan terhadap perguruan tinggi dan sekaligus keberlangsungannya. 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. Adapun kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai asesmen subjektif yang terkait dengan hasil-hasil individual dan pengalaman pendidikan (Lukic & Lukic, 2020).

B. Dimensi Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan proses multidimensi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor (Weerasinghe et al., 2017). Penelitian Lai et al. (2015), yang melibatkan tiga kelompok mahasiswa, yaitu program matrikulasi, sarjana, dan pascasarjana di dua perguruan tinggi terkemuka di Malaysia, mengonfirmasi 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 5 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 yang Berpengaruh Terhadap 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.

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 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 Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA (Prodi PEP UHAMKA) tahun 2024 dilakukan di DKI Jakarta dan sekitarnya. Survei ini dilaksanakan pada bulan Maret 2024.

B. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei yang memberikan gambaran pada saat ini tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus-menerus.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa Prodi PEP UHAMKA yang dinyatakan masih aktif kuliah di tahun 2024. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling*, yaitu *convenience sampling* berdasarkan kesediaan dan kemudahan akses untuk berpartisipasi dalam penelitian (Cohen et al., 2007). Peneliti mengirimkan pesan melalui *Whatsapp* pada seluruh mahasiswa Prodi PEP UHAMKA yang dinyatakan masih aktif kuliah di tahun 2024 untuk meminta kesediaan mereka mengisi kuesioner disertai tautan pengisian kuesioner di *Google Form*. 34 orang mahasiswa Prodi PEP UHAMKA mengirimkan tanggapan mereka secara daring.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner kepada para mahasiswa Prodi PEP UHAMKA yang dinyatakan masih aktif kuliah di tahun 2024. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tanggapan mahasiswa

tentang kepuasan mahasiswa Prodi PEP UHAMKA tahun 2024 terhadap dosen, tenaga kependidikan (tendik), pengelola (fakultas), dan sarana prasarana di PEP UHAMKA.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berbasis daring (*Google Form*). Kuesioner tersebut terdiri dari empat bagian utama. Bagian pertama adalah pernyataan tentang kepuasan mahasiswa terhadap dosen Prodi PEP UHAMKA, bagian kedua adalah pernyataan tentang kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan (tendik) UHAMKA, bagian ketiga adalah pernyataan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) UHAMKA, dan bagian keempat adalah kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana yang ada di UHAMKA. Selain itu, dikumpulkan juga saran dan masukan dari mahasiswa berupa uraian tertulis di akhir kuesioner serta informasi latar belakang mahasiswa, nama, alamat surel, dan nomor induk mahasiswa. Pernyataan tentang kepuasan mahasiswa Prodi PEP UHAMKA tahun 2024 terdiri dari tanggapan mahasiswa terhadap:

1. Dosen (4 butir pernyataan)
2. Tenaga kependidikan (tendik) (4 butir pernyataan)
3. Pengelola (fakultas) (4 butir pernyataan)
4. Sarana prasarana (3 butir pernyataan)

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dipaparkan di Tabel 1

Tabel 1
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Dosen

No	Pernyataan
1	Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non akademik dengan cepat
3	Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan
4	Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan (tendik) dipaparkan di Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA
terhadap Tenaga Kependidikan

No	Pernyataan
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik
3	Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dipaparkan di Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)

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

Pernyataan kepuasan mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana dipaparkan di Tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4
Pernyataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan
1	Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi
2	Sarana dan prasarana mudah diakses
3	Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik

Adapun kuesioner dibuat dengan menggunakan *rating scale* dalam 4 poin. Semua pernyataan merupakan pernyataan positif. Untuk mendapatkan penilaian atas kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan (tendik), pengelola (fakultas), dan sarana prasarana mahasiswa diminta

memilih skor dengan rincian sebagai berikut sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5
Skala Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Deskripsi	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selain itu, sebelum bagian utama, mahasiswa diminta untuk memberikan informasi tentang nama, alamat surel, dan nomor induk mahasiswa.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data terkait tingkat kepuasan alumni dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan persentase, yang diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan untuk setiap indikator dihitung dengan formula
(total skor dari seluruh responden/banyaknya responden) x 100%
2. Tingkat kepuasan untuk setiap komponen dihitung dengan formula
(total skor dari seluruh indikator pada setiap komponen/banyaknya indikator) x 100%.

Selanjutnya, persentase yang diperoleh dari setiap pernyataan berdasarkan jawaban mahasiswa dibandingkan dengan kriteria kuantitatif tanpa pembobotan yang diadopsi dari (Arikunto & Jabar, 2010, p. 35) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 6
Skala Hasil Analisis Data

Nilai	Persentase	Kategori
5	81-100%	Baik Sekali
4	61-100%	Baik
3	41-60%	Cukup
2	21-40%	Kurang
1	<21%	Kurang Sekali

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

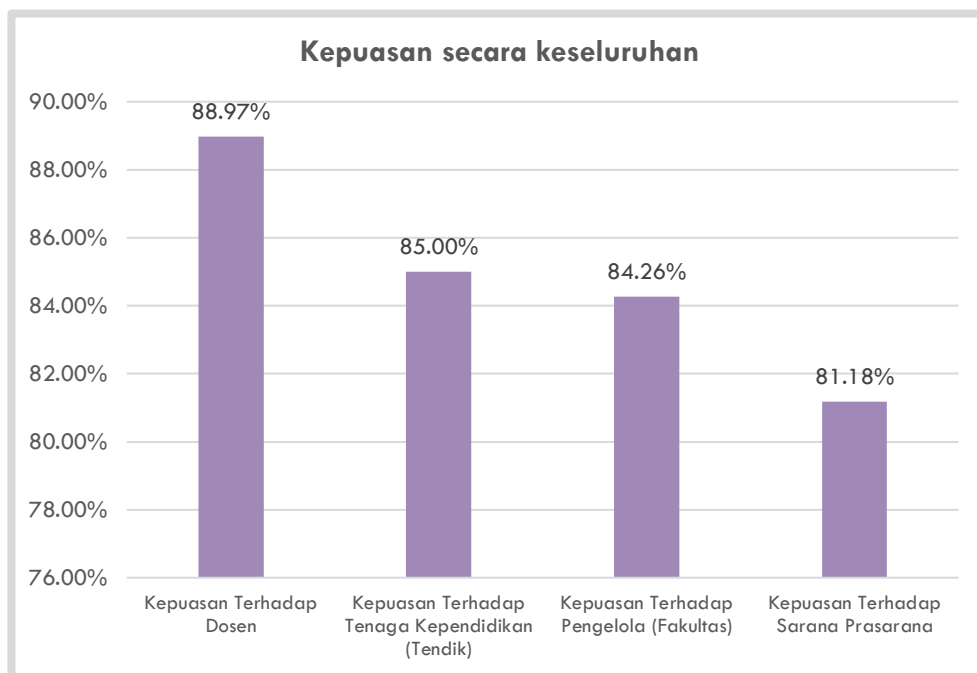
Paparan hasil penelitian tentang tanggapan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2024 terhadap layanan penyelenggaraan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (UHAMKA) akan mencakup deskripsi responden, tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta komponen pendukung seperti sarana dan prasarana. Selain itu, akan disajikan juga saran dan masukan dari mahasiswa sebagai upaya pengembangan pelayanan dari Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (UHAMKA) khususnya prodi PEP.

1. Deskripsi Responden

Responden penelitian ini adalah 34 orang mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA yang dinyatakan masih aktif menempuh studi pada tahun 2024. Sebanyak 34 mahasiswa ini terdiri dari semester I, II, dan III.

2. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Secara Keseluruhan

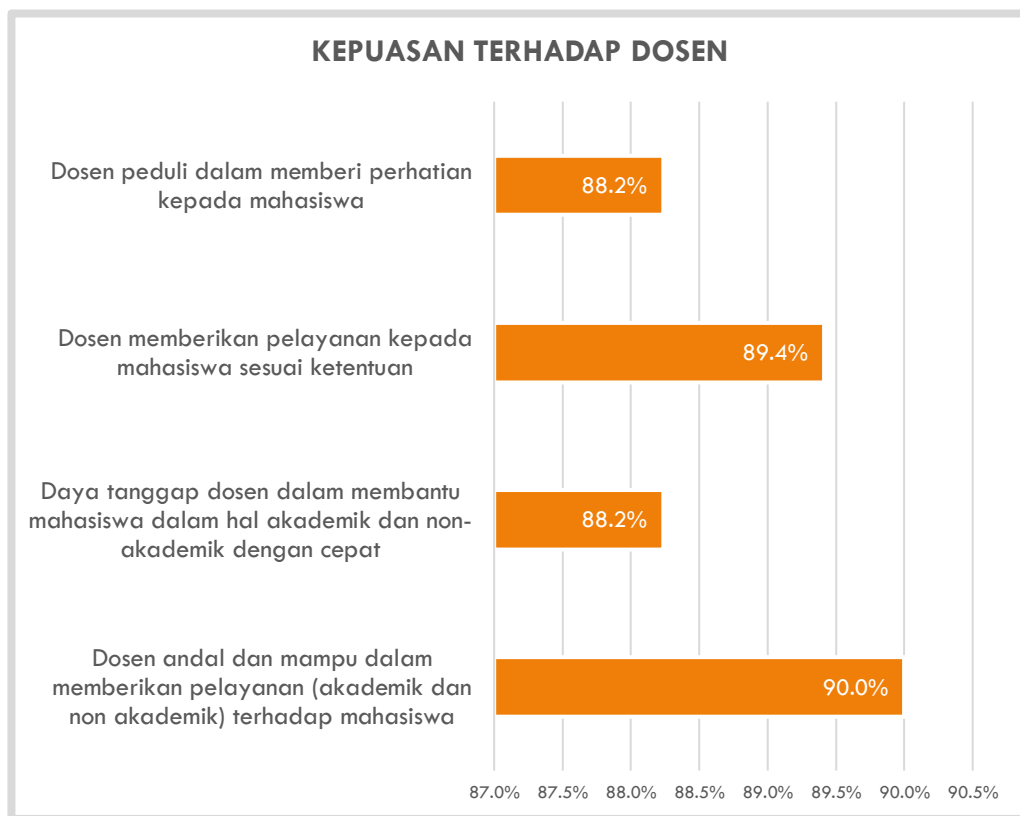
Tanggapan mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap kualitas pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta komponen pendukung seperti sarana dan prasarana disajikan pada Gambar 1. Kepuasan tertinggi adalah pada kualitas pelayanan dosen (88,97%), diikuti kualitas layanan tenaga kependidikan (85,00%), kualitas layanan pengelola (84,26%), dan sarana prasarana (81,18%).



Gambar 1
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Secara Keseluruhan

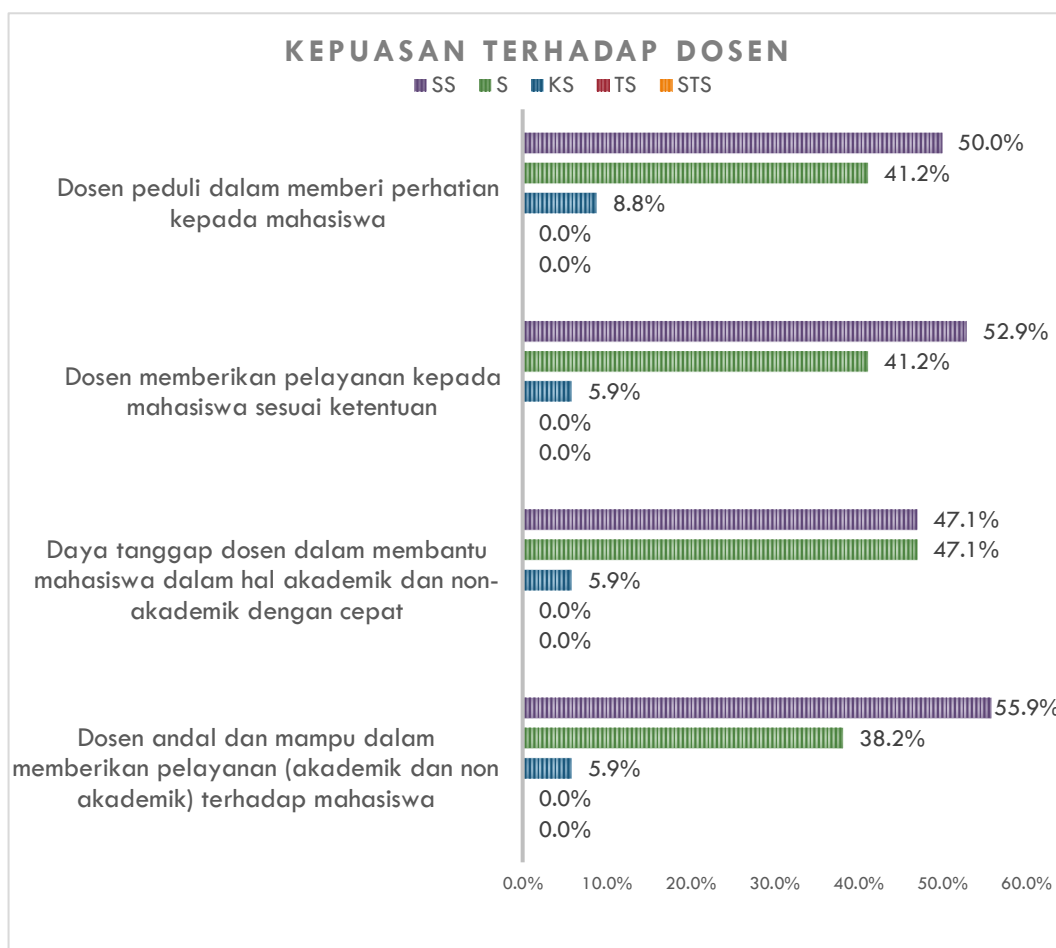
3. Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA Terhadap Dosen

Dalam upaya menjamin mutu layanan komponen penyelenggara pendidikan pada tingkat dosen, Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA telah menetapkan empat pernyataan yakni *dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa, dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan, daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non akademik dengan cepat, dan dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa*. Hasil analisis menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan dosen pada seluruh indikator, yaitu kepedulian, kepastian, daya tanggap, dan keandalan dengan tingkat kepuasan berturut-turut 88,2%, 89,4%, 88,2% dan 90,0% sebagaimana disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP terhadap Dosen

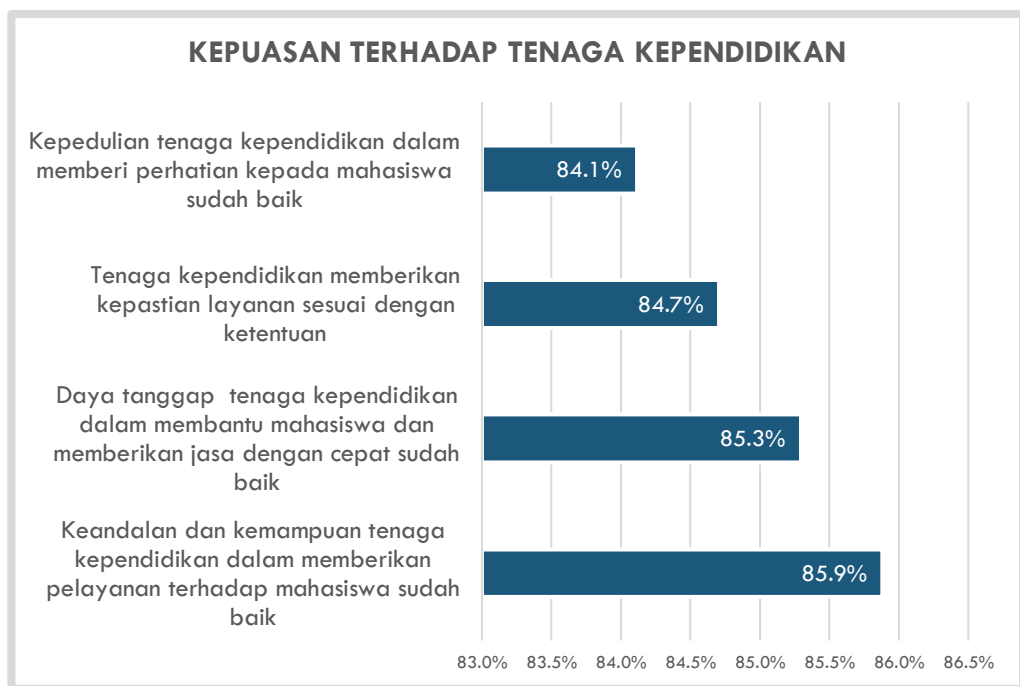
Analisis lebih dalam menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada pernyataan *dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa* yaitu berturut-turut 55,9% sangat setuju, 38,2% setuju, 5,9% kurang setuju, 0,0% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju. Tingkat kepuasan terendah adalah dalam *daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non akademik dengan cepat*, yaitu berturut-turut 47,1% sangat setuju dan setuju, 5,9% kurang setuju, 0,0% tidak setuju dan sangat tidak setuju sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3.



Gambar 3
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Dosen
Berdasarkan Pilihan Jawaban

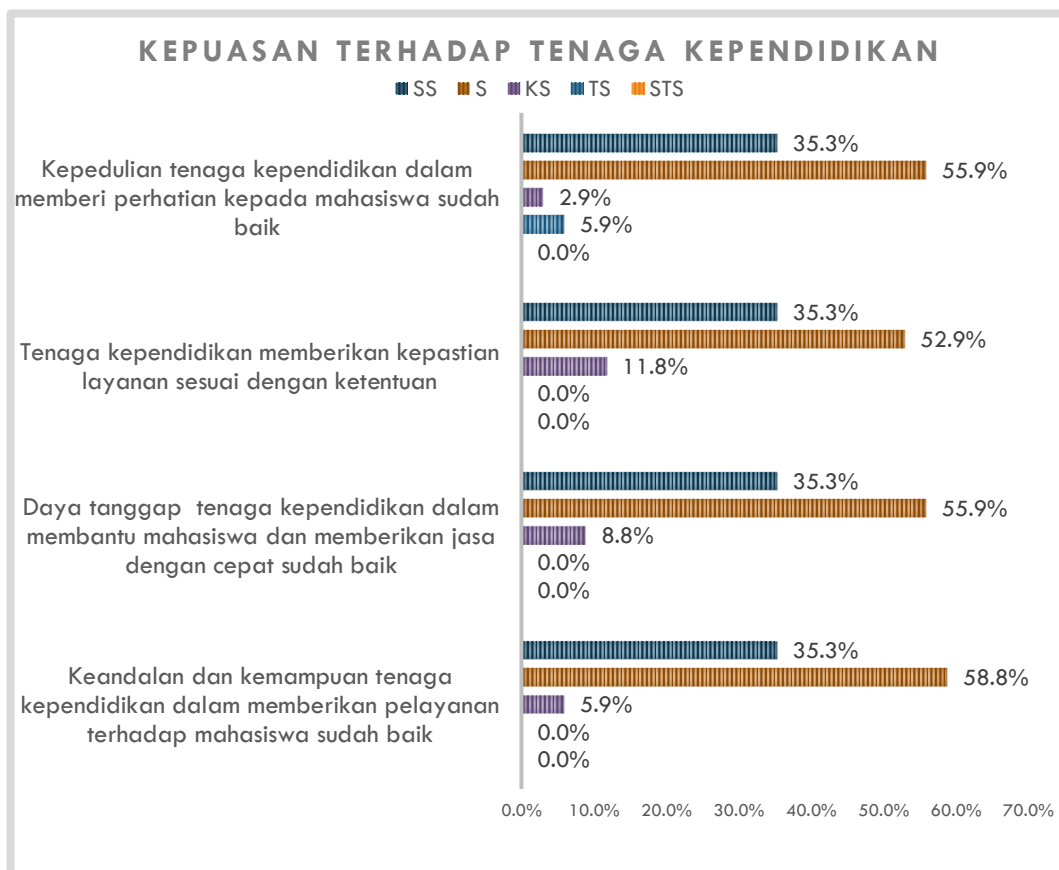
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

Tingkat kepuasan tertinggi yang dirasakan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik* dengan perolehan 85,9%. Pernyataan yang memperoleh persentase terbesar kedua adalah *daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik* sebesar 85,3%, pernyataan yang ketiga adalah *tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan* dengan perolehan 84,7% sementara yang terendah adalah *kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik* sebesar 84,1% sebagaimana ditampilkan pada Gambar 4.



Gambar 4
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan

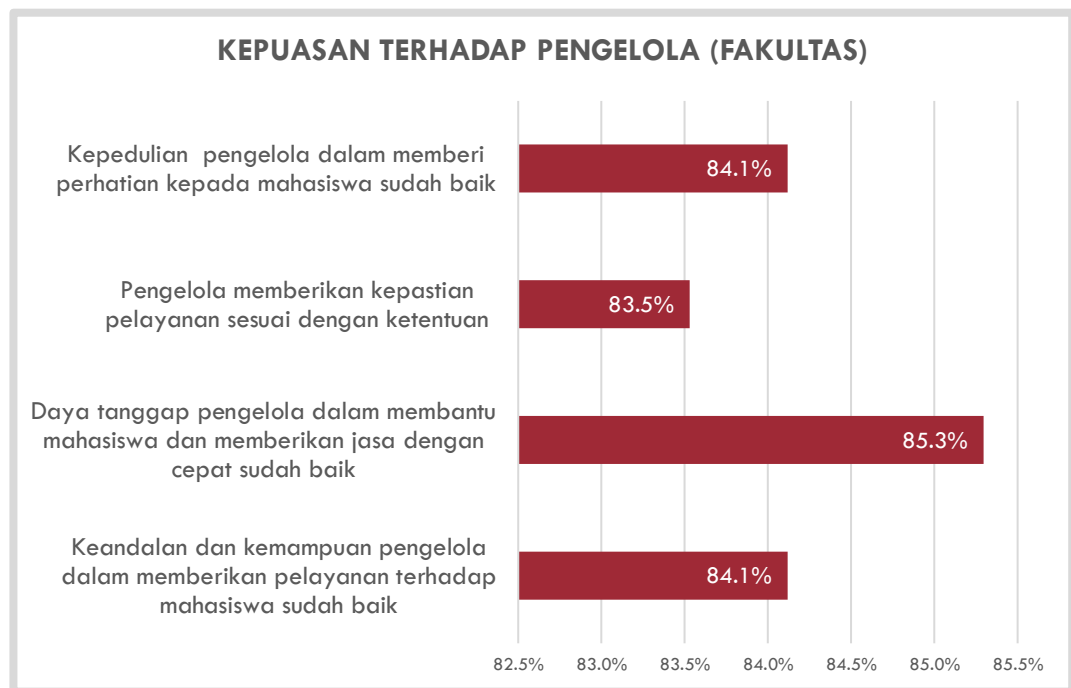
Analisis lebih rinci sebagaimana ditampilkan pada Gambar 5 menunjukkan bahwa 35,3% menyatakan sangat setuju untuk setiap pernyataan dari indikator kepedulian, kepastian, daya tanggap, dan keandalan tenaga kependidikan. Adapun perolehan tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 58,8% pada pernyataan *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik* sedangkan yang terendah dengan perolehan 52,9% yang menyatakan setuju pada pernyataan *tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan*. Berikut disajikan Gambar 5 yang mendeskripsikan keseluruhan jawaban.



Gambar 5
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan
Berdasarkan Pilihan Jawaban

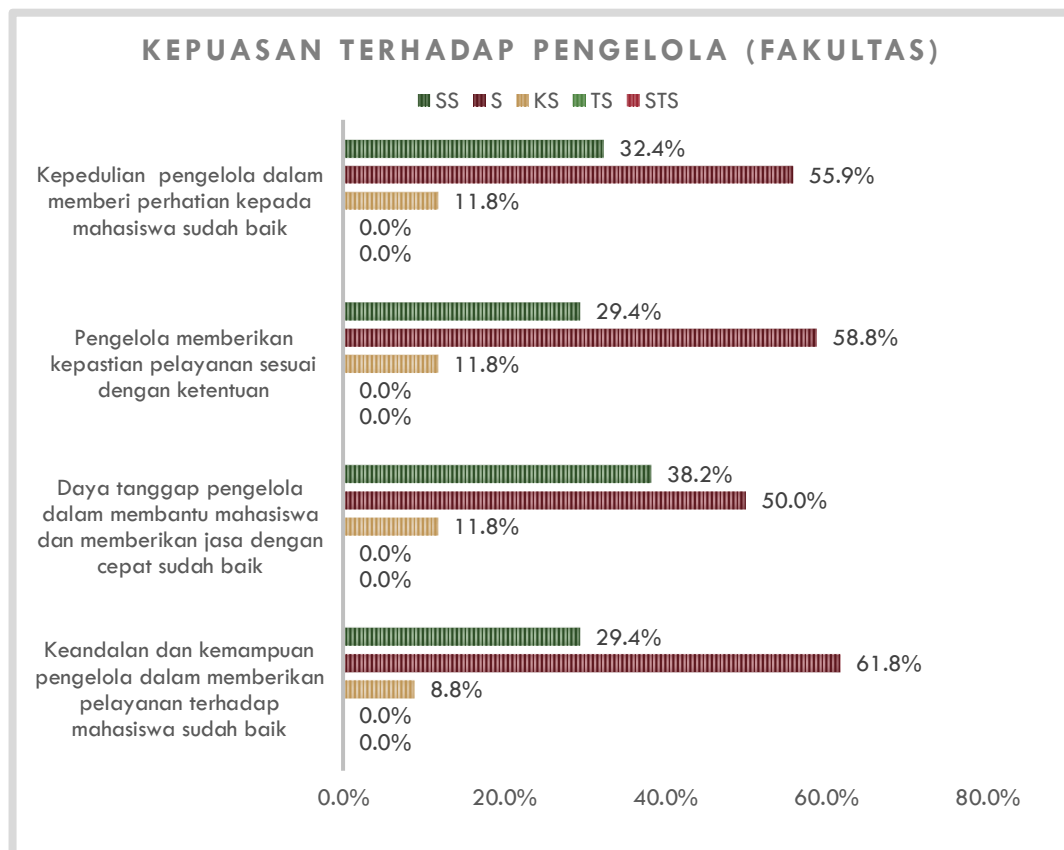
5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

Tingkat kepuasan tertinggi yang dirasakan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) adalah dari pernyataan *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik* dengan persentase 85,3%. Di posisi kedua dengan perolehan 84,1% dari pernyataan *kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik dan keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik* sementara yang terendah dengan perolehan 83,5% dari pernyataan *pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan* sebagaimana disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Pengelola

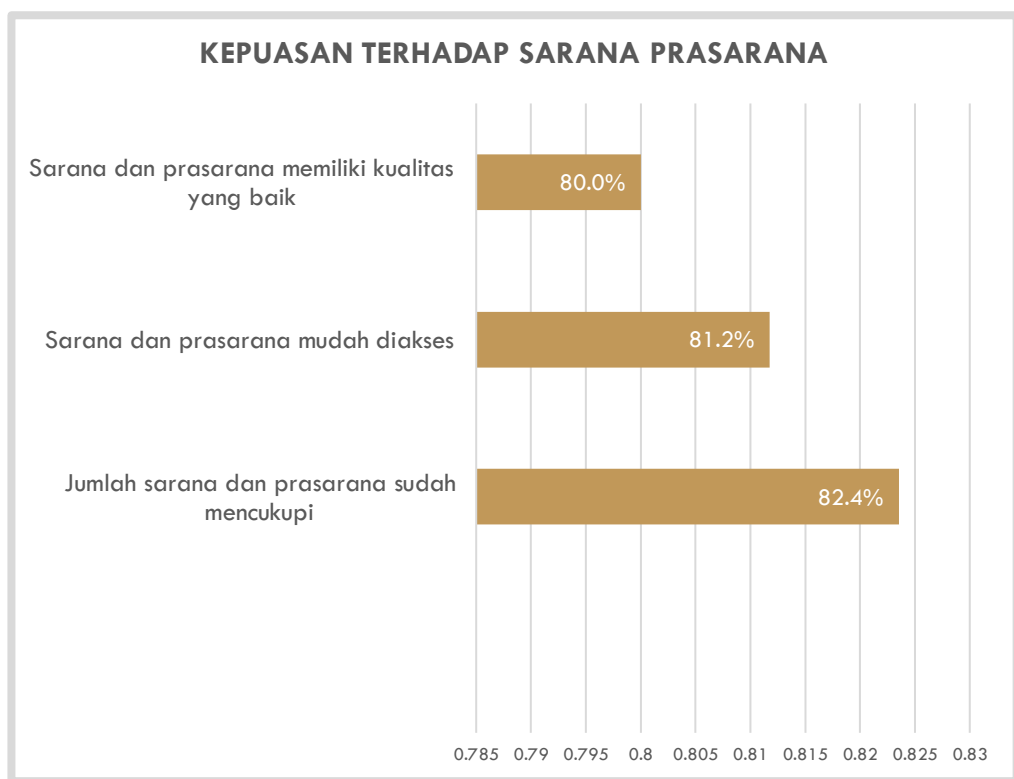
Perolehan tertinggi pilihan jawaban sangat setuju sebesar 38,2% untuk pernyataan *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik*. Sementara dengan pilihan jawaban yang sama perolehan terendah sebesar 29,4% didapatkan oleh dua pernyataan yaitu *pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan* dan *kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik*. Adapun responden yang menyatakan setuju dengan perolehan persentase tertinggi sebesar 61,8% terhadap pernyataan *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik*. Berikut disajikan Gambar 7.



Gambar 7
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Pengelola
Berdasarkan Pilihan Jawaban

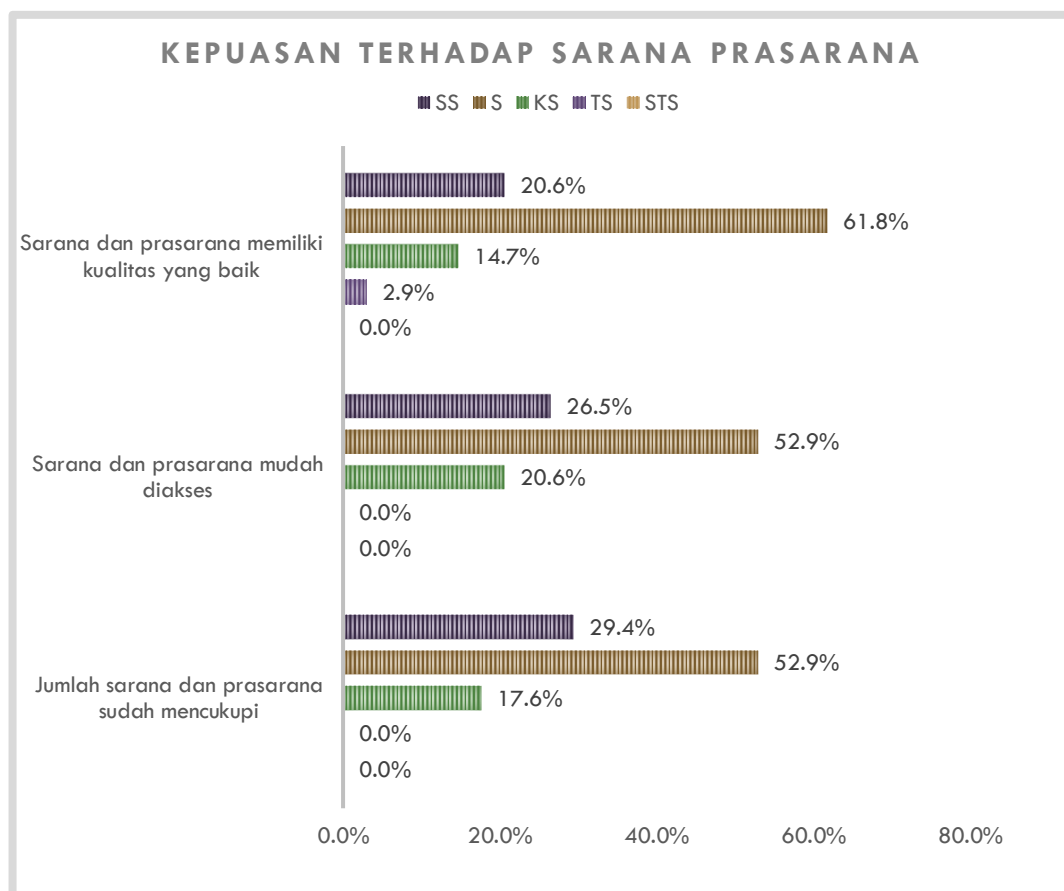
6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana termasuk dalam kategori sangat baik. Secara keseluruhan, persentase tertinggi kepuasan terhadap sarana dan prasarana diperoleh berdasarkan pernyataan *jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi* yaitu sebesar 82,4%. Di posisi kedua sebesar 81,2% diraih dari pernyataan *sarana dan prasarana mudah diakses* dan yang terendah 80,0% dari pernyataan *sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik*. Berikut disajikan Gambar 8.



Gambar 8
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana

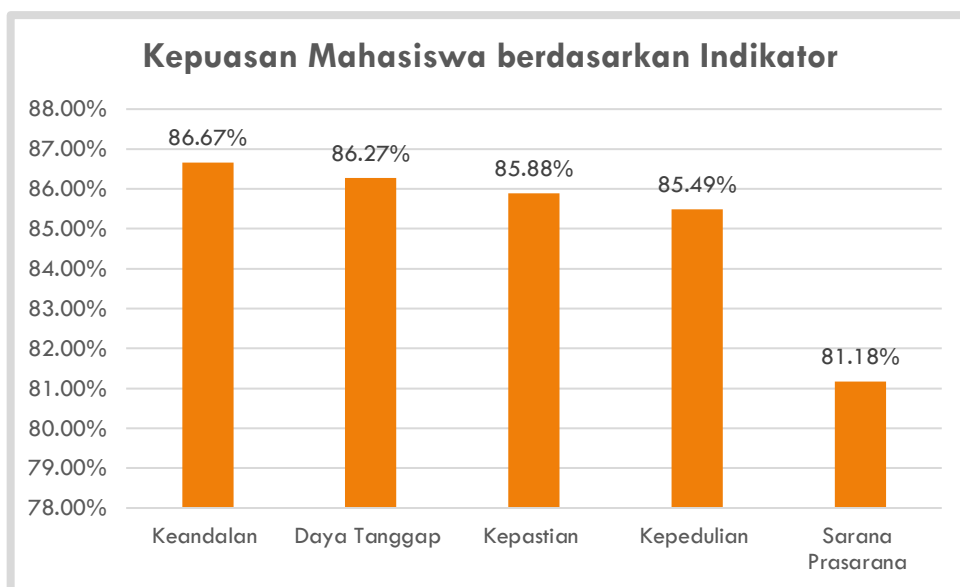
Analisis lebih mendalam kepuasan terhadap sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sebesar 52,9% menyatakan setuju untuk pernyataan *sarana dan prasarana mudah diakses* dan *jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi*. Adapun perolehan tertinggi yang menyatakan setuju sebesar 61,8% untuk pernyataan *sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik*. Berikut disajikan Gambar 9 untuk mendeskripsikan keseluruhan perolehan jawaban.



Gambar 9
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA terhadap Sarana Prasarana berdasarkan Pilihan Jawaban

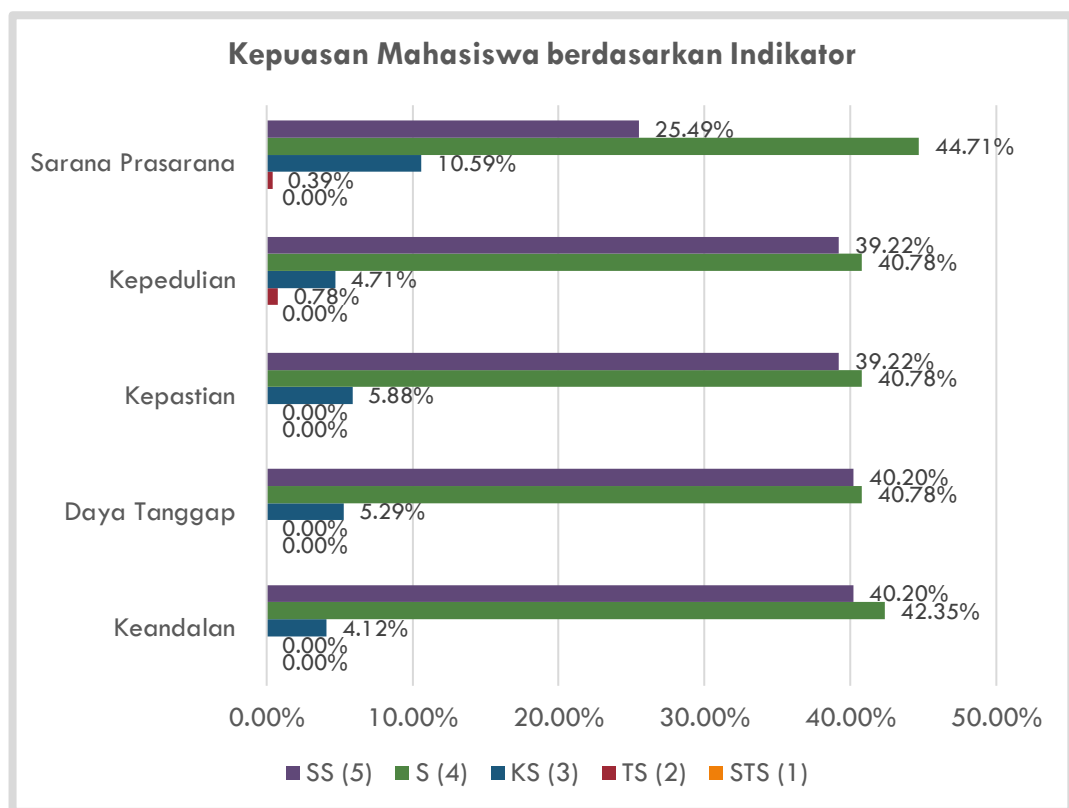
7. Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Indikator

Berdasarkan indikator keandalan, daya tanggap, kepastian, kepedulian serta sarana dan prasarana, kepuasan mahasiswa tertinggi diperoleh dari indikator Keandalan dengan persentase sebesar 86,67%. Persentase ini diperoleh dari akumulasi pernyataan *Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa*. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terendah dari indikator Sarana Prasarana dengan persentase 81,18%. Perolehan persentase ini merupakan akumulasi dari kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas. Berikut disajikan Gambar 10.



Gambar 10
Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA berdasarkan Indikator

Analisis lebih lanjut berdasarkan pilihan jawaban yang dipilih, sebanyak 40,20% menyatakan Sangat Setuju untuk indikator Daya Tanggap dan Keandalan. Hasil persentase lainnya yaitu 39,22% yang menyatakan Sangat Setuju untuk indikator Kepastian dan Kepedulian kemudian sisanya sebanyak 25,49% untuk Sarana Prasarana. Meski demikian, terdapat 0,78% yang menyatakan Tidak Setuju untuk indikator Kepedulian. Berikut disajikan Gambar 11.



Gambar 11
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA berdasarkan Indikator dilihat dari Pilihan Jawaban

B. Pembahasan

Penilaian yang diberikan oleh 34 mahasiswa aktif Prodi MPEP UHAMKA tahun 2024 baik dari semester I, II dan III terhadap kualitas pelayanan oleh dosen, tendik, fakultas, serta komponen pendukung yaitu sarana prasarana sangat baik. Kepuasan tertinggi mahasiswa adalah terhadap kualitas pelayanan dosen, dengan persentase 88,97%. Tingkat kepuasan tertinggi pada pernyataan *dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non-akademik) terhadap mahasiswa* adalah 55,9% sangat setuju. Sementara itu, tingkat kepuasan terendah mahasiswa adalah terhadap sarana dan prasarana dengan persentase 81,18%. Sebesar 52,9% menyatakan setuju bahwa *sarana dan prasarana mudah diakses dan jumlahnya mencukupi*. Hal ini selaras dengan saran perbaikan dari responden,

“Sarpras diperbaiki dalam hal tempat wudhu yang memadai untuk mahasiswa Sps”

“Perpus diperluas dan jumlah komputer yg ada di perpustakaan ditambah bgt pula dengan buku-bukunya serta di-update”

“Mohon tempat wudhu masjid diperbaiki”

Adapun kepuasan terhadap tenaga kependidikan secara keseluruhan mencapai 85,00% dengan 58,8% responden menyatakan setuju pada pernyataan *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik*. Indikator lainnya yang mengukur kepuasan terhadap pengelola fakultas mencapai 84,26%. Perolehan tertinggi pilihan jawaban sangat setuju sebesar 38,2% untuk pernyataan *daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa*.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola fakultas, dan sarana prasarana tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di lembaga tersebut tergolong baik. Namun, masih terdapat sedikit ruang untuk peningkatan di beberapa aspek. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan di lembaga tersebut.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana Tindak Lanjut

Mayoritas mahasiswa Prodi MPEP UHAMKA mengungkapkan kepuasan mereka terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana. Namun, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan masih diperlukan demi mencapai tingkat kepuasan dan loyalitas yang optimal. Daftar indikator prioritas untuk peningkatan kualitas layanan disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7
Temuan dan Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Kepuasan mahasiswa terhadap dosen pada indikator kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa dan indikator daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa hal akademik dan non akademik dengan cepat memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 88,2%	Menyelenggarakan pertemuan dosen Prodi PEP untuk mengevaluasi indikator-indikator yang mendapatkan penilaian terendah.	September 2024	Rp 1.000.000
2	Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan pada indikator kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 84,1%	Menyampaikan pada pimpinan Sekolah Pascasarjana tentang perlunya upaya-upaya meningkatkan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa		

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
3	Kepuasan mahasiswa terhadap pengelola pada indikator kepastian pengelola memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 83,5%	Menyampaikan pada pimpinan Sekolah Pascasarjana tentang perlunya upaya-upaya meningkatkan pelayanan agar sesuai dengan ketentuan		
4	Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pada indikator sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 80,0%	Menyampaikan pada pimpinan Sekolah Pascasarjana tentang perlunya upaya peningkatan kualitas sarana prasarana		

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan-temuan survei kepuasan mahasiswa Prodi MPEP tahun 2024 terhadap kualitas layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana dan prasarana, Tim Penjamin Mutu PEP UHAMKA merekomendasikan hal-hal berikut ini.

1. Meningkatkan layanan dosen yang masih memberikan tingkat kepuasan terendah dibandingkan indikator-indikator lainnya.
2. Meningkatkan layanan tenaga kependidikan yang masih memberikan tingkat kepuasan terendah dibandingkan indikator-indikator lainnya.
3. Meningkatkan layanan pengelola yang masih memberikan tingkat kepuasan terendah dibandingkan indikator-indikator lainnya.
4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

3.

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>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). Routledge.
- 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>
- 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>
- Lukic, V. R., & Lukic, N. (2020). Assessment of student satisfaction model: evidence of Western Balkans. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(13–14), 1506–1518. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1489227>
- 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>
- 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 25>
- 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), 1–18. <https://doi.org/10.1080/08841241.2017.1311980>

Lampiran 1

Data Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

responden	Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non-akademik dengan cepat	Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan	Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
	A	B	C	D
1	5	5	5	5
2	5	5	4	5
3	4	4	4	4
4	5	5	5	4
5	4	4	4	5
6	3	3	3	3
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	5	5	5	5
10	4	4	4	5
11	3	3	3	3
12	5	5	5	5
13	5	5	5	5
14	4	5	5	5
15	5	4	5	4
16	5	5	5	5
17	5	4	4	4
18	5	4	5	4
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	5	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	5	5	5	4
25	4	4	4	4
26	5	5	5	5
27	5	5	5	5
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	5	5	5
31	4	4	4	3
32	4	4	5	5
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4

Indikator	A	B	C	D
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	2	2	2	3
4	13	16	14	14
5	19	16	18	17
Jumlah responden	34	34	34	34

Lampiran 2

Data Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

responden	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik
	A	B	C	D
1	5	5	5	5
2	5	5	4	4
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	5	5	5	5
10	4	4	3	4
11	3	3	3	2
12	5	5	5	5
13	5	5	5	5
14	4	4	4	4
15	5	5	5	5
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	5	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	5	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	5
27	5	5	5	5
28	5	5	5	5
29	5	4	5	5
30	5	5	5	5
31	3	3	3	2
32	5	5	5	5
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4

Indikator	A	B	C	D
1	0	0	0	0
2	0	0	0	2
3	2	3	4	1
4	20	19	18	19
5	12	12	12	12
Jumlah responden	34	34	34	34

Lampiran 3

Data Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)

responden	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	Pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik
	A	B	C	D
1	5	5	5	5
2	5	5	4	5
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	3	3	3	3
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	3	3	3	3
12	5	5	5	5
13	5	5	5	5
14	4	4	4	4
15	4	5	4	4
16	5	5	5	5
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	5
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	5	4	4
27	5	5	5	5
28	5	5	5	5
29	4	5	5	5
30	5	5	5	4
31	4	3	3	3
32	3	3	3	3
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4

Indikator	A	B	C	D
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	3	4	4	4
4	21	17	20	19
5	10	13	10	11
Jumlah responden	34	34	34	34

Lampiran 4

Data Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana

responden	Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi	Sarana dan prasarana mudah diakses	Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik
	A	B	C
1	4	4	4
2	5	5	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
6	4	3	4
7	4	4	4
8	5	5	5
9	5	5	4
10	4	5	4
11	3	3	3
12	5	5	5
13	5	5	5
14	4	4	4
15	4	3	3
16	5	5	5
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	3	4	4
22	3	3	3
23	5	4	4
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	5	5	5
28	5	4	5
29	4	3	3
30	4	4	4
31	3	3	3
32	4	3	2
33	3	4	4
34	3	4	4

Indikator	A	B	C
1	0	0	0
2	0	0	1
3	6	7	5
4	18	18	21
5	10	9	7
Jumlah responden	34	34	34

Lampiran 5

Analisis Data

NO	PERNYATAAN		FREKUENSI					PERSENTASE				
			STS	TS	KS	S	SS	STS	TS	KS	S	SS
1	Kepuasan Terhadap Dosen	Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa	0	0	2	13	19	0,0%	0,0%	5,9%	38,2%	55,9%
2		Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non-akademik dengan cepat	0	0	2	16	16	0,0%	0,0%	5,9%	47,1%	47,1%
3		Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan	0	0	2	14	18	0,0%	0,0%	5,9%	41,2%	52,9%
4		Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	3	14	17	0,0%	0,0%	8,8%	41,2%	50,0%
5	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik)	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	0	0	2	20	12	0,0%	0,0%	5,9%	58,8%	35,3%
6		Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	0	0	3	19	12	0,0%	0,0%	8,8%	55,9%	35,3%
7		Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan	0	0	4	18	12	0,0%	0,0%	11,8%	52,9%	35,3%
8		Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik	0	2	1	19	12	0,0%	5,9%	2,9%	55,9%	35,3%
9	Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	0	0	3	21	10	0,0%	0,0%	8,8%	61,8%	29,4%
10		Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	0	0	4	17	13	0,0%	0,0%	11,8%	50,0%	38,2%
11		Pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan	0	0	4	20	10	0,0%	0,0%	11,8%	58,8%	29,4%
12		Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik	0	0	4	19	11	0,0%	0,0%	11,8%	55,9%	32,4%
13	Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi	0	0	6	18	10	0,0%	0,0%	17,6%	52,9%	29,4%
14		Sarana dan prasarana mudah diakses	0	0	7	18	9	0,0%	0,0%	20,6%	52,9%	26,5%
15		Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik	0	1	5	21	7	0,0%	2,9%	14,7%	61,8%	20,6%

NO	PERNYATAAN		Nilai					rata-rata	%
			STS	TS	KS	S	SS		
1	Kepuasan Terhadap Dosen	Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa	0	0	6	52	95	4,50	90,0%
2		Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non-akademik dengan cepat	0	0	6	64	80	4,41	88,2%
3		Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan	0	0	6	56	90	4,47	89,4%
4		Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	9	56	85	4,41	88,2%
5	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik)	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	0	0	6	80	60	4,29	85,9%
6		Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	0	0	9	76	60	4,26	85,3%
7		Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan	0	0	12	72	60	4,24	84,7%
8		Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik	0	4	3	76	60	4,21	84,1%
9	Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	0	0	9	84	50	4,21	84,1%
10		Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	0	0	12	68	65	4,26	85,3%
11		Pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan	0	0	12	80	50	4,18	83,5%
12		Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik	0	0	12	76	55	4,21	84,1%
13	Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi	0	0	18	72	50	4,12	82,4%
14		Sarana dan prasarana mudah diakses	0	0	21	72	45	4,06	81,2%
15		Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik	0	2	15	84	35	4,00	80,0%

KEANDALAN	FREKUENSI					JUMLAH	PERSENTASE					JUMLAH
	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	0	2	13	19	34	0,0%	0,0%	5,9%	38,2%	55,9%	100,0%
Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	0	2	20	12	34	0,0%	0,0%	5,9%	58,8%	35,3%	100,0%
Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	0	0	3	21	10	34	0,0%	0,0%	8,8%	61,8%	29,4%	100,0%
Jumlah	0	0	7	54	41	102	0,0%	0,0%	20,6%	158,8%	120,6%	300,0%
Tingkat Kepuasan	0,000	0,000	0,206	2,118	2,010	4,333	0,000	0,000	0,206	2,118	2,010	4,333
Persentase Tingkat Kepuasan	0,0%	0,0%	4,1%	42,4%	40,2%		0,0%	0,0%	4,1%	42,4%	40,2%	86,7%

DAYA TANGGAP	FREKUENSI					JUMLAH	PERSENTASE					JUMLAH
	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	0	2	16	16	34	0,0%	0,0%	5,9%	47,1%	47,1%	100,0%
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	0	3	19	12	34	0,0%	0,0%	8,8%	55,9%	35,3%	100,0%
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0	0	4	17	13	34	0,0%	0,0%	11,8%	50,0%	38,2%	100,0%
Jumlah	0	0	9	52	41	102	0,0%	0,0%	26,5%	152,9%	120,6%	300,0%
Tingkat Kepuasan	0,000	0,000	0,265	2,039	2,010	4,314	0,000	0,000	0,265	2,039	2,010	4,314
Persentase Tingkat Kepuasan	0,0%	0,0%	5,3%	40,8%	40,2%		0,0%	0,0%	5,3%	40,8%	40,2%	86,3%

KEPASTIAN	FREKUENSI					JUMLAH	PERSENTASE					JUMLAH
	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	0	0	2	14	18	34	0,0%	0,0%	5,9%	41,2%	52,9%	100,0%
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	0	0	4	18	12	34	0,0%	0,0%	11,8%	52,9%	35,3%	100,0%
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	0	0	4	20	10	34	0,0%	0,0%	11,8%	58,8%	29,4%	100,0%
Jumlah	0	0	10	52	40	102	0,0%	0,0%	29,4%	152,9%	117,6%	300,0%
Tingkat Kepuasan	0,000	0,000	0,294	2,039	1,961	4,294	0,00	0,00	0,29	2,04	1,96	4,29
Persentase Tingkat Kepuasan	0,0%	0,0%	5,9%	40,8%	39,2%		0,0%	0,0%	5,9%	40,8%	39,2%	85,9%

KEPEDULIAN	FREKUENSI					JUMLAH	PERSENTASE					JUMLAH
	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	3	14	17	34	0,0%	0,0%	8,8%	41,2%	50,0%	100,0%
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	2	1	19	12	34	0,0%	5,9%	2,9%	55,9%	35,3%	100,0%
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	4	19	11	34	0,0%	0,0%	11,8%	55,9%	32,4%	100,0%
Jumlah	0	2	8	52	40	102	0,0%	5,9%	23,5%	152,9%	117,6%	300,0%
Tingkat Kepuasan	0,000	0,039	0,235	2,039	1,961	4,275	0,000	0,039	0,235	2,039	1,961	4,275
Persentase Tingkat Kepuasan	0,0%	0,8%	4,7%	40,8%	39,2%		0,0%	0,8%	4,7%	40,8%	39,2%	85,5%

KEPUASAN TERHADAP SARANA PRASARANA	FREKUENSI					JUMLAH	PERSENTASE					JUMLAH
	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
Kecukupan	0	0	6	18	10	34	0,0%	0,0%	17,6%	52,9%	29,4%	100,0%
Aksesibilitas	0	0	7	18	9	34	0,0%	0,0%	20,6%	52,9%	26,5%	100,0%
Kualitas	0	1	5	21	7	34	0,0%	2,9%	14,7%	61,8%	20,6%	100,0%
Jumlah	0	1	18	57	26	102	0,0%	2,9%	52,9%	167,6%	76,5%	300,0%
Tingkat Kepuasan	0,000	0,020	0,529	2,235	1,275	4,059	0,00	0,02	0,53	2,24	1,27	4,06
Persentase Tingkat Kepuasan	0,0%	0,4%	10,6%	44,7%	25,5%		0,0%	0,4%	10,6%	44,7%	25,5%	81,2%

Lampiran 6

Biodata Peneliti

1. **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, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Jakarta (UHAMKA). 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.
2. **Annisa Maulidiah Ningsih, M. Pd** lahir di Jakarta pada tanggal 29 Juli 1997. Peneliti menyelesaikan pendidikan S1 pada program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Jakarta pada tahun 2019 dan pendidikan S2 pada program studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan di universitas yang sama. Pernah mengajar di SD Muhammadiyah 11 Tanjung Lengkong, Jakarta Timur selama satu tahun kemudian saat ini mengajar di SDN Grogol Selatan 01 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan.