

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**



Disusun oleh:  
Tim Penjaminan Mutu  
Program Studi S2-Bahasa Inggris  
Dr. Syaadiyah Arifin M. Pd

**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS**  
**SEKOLAH PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**  
**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

1. Judul : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
2. Ketua Gugus/ Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Dr. Syaadiyah Arifin M. Pd
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NIDN : 0311086201
  - d. Pangkat/Golongan : IIIID
  - e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
  - f. Fakultas/Prodi : SPS/ S2 Pendidikan Bahasa Inggris
  - g. Alamat Rumah : Jl. Penyelesaian Tomang III kav blk 98/5 Meruya Utara
  - h. No HP/Email : 081311436023/syaadiyah.arifin@uhamka.ac.id
3. Waktu Pelaksanaan : 27 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023

Mengetahui,  
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M. Pd  
NIDN. 0316078501

Jakarta, 31 Maret 2023  
Ketua Peneliti



(Dr. Syaadiyah Arifin, M. Pd)  
NIDN. 0311086201

## KATA PENGANTAR

Segala puji Kami panjatkan kepada Allah SWT, shalawat dan salam, penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah Berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan penelitian mengenai “Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris tahun 2023”.

Penelitian mengenai respon mahasiswa terhadap kinerja proses pendidikan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA merupakan salah satu kegiatan penjaminan mutu internal dari lembaga penjaminan mutu (LPM) UHAMKA. Melalui penelitian ini LPM UHAMKA di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA berusaha menjaga kecakapan dan mutu pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

Besar harapan kami dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat dan informasi yang berharga bagi para pembuat kebijakan di tingkat Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA, LPM UHAMKA, Sekolah Pascasarjana UHAMKA serta pada level Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah mendukung penyelesaian penelitian ini. Kami berharap kritik maupun saran yang dapat membangun agar pelaksanaan survey berikutnya berjalan lebih baik lagi.

**Jakarta, 31 Maret 2023**

**Peneliti**



(Dr. Syaadiyah Arifin M. Pd)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	2
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>4</b>
2.1 Definisi.....	4
2.2 Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa .....	4
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>6</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	6
3.2 Desain Penelitian .....	7
3.3 Populasi dan Sample .....	7
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	7
3.5 Teknik Analisis Data.....	8
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>9</b>
4.1 Kepuasan Terhadap Dosen.....	9
4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen .....	9
4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan .....	10
4.1.3 Tanggapan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas).....	11
4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana .....	12
4.2 Pembahasan.....	13
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>16</b>
5.1 Rencana Tindak Lanjut .....	16
5.2 Rekomendasi.....	17

**DAFTAR PUSTAKA .....24**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Detail Pelaksanaan Kegiatan Penelitian.....	6
Tabel 3.2	Bagian-bagian Instrumen Penelitian .....	7
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian Respon.....	8
Tabel 4.1	Pertanyaan Survey Terkait Kinerja Dosen .....	9
Tabel 4.2	Pertanyaan Survey Terkait Pelayanan Tenaga Kependidikan.....	10
Tabel 4.3	Pertanyaan Survey Terkait Pengelola (Fakultas) .....	11
Tabel 4.4	Pertanyaan Survey Terkait Sarana Prasarana .....	12
Tabel 5.1	Rencana Tindak Lanjut .....	16
Tabel 5.2	Saran Dan Masukan Untuk Dosen .....	17
Tabel 5.3	Saran Dan Masukan Untuk Tenaga Kependidikan .....	19
Tabel 5.4	Saran Dan Masukan Untuk Pengelola (Fakultas).....	20
Tabel 5.5	Saran Dan Masukan Untuk Sarana Prasarana .....	22

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen .....	9
Gambar 4.2	Data Tanggapan Mahasiswa.....	10
Gambar 4.3	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan .....	11
Gambar 4.4	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas).....	12
Gambar 4.5	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana.....	13

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa kini kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai bagian yang strategis dalam masyarakat dan diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan bermutu. Kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Untuk mengetahui kualitas penyelenggara Pendidikan, tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu bagian yang penting dari suatu kemajuan perguruan tinggi. Kualitas perguruan tinggi dapat ditentukan dari tingkat kepuasan mahasiswa lulusannya (Sukanti, 2009). Dalam perkembangan penelitian, sudah banyak penelitian sebelumnya yang meneliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi tempat mahasiswa menimba ilmu dan mendapat berbagai pengalaman. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penentu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sebuah perguruan tinggi, seperti kualitas pelayanan, biaya, kecepatan dalam pelayanan, kenyamanan, keramahtamahan dalam melayani, karakteristik layanan, lokasi kampus, fasilitas, lingkungan dan komunikasi (Wiranto & Slameto, 2021). Oleh karena itu, banyak dari faktor tersebut yang harus dipertahankan kualitasnya oleh perguruan tinggi demi terwujudnya kepuasan mahasiswa selama menjalani pendidikan di sebuah perguruan tinggi.

Lembaga Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, secara rutin melaksanakan survey terkait tingkat kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Unit Mutu pada masing-masing program studi. Program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris, sejak tahun 2006 telah banyak meluluskan mahasiswa yang berasal dari bidang pendidikan yaitu Pendidikan Bahasa Inggris di berbagai level pendidikan. Dimulai pada tahun 2020, Lembaga Penjamin Mutu telah melaksanakan survey kepuasan mahasiswa. Hasil menunjukkan mahasiswa merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA. Kualitas baik yang sudah diberikan kepada mahasiswa perlu dipertahankan dan dikembangkan melalui kegiatan evaluasi secara

berkala. Lebih lanjut lagi pada masa akhir pandemi saat ini, peluang jumlah calon mahasiswa yang masuk cenderung fluktuatif. Oleh karena itulah, Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA merasa perlu mengadakan survey kepuasan mahasiswa untuk mengetahui informasi yang berhubungan dengan performa universitas dan program studi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap kinerja proses pendidikan di UHAMKA. Khususnya pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

1. Bagaimana respon mahasiswa terhadap performa dosen khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
2. Bagaimana respon mahasiswa terhadap tenaga kependidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
3. Bagaimana respon mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
4. Bagaimana respon mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Performa dosen
2. Pelayanan tenaga kependidikan
3. Pengelola (fakultas)
4. Sarana prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berguna untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelolaan fakultas, dan perbaikan sarana prasarana untuk mahasiswa yang pada akhirnya UHAMKA dapat menjadi Universitas yang

menghasilkan lulusan-lulusan yang unggul dan mampu bersaing dengan kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Berikut ini ada tiga manfaat penelitian ini:

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan di UHAMKA khususnya di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan UHAMKA.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan dan perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Definisi**

Tujuan utama dari suatu perguruan tinggi adalah memberikan bekal ilmu kepada mahasiswa dalam rangka menyiapkan mahasiswa untuk memiliki kemampuan akademik serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi serta menerapkan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1)). Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi, dimana selama melakukan proses pendidikan, perguruan tinggi senantiasa mengembangkan kemampuan mahasiswa, membentuk watak, mengubah mahasiswa menjadi berakhlak mulia, sehat, cakap berilmu, terampil, berdaya saing tinggi untuk kepentingan pembangunan bangsa. Berdasarkan isi undang-undang ini, dapat disimpulkan perguruan tinggi memiliki tugas penting dalam meningkatkan keilmuan dan kecakapan mahasiswa demi kemajuan negara di masa yang akan datang.

Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan layanan untuk mendukung keberhasilan dari program perguruan tinggi tersebut. Salah satu tujuan lembaga pendidikan adalah bertujuan memberi layanan, yang merupakan sebuah kegiatan yang melayani konsumen yaitu murid, siswa, mahasiswa, dan juga masyarakat umum. Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan konsumen. Menurut Kotler (2017) pelayanan merupakan tindakan yang diberikan atau ditawarkan dari satu pihak ke pihak lainnya yang tidak dalam bentuk fisik dan juga tidak dapat memberikan kepemilikan sesuatu. Pelayanan juga mempunyai pengertian menyiapkan yang diperlukan seseorang (Sutopo & Sugiyanti. 2008).

#### **2.2 Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa**

Layanan yang baik diberikan oleh institusi dapat memberikan rasa puas bagi mahasiswa. Kepuasan merupakan perasaan yang diungkapkan seseorang berdasarkan pengalaman terhadap sebuah kinerja dan manfaat yang memenuhi harapan seseorang

(Arif & Ilyas, 2013). Kepuasan yang dimaksud pada penelitian ini tertuju kepada kepuasan mahasiswa terhadap performa UHAMKA.

Secara sederhana, Elliott & Healy (2001) mengartikan kepuasan mahasiswa sebagai pendapat mahasiswa yang diberikan untuk perguruan tinggi terkait evaluasi dari pengalaman mahasiswa selama proses pendidikan. Lebih lanjut, Weerasinghe & Fernando (2017) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan sikap dan tingkah laku yang ditunjukkan mahasiswa dari evaluasi terhadap pengalaman pendidikan, pelayanan dan fasilitas perguruan tinggi selama menjalani proses pendidikan. Kepuasan mahasiswa memiliki peranan tersendiri terhadap peningkatan dan perbaikan pelayanan perguruan tinggi (Wiranto & Slameto, 2021). Berdasarkan pendapat beberapa ahli ini, dapat ditarik kesimpulan tingkat kepuasan mahasiswa adalah bentuk sikap, tingkah laku, dan pandangan mahasiswa terhadap suatu kualitas perguruan tinggi, dilihat dari kinerja dosen, kualitas pelayanan, dan kualitas sarana prasarana yang dirasakan selama mahasiswa menjalani pendidikan. Konsep inilah yang dijadikan dasar bagi universitas terhadap pentingnya melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan mahasiswa.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan dibahas tempat dan waktu penelitian, disain penelitian, populasi dan sampel penelitian, desain dan metode penelitian, pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data dari penelitian ini tentang tanggapan mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari tahun 2023 sampai bulan Maret 2023. aktivitas penelitian, dapat digambarkan dalam bentuk chart , seperti tertera di bawah ini

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang dilaksanakan pada rentang lebih kurang selama 3 bulan. Penelitian ini dilakukan dengan prosedur dan rencana waktu penelitian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Detail Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Aktifitas	Waktu Tahun 2022/2023					
	30 Jan-5 Feb	6-28 Feb	1- 7 Mar	8-20 Mar	21-29 Mar	30-31 Mar
Penyusunan rencana Penelitian, Studi Pendahuluan dan Instrumen Penelitian						
Melaksanakan Penelitian dan Pengumpulan Data						
Tabulasi dan Analisis Data						
Penyusunan Laporan Hasil Penelitian						
Hasil Penelitian dan Publikasi						

### 3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain survey. Survey telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.

### 3.3 Populasi dan Sample

Keseluruhan populasi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 32 mahasiswa berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survey dengan menggunakan platform Google Form. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden mengisi survey (Raju & Harinarayana, 2016). Selama 3 bulan, responden diundang melalui WhatsApp untuk berpartisipasi mengisi survey. Pada undangan survey kepada mahasiswa dijelaskan tentang tujuan survey serta diinformasikan bahwa respon mahasiswa akan dijaga kerahasiaannya.

Adapun instrumen survey terdiri dari beberapa bagian dengan jumlah pertanyaan yang seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Bagian-bagian Instrumen Penelitian

No	Bagian	Aspek penilaian	Jenis respon	Jumlah item
1	Deskripsi responden	Demografi	Isian/Uraian	3
2	Pengantar	-	-	-
3	Bagian inti 1	Pelayanan dosen	Likert scale 4 opsi	4
4	Bagian inti 2	Pelayanan tenaga kependidikan	Likert scale 4 opsi	4
5	Bagian inti 3	Pelayanan pengelola	Likert scale 4 opsi	4
6	Bagian inti 4	Sarana dan prasarana	Likert scale 4 opsi	3
7	Bagian inti 5	Saran dan masukan untuk dosen, tenaga	Isian/Uraian	4

		kependidikan, fakultas, dan sarana prasarana		
<b>TOTAL</b>				22

Perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa instrumen LPM memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dengan hasil ini maka instrumen LPM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait dengan tanggapan mahasiswa terhadap kepuasan kinerja dan pelayanan UHAMKA.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan mahasiswa UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap dengan memasukkan nilai respon dosen kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi.

Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan empat aspek penilaian (lihat Tabel 3.3). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Respon

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
36 - 51,9 = Tidak memuaskan
52 - 67,9 = Cukup memuaskan
68 - 83,9 = Memuaskan
84 - 100 = Sangat memuaskan

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Kepuasan Terhadap Dosen

#### 4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen

Pada instrumen survey mahasiswa diberikan empat pertanyaan terkait pelayanan, kemampuan, dan bimbingan yang diberikan dosen kepada mahasiswa di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA:

Tabel 4.1 Pertanyaan Survey Terkait Kinerja Dosen

Item	Pertanyaan Survey
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.



Gambar 4.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari hasil analisis data, tanggapan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap sangat memuaskan (94). Mahasiswa juga menilai dosen sangat tanggap dalam membantu

mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (90). Begitu juga tanggapan mahasiswa terkait pelayanan dan bimbinganyang dilakukan dosen pada dasarnya sangat memuaskan (92). disamping pelayanan yang sangat baik mahasiswa juga menilai dosen sangat peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (93). Tanggapan mahasiswa terhadap dosen ditampilkan pada gambar berikut:

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
36 - 51,9 = Tidak memuaskan
52 - 67,9 = Cukup memuaskan
68 - 83,9 = Memuaskan
84 - 100 = Sangat memuaskan

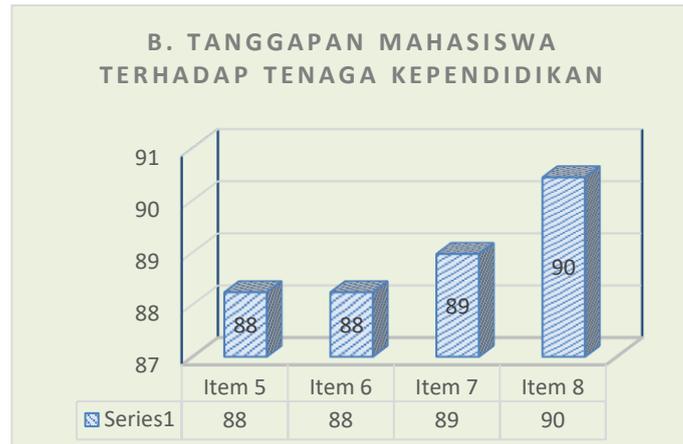
Gambar 4.2 Data Tanggapan Mahasiswa

#### 4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Pada instrumen survey ini, mahasiswa diberikan empat pertanyaan terkait pelayananyang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa.

Tabel 4.2 Pertanyaan Survey Terkait Pelayanan Tenaga Kependidikan

Item	Pertanyaan Survey
5	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
6	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
7	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
8	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 4.3 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

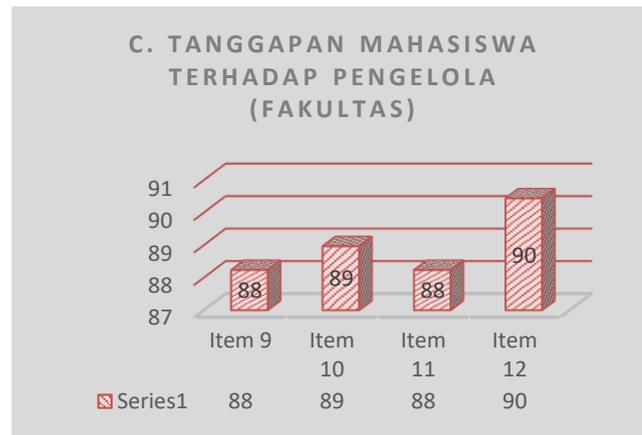
Hasil analisis diatas memberikan gambaran mengenai tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga pendidikan memperlihatkan hasil yang sangat memuaskan (88). Begitu juga terhadap Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan (88). Selain itu, kepastian pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan juga dinilai sangat memuaskan (89). Hal lain yang mendapatkan hasil memuaskan adalah mengenai kepedulian dosen. Mahasiswa merasa tenaga kependidikan sangat peduli dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa. Hasil yang didapat adalah sangat memuaskan (90).

#### 4.1.3 Tanggapan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)

Pada bagian ini, mahasiswa disajikan empat pertanyaan berkenaan dengan pelayanan pengelola dalam hal ini fakultas terhadap mahasiswa, pertanyaan survey terdapat pada tabel:

Tabel 4.3 Pertanyaan Survey Terkait Pengelola (Fakultas)

Item	Pertanyaan Survey
9	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
10	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
11	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.
12	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 4.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)

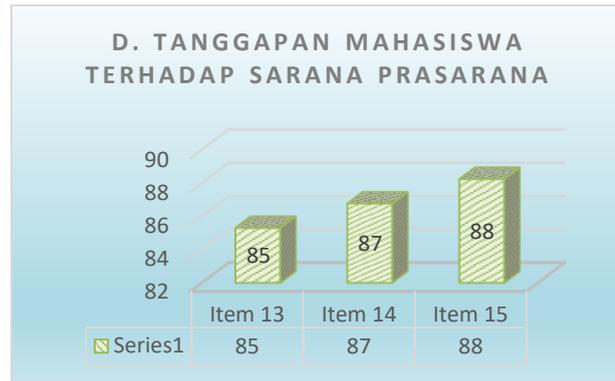
Berdasarkan grafik diatas, mahasiswa menilai kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik (88). Demikian pula daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (89). Mahasiswa juga menilai bahwapelayanan fakultas dalam hal ini sekolah pascasarjana sudah sesuai dengan ketentuan (88). Demikian pula dalam hal keperdulian dalam memberikan perhatian, mahasiswa menganggap sudah baik dan sangat memuaskan (90).

#### 4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

Pada tahap survey ini, mahasiswa diminta memberi tanggapan terhadap tiga pertanyaan berkenaan dengan sarana prasarana di lingkungan SPs Bahasa Inggris UHAMKA. Berikut ini pertanyaan survey:

Tabel 4.4 Pertanyaan Survey Terkait Sarana Prasarana

Item	Pertanyaan Survey
13	Kecukupan
14	Aksesibilitas
15	Kualitas



Gambar 4.5 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana

Dari grafik diatas terlihat tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA secara keseluruhan mahasiswa merasa sangat puas (87). Dari segi kecukupan akan ketersediaan sarana prasarana, mahasiswa menilai sarana prasarana sangat cukup dalam menunjang kegiatan mahasiswa (85), begitu pula dari segi aksesibilitas terhadap sarana prasarana, mahasiswa juga merasa sangat puas (87). Dilihat dari sisi kualitas, mahasiswa menilai sarana prasarana di lingkungan UHAMKA sudah berkualitas (88).

## 4.2 Pembahasan

Dari hasil survey dan analisis data yang diperoleh, secara umum mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan dan kinerja UHAMKA, khususnya pada Program Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Range yang diperoleh dari hasil survey berkisar antar 85-94. Kategori ini termasuk dalam kategori yang sangat memuaskan berdasarkan kriteria yang sudah ada.

Berdasarkan hasil survey mengenai kinerja dosen rata-rata nilai yang diperoleh adalah antara 90-94. Mahasiswa menilai bahwa dosen di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat tanggap dalam memberi bantuan dan jasa kepada mahasiswa (90). Lebih lanjut, mahasiswa juga merasa pelayanan yang diberikan dosen sesuai dengan ketentuan standar pembelajaran di universitas terbaik (92).

Hasil yang sangat memuaskan juga terlihat dari sisi keandalan dan kemampuan dosen dalam melayani mahasiswa dalam pembelajaran di kelas (94), selain kemampuan dosen yang baik dalam mengelola pembelajaran, mahasiswa juga merasa sangat puas terhadap kepedulian dosen yang diberikan dalam melayani mahasiswa (93). Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang membahas bahwa kualitas sebuah perguruan tinggi terlihat dari bagaimana pengelolaan, manajemen pembelajaran, pemilihan konten materi pembelajaran yang diterapkan oleh dosen dengan mengedepankan pengalaman belajar yang berkualitas bagi mahasiswa.

Hasil dari analisis data dilihat dari sisi pelayanan tenaga kependidikan UHAMKA kepada mahasiswa. Pada dasarnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performativitas tenaga kependidikan dinilai sangat memuaskan nilai rata-rata yang diperoleh adalah (89). Hasil paling rendah terdapat pada bagaimana daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa (88) dan Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (88). Namun demikian hasil tersebut masih dalam taraf nilai yang sangat memuaskan. Nilai paling tinggi adalah Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (90). Tenaga kependidikan juga memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dilihat dari cara melayani mahasiswa dan keramahmatan saat melayani mahasiswa merupakan hal yang juga mempengaruhi perasaan mahasiswa selama mendapatkan pelayanan yang baik (Wiranto & Slameto, 2021).

Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa bagaimana pengelola (fakultas) dalam hal ini Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Terutama pada kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (90). Mahasiswa menilai fakultas sangat tanggap dalam hal membantu mahasiswa dan memberikan jasa yang diperlukan mahasiswa dengan cepat (89). Fakultas juga sudah menunjukkan Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa (88). Meskipun, rata-rata tingkat kepuasan yang baik dari mahasiswa bagi pengelola fakultas, UHAMKA terutama program studi Bahasa Inggris akan terus melakukan evaluasi-evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terbaik.

Program studi juga turut menentukan kualitas mahasiswa ketika mahasiswa terjun ke lingkungan kerja di masa yang akan datang, maka penting bagi universitas untuk mempertahankan manajemen terbaik, khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

Meskipun termasuk kategori memuaskan, sarana dan prasana yang disediakan oleh Uhamka dan Prodi Bahasa Inggris ini termasuk mempunyai rerata yang sedikit rendah dari hasil survey yang lain. Salah satu hal penting yang menentukan kualitas perguruan tinggi adalah sarana prasarana penunjang kegiatan pembelajaran dan pendidikan mahasiswa.

Hal ini perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang disediakan fakultas kepada mahasiswa. Dari hasil survey diperoleh (85) bagi kecukupan dan aksesibilitas (87).

Mengenai kualitas dari sarana dan prasarana yang ada mendapat nilai (88). Menurut Solvoll (2015) dengan tersedianya sarana dan prasarana penunjang pembelajaran mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan minat mahasiswa secara signifikan dalam melaksanakan pendidikan di suatu perguruan tinggi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 5.1 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak lanjut	Rekomendasi
1	Kecukupan sarana dan prasarana (85, SANGAT MEMUASKAN)	Meningkatkan tersedianya sarana dan prasana yang ada di lingkungan SPs UHAMKA terutama di prodi Bahasa Inggris.	Mengadakan pertemuan/diskusi rutin untuk membicarakan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas
2	Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana (87, SANGAT MEMUASKAN)	Lebih meningkatkan aksesibilitas sarana dan prasarana di lingkungan SPs uhamka terutama di prodi Bahasa Inggris, dan pengadaan sarana dan prasarana yang sesuai kondisi kekinian, terutama dari segi IT.	Mengadakan pertemuan rutin untuk membicarakan aksesibilitas sarana dan prasarana di lingkungan fakultas

Berdasarkan dari data yang diuraikan pada bab 4, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penilaian Mahasiswa terhadap performa dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 92.
2. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 89.
3. Penilaian mahasiswa terhadap manajemen pengelola (fakultas) Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 89.
4. Penilaian mahasiswa terhadap sarana prasarana yang terdapat di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata (87).

## 5.2 Rekomendasi

Secara keseluruhan penilaian mahasiswa terhadap semua indikator survey adalah sangat memuaskan. Namun demikian, program studi harus selalu meningkatkan pelayanan secara maksimal, berikut beberapa saran yang diambil dari hasil survey mahasiswa:

Tabel 5.2 Saran Dan Masukan Untuk Dosen

No	Aspek	Saran
1	Pembelajaran	<p>Secara umum dosen telah melaksanakan tugasnya dengan baik, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyerahkan hasil ujian (UTS maupun UAS) tepat waktu.</li> <li>- Memberikan referensi yang up to date dalam mengajar.</li> <li>- Lebih memperhatikan kehadiran mahasiswa karena ada beberapa mahasiswa yang tidak sesuai kehadirannya dengan yang ada di absensi.</li> <li>- Tugas yang diberikan lebih diperbanyak tugas individu dari pada tugas group.</li> <li>- Memberikan waktu pada mahasiswa untuk bimbingan thesis</li> </ul>
<p><b><u>Saran dan Masukan untuk Dosen</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah Baik</li> <li>2. Sudah sangat baik</li> <li>3. Semoga bapak ibu dosen tetap semangat dan bersabar terhadap para mahasiswanya</li> <li>4. Mohon sekiranya bisa, minggu terakhir sebelum UTS &amp; UAS ada tatap muka karena ada hal2 yang kurang pas tersampaikan pada saat zoom bisa diutarakan langsung ke dosen yg bersangkutan. Sekalian kerinduan mahasiswa untuk bertemu dengan dosennya langsung bisa terobati. Terima kasih pak/bu.</li> <li>5. -</li> <li>6. -</li> <li>7. Kemampuan dosen yang mumpuni dan profesional di bidangnya pertahankan</li> </ol>		

8. Ada sebagian dosen yang memberikan data absensi mahasiswa tidak sesuai, masuk terus cuma di akademik masuk tidak seratus persen, sebaiknya kehadiran mahasiswa perlu di perhatikan.
9. Semoga tenaga pengajar lebih mengedepankan tugas individu dan dikurangi tugas grup atau Pair Assignment mengingat penilaian pribadi harusnya tergantung dari diri sendiri bukan dari orang lain
10. Memberi kelonggaran waktu dalam memberikan tugas
11. Untuk beberapa dosen proses penilaian agak lama, mohon dipercepat.
12. Sangat baik dalam memberikan perkuliahan dan tetap pertahankan karena dapat membantu kami untuk menjadi lebih aktif :))
13. Saran dan Masukan untuk dosen agar lebih memberi keringanan atau pengertian terhadap mahasiswa pascasarjana yang sedang menempuh pendidikan kuliah dan kerja seperti deadline tugas. Dan khususnya untuk mahasiswa yang non-teacher agar di beri opsi atau pilihan jika ada tugas yang berhubungan dengan mengajar.
14. Semoga semakin lebih baik lagi dalam penyampaianya. Makasih atas ilmunya:) (Saat ini sudah bagus semua)
15. Tidak ada
16. -
17. Sudah sangat baik
- 18.
19. bagus
- 20.
21. Sangat memuaskan semoga ilmunya bermanfaat
22. Semoga bapak ibu dosen terus semangat memberikan pelayanan terbaik untuk mahasiswanya
23. semoga sehat dan bisa terus membimbing
24. Mohon izin, kalo bisa ditambah sumber referensi yang bisa dibaca oleh mahasiswa agar dapat menambah khazanah keilmuan khususnya bidang Bahasa Inggris. Selain itu, mohon dikaji ulang untuk ada penambahan mata kuliah Discourse Analysis & Semantics.
25. Dosen sudah sangat profesional dalam mengajar
26. Lebih ditingkatkan lagi dalam hal bimbingan
27. Selama perkuliahan dosen-dosen pascasarjana sudah membantu mahasiswa dalam proses belajar mengajar dengan baik.
28. Semua Dosen di semester ini sudah menyampaikan materi pembelajaran dengan sangat baik.
29. Saran saya kepada bapak/ibu dosen agar mohon kiranya agar dapat membantu mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan pada mata kuliah yang diampu. Dengan saran ini saya berterima kasih kepada bapak ibu dosen yang dengan penuh kesabaran dan keuletan dalam mengajar.
30. Sudah cukup
31. –
32. None

33. sudah oke semua. Trimakasih
34. -

Tabel 5.3 Saran Dan Masukan Untuk Tenaga Kependidikan

No	Saran
1	Cepat tanggap akan keluhan mahasiswa dan menunjukkan itikad untuk membantu
2	Melayani mahasiswa dengan ramah
3	Adakan seminar dan webinar lebih sering
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah Baik</li> <li>2. Sudah baik</li> <li>3. Semoga ibu bpk tenaga kependidikan tetap ramah dalam melayani para mahasiswa</li> <li>4. Tidak ada</li> <li>5. -</li> <li>6. Cukup baik dalam membantu kesulitan yang di hadapi oleh mahasiswa</li> <li>7. Ketika kita mengirim chat ke bagian akademik agak lama. Untuk yang akan datang sebaiknya segera di jawab.</li> <li>8. Semoga dapat ditingkatkan lagi</li> <li>9. Sudah cukup baik</li> <li>10. Sudah baik.</li> <li>11. Terus melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa</li> <li>12. Saran dan Masukan untuk tenaga kependidikan adalah tetap menjaga kualitas pengajar yang baik dan selalu memimprovisasi kualitas bahan ajarnya.</li> <li>13. Semoga lebih friendly lagi dalam memberikan pelayanan</li> <li>14. (Saat ini sudah bagus)</li> <li>15. Tidak ada</li> <li>16. -</li> <li>17. Sudah sangat baik</li> <li>18. Smoga semakin kompeten</li> <li>19. bagus</li> <li>20. Sangat baik dalam pelayanan</li> <li>21. Semoga bapak ibu tenaga kependidikan memberikan pelayanan terbaik untuk mahasiswanya</li> <li>22. semoga sehat dan bisa terus memberikan yang terbaik</li> <li>23. Sejauh ini tenaga kependidikan cukup baik dalam melayani, hanya saja mohon ditingkatkan kembali 5 S nya</li> <li>24. Tendik sudah sangat membantu dan tanggap dlm membantu mahasiswa</li> <li>25. Lebih cepat dalam respon</li> <li>26. Tenaga kependidikan di Uhamka susah mengajar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memenuhi harapan mahasiwa dalam membetikan support di bidang akademik</li> </ol>

27. -
28. Saran saya kepada tenaga pendidikan agar lebih memahami kepribadian mahasiswa
29. -
30. -
31. Masih ada dosen yg sulit dijangkau krn kesibukannya
32. sudah oke semua. trimakasih
33. -
34. -

Tabel 5.4 Saran Dan Masukan Untuk Pengelola (Fakultas)

No	Saran
1	Mengembangkan aksesibilitas online bagi kepentingan berbagai pendaftaran, misalnya, pendaftaran sidang, dll
2	Membantu untuk lebih selektif dalam memilihkan mahasiswa dosen pembimbing untuk tugas membimbing karena beberapa dosen yang sulit dihubungi dengan berbagai alasan.
<b><u>Saran dan Masukan untuk Tendik</u></b>	
1.	Sudah Baik
2.	Sudah baik
3.	Semoga tetap terus bisa ada menjadi fakultas yang menghasilkan lulusan yang terbaik dengan memberikan kebijakan yang bijak untuk para mahasiswa
4.	Tidak ada
5.	
6.	-
7.	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah ada
8.	Tingkatkan Mutu Dosen - Dosen dan fasilitas Fakultas Pasca Sarjana setiap tahunnya agar semakin bagus mutu pendidikannya.
9.	Semoga dapat ditingkatkan lagi
10.	Sudah cukup baik
11.	Sudah baik.
12.	Pertahankan kinerja yang baik dalam melayani mahasiswa

13. Saran dan Masukan untuk fakultas ialah menyediakan seminar atau webinar mengenai dunia pengajaran, maka ini akan memberikan semangat untuk mahasiswa yang non-teacher untuk menggeluti dunia pendidikan/pengajaran.
14. Mohon semester berikutnya kegiatan belajarnya dilakukan secara offline. Mengingat covid sudah menurun drastis.
15. (Semoga ada reward apabila wisuda nanti)
16. Tidak ada
17. -
18. Sudah sangat baik
19. Semoga kedepannya uhamka semakin berjaya
20. perlu ada bimibingan langung itu mengakses OLU
21. Semoga ke depannya bisa lebih baik lagi
22. Dibanyakin beasiswa
23. semoga sehat dan bisa terus memberikan yang terbaik
24. Mohon izin untuk dibuatkan Lembaga mahasiswa baik ditingkat jurusan maupun Fakultas. Dengan adanya organisasi mahasiswa, harapannya dapat membantu meningkatkan eksistensi dan kualitas Fakultas. Selain itu, lebih banyak membangun kerjasama dengan Universitas baik di dalam maupun di luar negeri yang nanti nya dapat memberikan kemajuan untuk mahasiswa, jurusan, fakultas dan kampus. Lebih lanjut, berikan kesempatan mahasiswa untuk mengikuti student exchange agar lulusan UHAMKA menjadi lebih bermutu dan berkualitas lagi kedepannya
25. Pertahankan akreditasi pascasarjana yg sudah A
26. Lebih baik lagi dalam melayani mahasisiwa
27. Fakultas sudah membantu mahasiswa dalam memberikan kemudahan dalam pengajaran
28. Saya harap pembelajaran tetap diadakan secara online (daring)
29. Fakultas sudah menyediakan yang terbaik untuk mahasiswa mulai dari fasilitas dan tenaga pengajar yang ahli.
30. -
31. -
32. Di Uhamka kalau bayar Ukt masih kurang canggih, tdk otomatis terdata
33. sudah oke semua. trimakasih

34. ayo segera offline class supaya lebih baik proses belajar mengajarnya
35. -

Tabel 5.5 Saran Dan Masukan Untuk Sarana Prasarana

No	Saran
1	Sarana belajar yang harus diperhatikan: Lcd, Ac,
2	Menyediakan sarana parkir yang memadai.
3	Kamar kecil yang kurang bersih, tidak tersedianya sabun, tempat wudhu wanita dan pria sebaiknya dipisah.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah Baik</li> <li>2. Tempat wudhu wanita &amp; pria sebaiknya dipisah, lahan parkir juga diperluas</li> <li>3. Semoga bisa terus berbenah agar sarana prasarana bisa mendukung pembelajaran mahasiswa</li> <li>4. Tidak ada</li> <li>5. -</li> <li>6. Sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan</li> <li>7. Tingkatkan lagi kualitas dari sarana dan prasarana kampus</li> <li>8. Semoga dapat ditingkatkan lagi</li> <li>9. Agar lebih mudah mengakses link uhamka, selalu terkendala masalah pop up</li> <li>10. Kabel ke proyektor sebaiknya sudah tersedia dikelas. Terkadang harus mencari OB untuk mencari kabel proyektor.</li> <li>11. Lakukan evaluasi lapangan di samping melakukan survei kepuasan, semoga kedepannya bisa lebih baik lagi khususnya saat mulai pembelajaran secara tatap muka</li> <li>12. Parkirnya kurang luas dan lebih di tertibkan.</li> <li>13. Ruangan kelasnya ada yang kurang terasa AC nya</li> <li>14. LCD / Projector perlu ditingkatkan perawatannya</li> <li>15. Tidak ada</li> <li>16. Toilet kurang bersih dan kurang modern. Alangkah baiknya diganti dengan yg lebih baru</li> <li>17. Sudah sangat baik</li> </ol>

18. Tidak ada saran semua yang ada di uhamka bagus
19. perlu ada bimibingan langung itu mengakses OLU
20. Pelayannya sangat sigap
21. Lebih semangat dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran
22. semoga sehat dan bisa terus memberikan yang terbaik
23. Untuk sarana prasarana, mohon untuk diganti proyektor yang ada di ruang kelas Pascasarjana. Selain itu, mohon untuk disediakan Galon atau Air gratis
24. Mungkin kedepannya kelas di Gedung pasca dapat diperbagus seperti konsep smart classroom, penerangan di lorong agar lebih terang, dan kamar mandi agar lebih dirawat dan diperbagus
25. Cukup baik
26. Sarana dan prasarana di Uhamka sudah memadai
27. Sudah cukup baik.
28. Dengan semakin tingginya biaya pendidikan, kami mengharapkan agar lebih meningkatkan sarana dan prasarana.
29. Kamar mandi, Sabun di kamar mandi lantai 5 terlalu banyak dikasih air jadi ga ada busanya hehe
30. -
31. -
32. sudah oke semua. trimakasih
33. –
34. -
35. Sudah Baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, S., & Ilyas, M. (2013). Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. *Quality Assurance in Education*, 21(3), 282–298.  
<https://doi.org/10.1108/QAE-Feb-2012-0006>
- Azhar, E. (2015). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Pendidikan Matematika terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- 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.  
[https://doi.org/10.1300/J050v10n04\\_01](https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01)
- Fahmi, A. K. (2017). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Perbankan Syariah terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA tahun 2016/2017*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Raju, N. V., & Harinarayana, N. S. (2016). Online survey tools : A case study of Google Forms Online. *National Conference on "Scientific, Computational & Information Research Trends in Engineering, GSSS-IETW, Mysore*, (January 2016), 1–12.
- Solvoll, T. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Emerald Group Publishing Limited*, 33(13), 744–775.
- Sukanti, (2009). Analisis Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8 (1).  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/jpakun/article/view/942/752>
- Sugiyanti dan sutopo. (2007). *Pelayanan prima*, Jakarta: LAN
- Weerasinghe, S. R., & Fernando, L. S. (2017). University Facilities and Students Satisfaction. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539.

Wiranto, R., & Slameto, S. (2021). Alumni satisfaction in terms of classroom infrastructure, lecturer professionalism, and curriculum. *Heliyon*, 7(6), e06679. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06679>

## LAMPIRAN

### 1. Biodata Peneliti

- a. Nama lengkap : Dr. Syaadiyah Arifin M. Pd
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIDN : 0311086201
- d. Pangkat/Golongan : IIIID
- e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- f. Fakultas/Prodi : SPS/ S2 Pendidikan Bahasa Inggris
- g. Alamat Rumah : Jl. Penyelesaian Tomang III kav blk 98/5 Meruya Utara
- h. No HP/Email : 081311436023/ syaadiyah.arifin@uhamka.ac.id
- i. Pendidikan : Doctor of Applied Linguistics
- j. Link/Scopus id :  
<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57920584900>
- k. Link GS :  
<https://scholar.google.com/citations?user=aIuDcEsAAAAJ&hl=en&authuser=1>
- l. Link Sinta : 6090688
- m. Link Orchid : <https://orcid.org/0000-0002-1710-0257>

## SELECTED PUBLICATIONS

---

- The Role of Critical Reading to Promote Students' Critical Thinking and Reading Comprehension [13](#) 2020  
S Arifin  
JURNAL PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN 53 (Volume 53, Nomor 3 (2020)), 319-328
- L2 writing strategies used by EFL graduate students [11](#) 2017  
S Arifin  
Journal of ELT Research 2 (2), 115-129
- Early Childhood Education Financial Management and Wealth Management Perspectives: Study at PAUD [10](#) 2020  
AP Alwazir Abdusshomad<sup>1</sup>, Syaadia Arifin<sup>2</sup>, Khasanah<sup>3</sup>, Rahmi Anekasari<sup>4</sup>, Nur ...  
PSYCHOLOGY AND EDUCATION 57 (2020), 1555-1561
- Deductive and Inductive Methods in Teaching Tenses [10](#) 2016  
S Arifin  
Journal of ELT Research 1 (January 2016), 73-89
- Technology Transformation and Its Impact on Lecturer's Performance [9](#) 2020  
S Arifin, M Sukmawidjaya  
JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia) 9 (1), 153-162
- Using Journal Entries and Assigned Writing to Promote Students' Critical Thinking [5](#) 2020  
S Arifin, HP Ilyas, M Sukmawidjaya  
Sinta 4 VELES (Voice of English Language Education Society) 4 (Vol 4, No 1 ...
- L2 WRITING STRATEGIES USED BY HIGH SCHOOL STUDENTS [3](#) 2020  
S Arifin  
PROJECT (Professional Journal of English Education) 6 (Volume 3, No. 6 ...
- Investigating the L2 writing strategies used by skilful English students [2](#) 2020  
S Arifin

Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran 53 (1), 78-89

Teknologi Blended Learning dalam Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Siswa Sekolah Menengah Pertama 2 2020

S Arifin, HP Ilyas

JCES (Journal of Character Education Society) 3 (1), 17-27

The Exploration of Skilled and Less-Skilled EFL Graduate Students' on L1 and L2 Writing Strategies 1 2020

S Arifin

JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia) 9 (3), 517-524

A Case Study of EFL Teacher Scaffolding of an ASD Learner's Shared Reading with a Storybook App 2022

S Arifin, Y Arifani, N Maruf, A Helingo

The Journal of Asia TEFL 19 (4), 1234-1249

Learner-guided Lesson Study? A New Perspective in EFL Argumentative Writing Development 2022

H Hanafi, S Arifin, K Nuraini, A Aswir

The Journal of Asia TEFL 19 (3), 1109-1118

PELATIHAN MENULIS PARAGRAF DESKRIPTIF REALISTIS UNTUK SISWA SEKOLAH MENENGAH ATAS 2022

R Saswati, S Arifin, HP Ilyas

BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 3 (3), 419-426

The Application of Learner-Guided Study to Improve Students' Analytical Exposition Writing Skills in EFL Classroom 2022

SM Arifin, HP Ilyas

Jurnal Pendidikan dan Pengajaran 55 (2)

PELATIHAN PENULISAN PARAGRAF DESKRIPTIF BAGI SISWA MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH CILEUNGSI 2022

S Arifin, HP Ilyas

Multidisiplin: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 1 (02), 32-38

PELATIHAN PENULISAN ARTIKEL ILMIAH YANG DIINTEGRASIKAN PADA  
PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN BAGI GURU BAHASA INGGRIS  
MADRASAH TSANAWIYAH KARAWANG

SM Arifin, HP Ilyas, NK Dewi

Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat 5 (1), 36-40

The Journal of Asia TEFL 2022

S Arifin, Y Arifani, N Maruf, A Helingo

The Journal of Asia TEFL 2022

H Hanafi, S Arifin, K Nuraini, A Aswir

PERAN BLOG DALAM MEMOTIVASI SISWA UNTUK MENINGKATKAN  
KEMAMPUAN MENULIS BAHASA INGGRIS

S Arifin, HP Ilyas, DS Suharti

J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat 1 (8), 1765-1774

Reflective Journal Writing: Writing Processes Applied by Skilful and Less Skilful EFL 2021

Graduate Students

S Arifin

Jurnal Pendidikan dan Pengajaran 54 (3), 539-54

## 2. Data Penelitian

### LINK DATA SURVEY DAN

[bit.ly/3XJwhvW](https://bit.ly/3XJwhvW)

#### a. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terkait Kinerja Dosen

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	3	4	4	4
Responden 2	4	4	3	3
Responden 3	3	3	3	3
Responden 4	4	3	3	3
Responden 5	4	4	4	4
Responden 6	4	4	4	4
Responden 7	4	4	3	3
Responden 8	3	4	3	3
Responden 9	4	3	3	3
Responden 10	4	3	4	4
Responden 11	4	3	4	4
Responden 12	4	4	3	3
Responden 13	3	2	3	3
Responden 14	4	4	4	4
Responden 15	4	3	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	4	4	4	4
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	4	4	3	3

Responden 26	4	4	4	4
Responden 27	3	3	3	3
Responden 28	3	3	2	2
Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	3	3	3	3
Responden 31	4	3	3	3
Responden 32	3	3	3	3
Responden 33	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4
Jumlah	128	123	125	126
Rata-rata	3.76	3.61	3.67	3.705
%	94	90	92	93

**b. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan**

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	3	4	4	4
Responden 2	3	3	3	4
Responden 3	3	3	3	3
Responden 4	4	3	3	3
Responden 5	4	4	4	4
Responden 6	3	4	4	4
Responden 7	3	3	3	4
Responden 8	3	3	3	3
Responden 9	3	3	3	4
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	2	3	3
Responden 13	3	4	4	4
Responden 14	3	4	4	3
Responden 15	4	4	4	4

Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	3	4	4
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	4	4	4	4
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	3	3	3	4
Responden 26	4	4	4	4
Responden 27	3	3	3	3
Responden 28	2	2	2	2
Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	3	3	3	3
Responden 31	3	3	3	3
Responden 32	3	3	3	3
Responden 33	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4
Jumlah	120	121	123	120
Rata-rata	3.52	3.56	3.51	3.52
%	88	89	90	88

**c. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)**

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	3	4	4	4
Responden 2	3	3	3	3
Responden 3	3	3	3	3
Responden 4	3	3	3	4
Responden 5	4	4	4	4
Responden 6	3	3	3	3

Responden 7	4	4	4	4
Responden 8	4	4	3	4
Responden 9	3	3	3	3
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	3	3	3	3
Responden 12	3	4	3	3
Responden 13	3	3	3	3
Responden 14	3	3	4	4
Responden 15	4	4	4	4
Responden 16	4	3	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	4	4	4	4
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	4	4	3	4
Responden 26	4	4	4	4
Responden 27	3	4	3	3
Responden 28	2	4	2	2
Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	3	3	3	3
Responden 31	3	3	3	3
Responden 32	3	3	3	3
Responden 33	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4
Jumlah	120	121	120	123
Rata-rata	3.52	3.58	3.52	3.61
%	88	89	88	90

**d. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana**

Nama/Item	1	2	3
Responden 1	3	3	3
Responden 2	3	3	3
Responden 3	3	3	3
Responden 4	3	4	3
Responden 5	4	4	4
Responden 6	4	4	4
Responden 7	3	3	4
Responden 8	3	3	3
Responden 9	3	3	3
Responden 10	2	3	3
Responden 11	3	3	3
Responden 12	3	3	4
Responden 13	3	4	3
Responden 14	3	3	3
Responden 15	4	4	4
Responden 16	4	4	4
Responden 17	4	4	4
Responden 18	4	4	4
Responden 19	4	4	4
Responden 20	4	4	3
Responden 21	4	4	4
Responden 22	4	4	4
Responden 23	4	4	4
Responden 24	4	4	4
Responden 25	3	4	4
Responden 26	4	4	4
Responden 27	3	3	3
Responden 28	2	2	3
Responden 29	3	4	4

Responden 30	3	3	3
Responden 31	3	2	3
Responden 32	3	3	3
Responden 33	4	3	4
Responden 34	4	4	4
Jumlah	116	118	120
Rata-rata	3.41	3.47	3.52
%	85	87	88

### 3. Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisa pada survey kepuasan mahasiswa UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap dengan memasukkan nilai respon dosen kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan empat aspek penilaian, Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

#### *Kriteria penilaian respo*

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
36 - 51,9 = Tidak memuaskan
52 - 67,9 = Cukup memuaskan
68 - 83,9 = Memuaskan
84 - 100 = Sangat memuaskan