

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MAHASISWA



DISUSUN OLEH:

TIM PENJAMINAN MUTU

PROGRAM PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASARJANA

PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2022

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

1. Judul : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Program
Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA
2. Ketua Gugus/Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0305107402
 - d. Jabatan Struktural : -
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 - f. Fakultas/Prodi : SPS/Pendidikan Bahasa Inggris
 - g. Alamat Kantor : Jl. Jl. Buncit Raya, Pancora, Jakarta Selatan
 - h. Telepon : 081381840822
 - i. Alamat Rumah : Purigading, Alam Raya 1, K2/3, Jati Melati, Pondok Melati,
Bekasi 17414
 - j. HP/Fax/Email : siti.zulaiha@uhamka.ac.id
3. Waktu penelitian : 3 (tiga) bulan

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 03-1607-8501

Jakarta, 30 April 2022

Ketua Peneliti

Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.

NIDN. 03-0510-7402

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA tahun 2022. Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada tim Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA dan berbagai pihak yang berkontribusi dalam persiapan survei ini. Survei ini dilaksanakan guna melakukan supervisi terhadap performa SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA dalam melayani mahasiswa selama masa pendidikan di UHAMKA. Hasil survei ini dapat dilihat berdasarkan berbagai respon lulusan UHAMKA khususnya Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris yang juga merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan dan kinerja sivitas akademika di lingkungan UHAMKA. Demikian laporan survei ini disusun dan dianalisa sebagai gambaran yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UHAMKA dan kualitas perfoma dosen, tenaga kependidikan, fakultas, serta evaluasi sarana prasarana pada tahun 2022 di lingkup Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris.

Jakarta, 30April 2022

Peneliti,



Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	4
KAJIAN TEORI.....	4
2.1. Definisi.....	4
2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa	5
BAB III	6
METODOLOGI PENELITIAN.....	6
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
3.2. Desain Penelitian.....	6
3.3. Populasi dan Sampel.....	6
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	7
3.5. Teknik Analisis Data	7
BAB IV	9
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
4.1. Hasil Penelitian	9
4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen	9
4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan	10
4.1.3 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)	12
4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana.....	13

4.2. Pembahasan.....	14
BAB V	16
KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
5.1. Rencana Tindak Lanjut.....	16
5.2. Kesimpulan	16
5.3. Rekomendasi	17
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN	21
1. Biodata Peneliti.....	21
2. Data Penelitian.....	23
3. Analisis Data.....	25

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan dosen.....	10
Figure 2 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan	11
Figure 3 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas	12
Figure 4 Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana.....	13

DAFTAR TABEL

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian	6
Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian	7
Tabel 3 Kriteria penilaian respon	8
Tabel 4 Pertanyaan survey terkait pelayanan dosen	9
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait pelayanan tenaga kependidikan	10
Tabel 6 Pertanyaan survey terkait pelayanan pengelola (Fakultas)	12
Tabel 7 Pertanyaan survey terkait sarana prasarana	13
Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut	16
Tabel 9 Saran dan rekomendasi	17

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi. Pendidikan dalam perguruan tinggi dijalani oleh para mahasiswa, dimana mahasiswa merupakan peserta didik pada jenjang Pendidikan Tinggi. Perguruan tinggi menjadi tempat bagi pendidikan yang dijalani mahasiswa. Maka, Kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi perlu terus dipertahankan kualitasnya. Melihat kondisi pembelajaran dua tahun terakhir khususnya di Indonesia, adanya pembatasan interaksi langsung akibat meluasnya pandemi covid-19, pembelajaran dilakukan secara hybrid dengan *online conferencing* ataupun *learning management system* berdampingan dengan pertemuan tatap muka yang dibatasi (Wong et al., 2020)

Berdasarkan situasi pembelajaran yang kian berkembang khususnya di Indonesia, sangat penting bagi perguruan tinggi untuk melakukan kontrol terhadap tenaga pendidik dalam mengembangkan pembelajaran. Tenaga pendidik dalam hal ini yaitu dosen harus mengupayakan pengembangan pembelajaran online yang berkualitas dengan memanfaatkan media teknologi terkini (Surahman & Sulthoni, 2020). Dengan ditambahkan kondisi tersebut seluruh dosen diharapkan mampu menyesuaikan kemampuan mengajarnya di era transisi pembelajaran dari tatap muka ke pembelajaran daring yaitu melalui berbagai media online (AlMulhem, 2020; Cochran, 2015).

Kepuasan mahasiswa dalam sebuah perguruan tinggi dapat diartikan setara dengan kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah membeli dan menggunakan barang dan jasa tertentu. Berdasarkan hal tersebut, maka kaitannya dengan kepuasan mahasiswa adalah tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi (Nguyen, 2020). Lebih lanjut, saat ini terdapat banyak perguruan tinggi berkualitas yang siap bersaing secara global untuk menarik minat mahasiswa menempuh pendidikan. Maka kepuasan mahasiswa sudah menjadi hal penting untuk dipertahankan. Mengapa demikian, karena ketika mahasiswa memilih suatu perguruan tinggi mereka tentu memperhitungkan biaya untuk mendapatkan pendidikan berkualitas baik yang mengarahkan mahasiswa pada banyak kesempatan mendapatkan pelayanan perguruan tinggi dengan manajemen perkuliahan kualitas tinggi (Vora

et al., 2020). Hal ini menjadi dasar pentingnya kepuasan mahasiswa bagi kemajuan perguruan tinggi atau universitas.

Lembaga Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, secara berkala melakukan survey terkait tingkat kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu pada masing-masing program studi. Khususnya pada program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris, sejak awal berkembangnya tahun 2006, telah banyak meluluskan mahasiswa yang berasal dari bidang pendidikan yaitu Pendidikan Bahasa Inggris di berbagai level pendidikan dan profesi. Pada tahun 2021, Lembaga Penjamin Mutu telah melaksanakan survey kepuasan mahasiswa yang menunjukkan bahwa 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. Melihat situasi pasca pandemi covid-19, pembelajaran telah banyak menyesuaikan kepada hybrid learning dimana penggunaan teknologi masih dipertahankan dalam mendukung kegiatan pembelajaran dan pada fase ini pun peluang jumlah calon mahasiswa yang masuk menjadi lebih terbuka dengan banyaknya kegiatan berjalan normal. Maka dari itu, Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA perlu mengadakan survey kepuasan mahasiswa guna mendapatkan informasi terkait performa universitas, program studi, dan sivitas akademika dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai evaluasi dalam mengambil langkah kedepan.

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 berkenaan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA. Secara detail, 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 bermanfaat untuk memelihara 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, serta mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan keilmuan. Berikut ini manfaat penelitian dengan lebih rinci:

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

Pelaksanaan pembelajaran pada perguruan tinggi secara langsung dilaksanakan oleh sivitas Akademika yaitu masyarakat akademik yang terdiri atas dosen dan mahasiswa. Mahasiswa merupakan 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 (Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012). Berdasarkan pemahaman terkait mahasiswa dalam undang-undang maka perguruan tinggi memiliki tugas penting dalam meningkatkan keilmuan dan kecakapan mahasiswa demi kemajuan negara yang terus menyesuaikan dengan perkembangan. Dalam konteks pembelajaran yang dilaksanakan di UHAMKA, mahasiswa yang menjalankan pendidikan mendapat pengalaman tentang bagaimana kondisi dan suasana pembelajaran di kelas, proses pembelajaran yang dikembangkan dosen, pelayanan tenaga kependidikan yang membantu proses pendidikan di UHAMKA, dan juga menilai seberapa baik sarana prasarana yang menunjang pembelajaran selama proses pendidikan.

Pelayanan terbaik yang diberikan perguruan tinggi atau universitas untuk mahasiswanya merupakan kunci utama mempertahankan kualitas layanan pendidikan. Nguyen (2020) menyatakan bahwa perguruan tinggi merupakan bagian dari sebuah industri yang sama memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen, sehingga sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen, dalam hal ini mahasiswa yang menjalani pendidikan pada suatu perguruan tinggi. Lebih lanjut, terkait kepuasan mahasiswa, 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. Wiranto & Slameto (2021) penting untuk diperhatikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa memiliki peranan tersendiri terhadap evaluasi dan memberikan informasi kepada publik mengenai seberapa jauh peningkatan dan perbaikan pelayanan perguruan tinggi untuk diminati masyarakat.

Konsep di atas mengarahkan pada kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dapat berbentuk sikap, tingkah laku, dan pandangan mahasiswa terhadap suatu kualitas

perguruan tinggi, yang dilihat dari kinerja dosen, kualitas pelayanan, dan kualitas sarana prasarana yang dirasakan selama mahasiswa menjalani pendidikan. Konsep inilah yang dijadikan dasar bagi pentingnya melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam survey ini UHAMKA melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa khususnya pada lingkup Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa

Wilkins & Balakrishnan (2013), menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi, di antaranya kualitas performa pelayanan dosen, kesediaan fasilitas, sarana prasarana, dan integrasi teknologi yang memadai dalam proses kegiatan pendidikan. Kemudian, berkenaan dengan kriteria kondisi yang membuat mahasiswa merasa puas akan pelayanan perguruan tinggi di antaranya lingkungan tempat belajar yang nyaman dan profesional, kualitas perkuliahan dan media pembelajaran yang mumpuni, sumber belajar yang beragam, biaya kuliah yang sesuai dengan kualitas pelayanan, fasilitas pendukung pembelajaran, hubungan baik dengan pegawai atau tenaga kependidikan yang berkenan membantu proses pendidikan, serta fakultas yang responsif terhadap permasalahan mahasiswa dalam menjalani pendidikan (Vora et al., 2020).

Lebih lanjut, terkait dampak yang akan dirasakan perguruan tinggi dengan adanya kepuasan mahasiswa, salah satunya adalah mahasiswa yang merasa dirinya terdaftar di universitas yang berkualitas, modern, dan ternama akan cenderung memberi penilaian, pandangan, dan pendapatnya bahwa mahasiswa tersebut merasa puas menjalani pendidikan di suatu perguruan tinggi (Masserini et al., 2019). Kemudian, dampak lainnya adalah kaitannya dengan hubungan baik yang tercipta, mahasiswa yang puas akan pelayanan yang berkualitas akan menjaga hubungan yang baik dengan perguruan tinggi, yang pada akhirnya akan membuka peluang bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap perguruan tinggi (Wiranto & Slameto, 2021).

Berdasarkan beberapa konsep yang telah dijelaskan, ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dimana faktor-faktor tersebut selalu berubah seiring berjalannya waktu. Dalam survey ini faktor-faktor tersebut menjadi dasar diperlukannya suatu evaluasi dan kontrol terhadap pelayanan yang dilakukan UHAMKA secara berkala dan sistematis guna menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang dilaksanakan pada rentang bulan Februari hingga April 2022. Penelitian ini dilakukan dengan prosedur dan rencana waktu penelitian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian

No	Tahapan	Waktu
1	Penyusunan proposal penelitian	1-14 Februari 2022
2	Pengiriman proposal ke LPM	15 Februari 2022
3	Kontak awal dengan LPM, Prodi pendidikan Bahasa Inggris dan dosen	16-27 Februari 2022
4	Persetujuan (MoU) dengan LPM	28 Februari 2022
5	Penyebaran angket	1-28 Maret 2022
6	Analisa data kuesioner	1-15 April 2022
7	Penulisan laporan hasil penelitian	16 April-28 April 2022
8	Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM	30 April 2022

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan penelitian kuantitatif dengan desain survey. Instrumen survey telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi pada survey ini adalah keseluruhan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA yang telah menyelesaikan studinya pada tahun 2021-2022 diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 22 mahasiswa berpartisipasi menjadi responden dalam survey ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survey dengan menggunakan platform Google Form. Penggunaan Google Form dalam bentuk *short link* pada survey ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden untuk memberikan respon dan berpartisipasi dalam survey (Nurmahmudah & Nuryuniarti, 2020). Selama 3 bulan, responden diundang melalui WhatsApp untuk berpartisipasi mengisi survey. Pada undangan survey kepada mahasiswa dijelaskan tentang tujuan survey serta diinformasikan bahwa respon yang diberikan mahasiswa akan dijaga kerahasiaannya.

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

Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian

No	Bagian	Aspek penilaian	Jenis respon	Jumlah item
1	Deskripsi responden	Demografi	Isian/Uraian	2
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 kependidikan, fakultas, dan sarana prasarana	Isian/Uraian	4
TOTAL				22

Perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa instrumen LPM memiliki tingkat reliabilitas yang baik, dengan nilai Cronbach's Alphas Dengan hasil ini maka instrumen LPM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait dengan tanggapan mahasiswa terhadap kepuasan kinerja dan pelayanan UHAMKA, khususnya mahasiswa lulusan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana 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; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap kemudian ditabulasi dengan memasukkan nilai respon yang diberikan mahasiswa kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisis dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata, standar deviasi, dan nilai dari respon-respon terhadap item instrumen. 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 table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 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. Hasil Penelitian

4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen

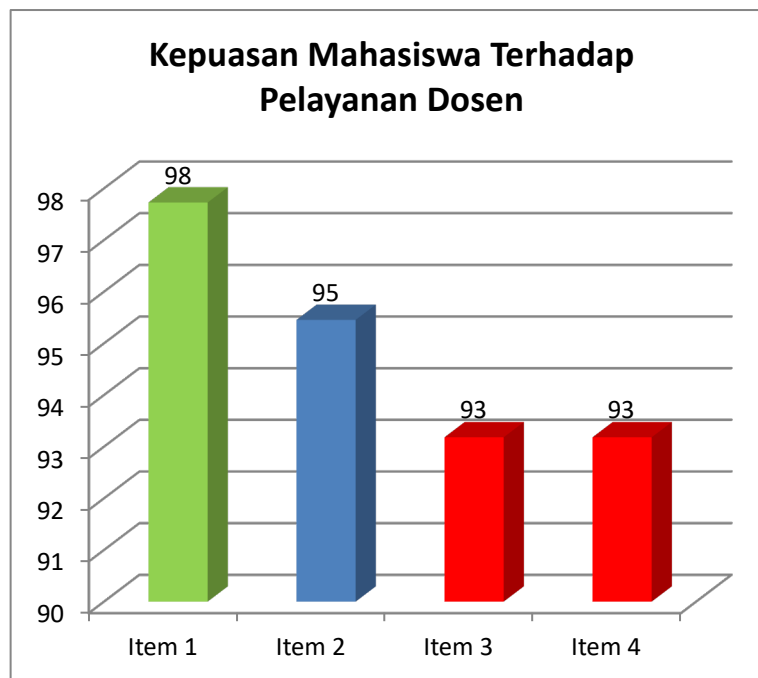
Pada instrumen survey di bagian ini mahasiswa diberikan empat pertanyaan terkait pelayanan, kemampuan, dan bimbingan yang diberikan dosen kepada mahasiswa di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA:

Tabel 4 Pertanyaan survey terkait pelayanan 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

Berdasarkan hasil analisis data, tanggapan mahasiswa terkait pelayanan dan bimbingan yang dilakukan dosen secara keseluruhan sangat memuaskan (Nilai rerata: 95). Secara rinci analisis menunjukkan bahwa dosen sudah sangat handal dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (Nilai: 98). Kemudian, analisis juga menunjukkan bahwa dosen sangat tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa yang profesional kepada mahasiswa (Nilai: 95). Lebih lanjut, pelayanan yang diberikan dosen juga sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh standar kualitas pembelajaran yang baik (Nilai: 93). Terdapat hal yang tidak kalah penting yaitu kepedulian, mahasiswa merasa bahwa dosen memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada kebutuhan mahasiswa (Nilai: 93). Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen digambarkan pada figur berikut:

Figure 1 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan dosen



Kriteria:

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

4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Pada bagian instrumen survey ini, mahasiswa diberikan empat pertanyaan terkait pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa.

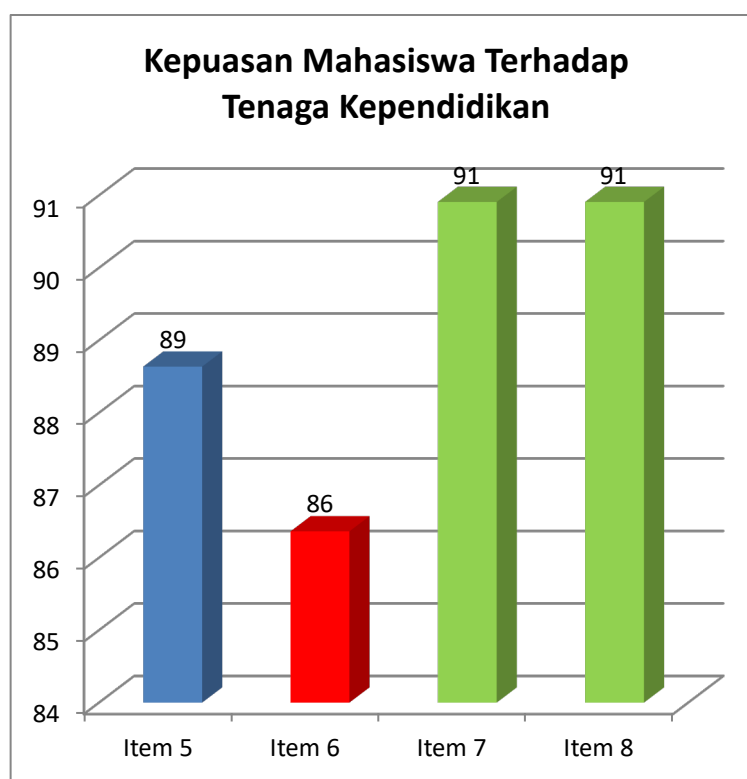
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait pelayanan tenaga kependidikan

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

Secara keseluruhan hasil analisis data berkenaan dengan pelayanan tenaga kependidikan dinilai sangat memuaskan (Nilai rerata: 89). Secara rinci nilai tertinggi dapat

dilihat bahwa tenaga kependidikan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar ketentuan yang baik, serta memberi kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan dalam proses studinya (Nilai: 91). Kemudian, tenaga kependidikan UHAMKA dalam memberikan pelayanan juga sudah handal dan profesional (Nilai: 89). Lebih lanjut, data menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan tenaga kependidikan membantu dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap (Nilai: 86). Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan digambarkan pada figur berikut:

Figure 2 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan



Kriteria:

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

4.1.3 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)

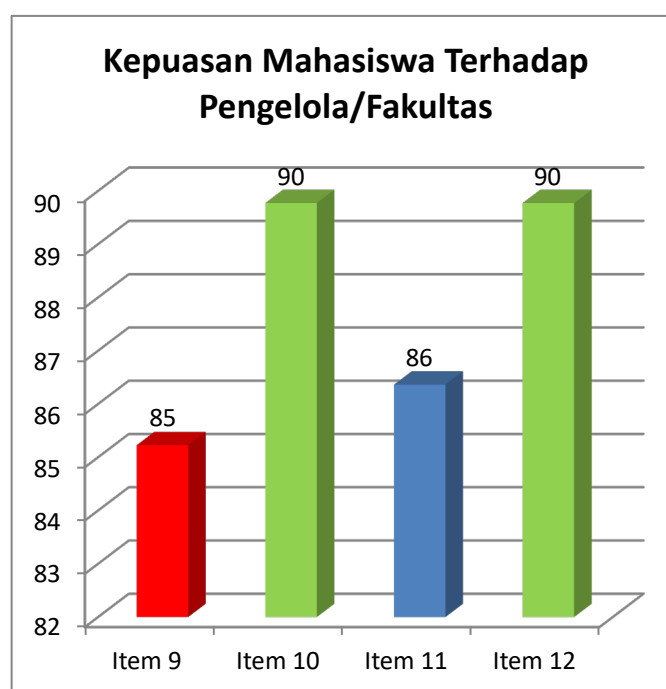
Pada bagian ini, mahasiswa disajikan empat pertanyaan berkenaan dengan pelayanan pengelola dalam hal ini fakultas terhadap mahasiswa, pertanyaan survey terdapat pada tabel:

Tabel 6 Pertanyaan survey terkait pelayanan 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

Tanggapan mahasiswa terhadap fakultas secara keseluruhan memperoleh respon yang sangat memuaskan (Nilai rerata: 88). Secara rinci dapat dipaparkan bahwa pengelola di dalam fakultas sudah sangat tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat kepada mahasiswa, serta fakultas juga sangat peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan (Nilai: 90). Lebih lanjut, fakultas juga sangat handal dan mampu dalam memberikan pelayanan (Nilai: 85). Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan fakultas digambarkan pada figur berikut:

Figure 3 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas



Kriteria:

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

4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

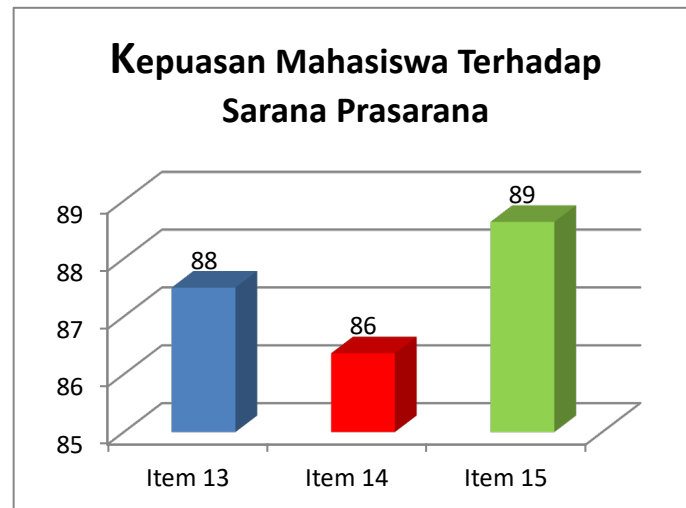
Pada tahap survey ini, mahasiswa diminta memberi tanggapan terhadap tiga pertanyaan berkenaan dengan sarana prasarana di lingkungan SPs Bahasa Inggris UHAMKA. Berikut ini pertanyaan survey:

Tabel 7 Pertanyaan survey terkait sarana prasarana

Item	Pertanyaan Survey
13	Kecukupan
14	Aksesibilitas
15	Kualitas

Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA secara keseluruhan mahasiswa merasa sangat puas (Nilai rerata: 88). Dilihat dari segi kecukupan akan ketersediaan sarana prasarana, mahasiswa menilai sarana prasarana sangat cukup dalam menunjang kegiatan mahasiswa (Nilai: 88), begitu pula dari segi aksesibilitas terhadap sarana prasarana, mahasiswa juga merasa sangat puas terhadap kesempatan penggunaan fasilitas yang didapatkan (Nilai: 86). Kemudian, dari sisi kualitas, mahasiswa menilai sarana prasarana di lingkungan UHAMKA sangat berkualitas untuk mendukung pembelajaran (Nilai: 89). Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan SPs Bahasa Inggris UHAMKA dapat dilihat dari figur berikut:

Figure 4 Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana



Kriteria:

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

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil survey yang dianalisis serta temuan yang telah dipaparkan sebelumnya, secara keseluruhan mahasiswa menilai pelayanan dan kinerja yang diberikan UHAMKA pada Program Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA ada pada rentang 85 sampai 98 yang dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas. Hasil analisis dengan nilai paling rendah terdapat pada tingkat kepuasan mahasiswa terkait kehandalan pengelola dalam fakultas dalam memberi pelayan terhadap mahasiswa (Nilai: 85), namun nilai ini masih masuk dalam taraf sangat memuaskan. Pada intinya seluruh hasil survey mahasiswa menilai sangat puas terhadap pelayanan keseluruhan sivitas akademika UHAMKA, khususnya SPs Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris. Sehubungan dengan hal ini UHAMKA akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan, perhatian, dan kepedulian, baik itu dari fakultas, dosen, maupun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Pada aspek kinerja dosen, mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dosen. Penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen berada pada rentang 93 sampai 98 (sangat memuaskan). Hasil menunjukkan dari aspek kepedulian, mahasiswa merasa bahwa dosen memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada kebutuhan mahasiswa (Nilai: 93). Sementara itu hasil signifikan yang menunjukkan bahwa dosen sudah

sangat handal dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (Nilai: 98). Hasil ini menunjukkan bahwa dosen memiliki kinerja yang sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Almusharraf & Khahro (2020) yang menyatakan bahwa dosen yang memiliki kemampuan mengajar yang baik, dengan integrasi teknologi yang menyesuaikan dengan perkembangan pendidikan, serta gaya komunikasi yang baik dengan mahasiswa akan memberikan nilai kepuasan yang tinggi bagi mahasiswa. Maka peran dosen merupakan hal yang vital dalam menjaga kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya, dilihat dari hasil kinerja tenaga kependidikan, mahasiswa juga merasa sangat puas terhadap pelayanan. Secara keseluruhan hasil analisis berada pada rentang 86 sampai 91 (sangat memuaskan). Hasil signifikan terdapat pada aspek kepedulian tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa melalui proses pendidikan di UHAMKA, sehingga mahasiswa dapat dengan lancar menjalani kebutuhan dalam proses pendidikannya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya terkait dengan pelayanan tenaga kependidikan, bahwa cara tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa dari aspek komunikasi yang baik, sosialisasi dan pemberian informasi dapat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa secara personal selama masa pendidikan (Wiranto & Slameto, 2021).

Selain itu, kepuasan mahasiswa juga dinilai dari bagaimana pengelola (fakultas) dalam hal ini Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Mahasiswa menilai fakultas sangat memuaskan dalam melayani mahasiswa (Nilai: 85). Pelayanan yang sesuai ketentuan universitas mendapat penilaian yang baik (Nilai: 86). Lebih lanjut, hasil yang baik dari nilai sebelumnya, fakultas juga sudah menunjukkan kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 90), hasil ini menjadi pertimbangan bagi UHAMKA untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Aspek penting berikutnya yang turut menentukan kepuasan dan minat masyarakat untuk memilih UHAMKA adalah sarana prasarana. Secara keseluruhan hasil analisis data menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan sarana prasarana yang diberikan UHAMKA dalam menunjang studi mahasiswa, berada pada rentang 86 sampai 89 (sangat memuaskan). Hasil dengan tingkat kepuasan tertinggi ada pada kualitas sarana prasarana (Nilai: 89) yang mencerminkan kepuasan mahasiswa dalam tingkat tinggi. Beberapa peneliti sebelumnya berpendapat bahwa sarana prasarana merupakan faktor penting yang memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan pendidikan (Nguyen, 2020; Solvoll, 2015)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak lanjut	Rekomendasi
1	Hasil tanggapan terendah terdapat pada keandalan dan kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (Nilai: 85-sangat memuaskan)	Meningkatkan kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Workshop berkala untuk penyegaran dan evaluasi pelayanan

5.2. Kesimpulan

Dari hasil temuan, analisa data, dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mahasiswa menilai bahwa performa dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 95.
2. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 89.

3. Mahasiswa menilai bahwa manajemen pengelola (fakultas) Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 88.
4. Mahasiswa menilai bahwa sarana prasarana yang terdapat di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 88.

5.3. Rekomendasi

Secara keseluruhan penilaian mahasiswa terhadap semua indikator survey adalah sangat memuaskan. Namun demikian, program studi SPs Pendidikan Bahasa Inggris berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan secara maksimal, berikut beberapa saran yang diambil dari hasil survey mahasiswa:

Tabel 9 Saran dan rekomendasi

No	Aspek	Saran
1	Teknologi	Memaksimalkan dan lebih meningkatkan penyediaan media berbasis teknologi yang dikhususkan untuk SPs Pendidikan Bahasa Inggris.
		Meningkatkan jumlah jenis buku/referensi di perpustakaan dan mengembangkan e-library yang dapat diakses secara mudah oleh mahasiswa.
2	Hubungan	Tingkatkan pelayanan dengan penuh kenyamanan bagi tenaga kependidikan terhadap mahasiswa melalui komunikasi yang baik melalui media online maupun secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, E. (2015). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Pendidikan Matematika terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- AlMulhem, A. (2020). Investigating the effects of quality factors and organizational factors on university students' satisfaction of e-learning system quality. *Cogent Education*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1787004>
- Almusharraf, N. M., & Khahro, S. H. (2020). Students' Satisfaction with Online Learning Experiences during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(21), 246–267. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i21.15647>
- Cochran, C. (2015). Faculty Transitions to Online Instruction : A Qualitative Case Study. *Northcentral University Graduate*.
- 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.
- Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do Quality of Services and Institutional Image Impact Students' Satisfaction and Loyalty in Higher Education? *Social Indicators Research*, 146(1–2), 91–115. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1927-y>
- Nguyen, A. N. (2020). Lao Students' Perceptions towards Quality Education Service in a Selected Higher Education Institution in Central Vietnam. *International Journal of Educational Sciences*, 28(1–3). <https://doi.org/10.31901/24566322.2020/28.1-3.1118>
- Nurmahmudah, E., & Nuryuniarti, R. (2020). Google forms utilization for student satisfaction survey towards quality of service at Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/2/022003>
- Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan Tinggi, Pub. L. No. 12 (2012). Republik Indonesia.
- Siska, Gusmayadi, I., & Priyanto. (2014). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Farmasi FFS UHAMKA tahun 2013*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Solvoll, T. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Emerald Group Publishing Limited*, 33(13), 744–775.
- Surahman, E., & Sulthoni. (2020). Student Satisfaction toward Quality of Online Learning in Indonesian Higher Education during the Covid-19 Pandemic. *Proceedings - 2020 6th International Conference on Education and Technology, ICET 2020*, 120–125.

<https://doi.org/10.1109/ICET51153.2020.9276630>

- Vora, H., Jadhav, D., & Bhatt, V. (2020). *An Empirical Study on Evaluating and Validate the Factors Affecting to Satisfaction of Higher Education*. 17(12), 1759–1771.
- Weerasinghe, S. R., & Fernando, L. S. (2017). University Facilities and Students Satisfaction. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539.
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143–156.
<https://doi.org/10.1108/09513541311297568>
- 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>
- Wong, J., Goh, Q. Y., Tan, Z., Lie, S. A., Tay, Y. C., Ng, S. Y., & Soh, C. R. (2020). Preparing for a COVID-19 pandemic: a review of operating room outbreak response measures in a large tertiary hospital in Singapore. *Canadian Journal of Anesthesia*, 67(6), 732–745. <https://doi.org/10.1007/s12630-020-01620-9>

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

Nama lengkap : Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
 Jenis kelamin : Perempuan
 NIDN : 0305107402
 Pangkat/ golongan : Lektor Kepala/III-D
 Pekerjaan : Dosen
 Institusi : Sekolah Pascasarjana UHAMKA
 Alamat kantor : Jl. Buncit Raya, Pancoran, Jakarta Selatan
 Alamat rumah : Puri Gading Alam Raya 1 K2-3 Kel: Jati Melati, Kec: Pondok Melati, Bekasi, Jawa Barat, 17414.
 Tel : 081381840822
 Email : siti.zulaiha@uhamka.ac.id
 Pendidikan : M.A., dan Ph.D. in Applied Linguistics, University of Queensland, Australia

RECENT RESEARCH EXPERIENCE

- Preservice EFL Teachers' Talk During A Teaching Practicum At A Lower Secondary School: A Report On Video-stimulated Reflection (VSR)
- The implementation of assessment literacy framework in EFL teachers professional development (Research grant from the Ministry of Research, Technology and Higher Education)
- Parents involvement in character education using Parents UP: An android based character education application (Research grant from the Ministry of Research, Technology and Higher Education)
- A comparative study on the effectiveness of online peer assessment from the students' perspectives on their learning process (International research collaboration between UTP and UHAMKA)
- EFL Students' attitudes and preferences of feedback (UHAMKA research grant)
- EFL Students' experiences of online assessment (UHAMKA research grant).

SELECTED PUBLICATIONS

- Zulaiha, S. (2017). Teachers' Grading Practices: In Search for Clear Grading Criteria. *Journal of ELT Research*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.22236/JER>
- Zulaiha, S. (2019). Book Review. Self-regulation in learning: The role of language and formative assessment. *The Journal of Educational Research*, 112(1), 142–142. <https://doi.org/10.1080/00220671.2019.1540526>
- Zulaiha, S. (2020). Book Review. The promise and practice of next generation assessment. *The Journal of Educational Research*, 1–2. <https://doi.org/10.1080/00220671.2020.1769889>

- Zulaiha, S., Haqiqi, A., Mun, M. A., & Mulyono, H. (2020). Postgraduate EFL Students ' Response to Feedback : What Feedback Do Students Prefer ?, 4(1), 137–150.
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2018). Preservice EFL teachers ' talk during a teaching practicum at a lower secondary school : A report on video-stimulated reflection (VSR), 6(1), 44–60.
- Zulaiha, S., Mulyono, H., & Ambarsari, L. (2020). An Investigation into EFL Teachers' Assessment Literacy: Indonesian Teachers' Perceptions and Classroom Practice. *European Journal of Contemporary Education*, 9(1), 178–190. <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.1.73>
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2020). Exploring junior high school EFL teachers ' training needs of assessment literacy Exploring junior high school EFL teachers ' training needs of assessment literacy. *Cogent Education*, 7(1), 0–13. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1772943>
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2020b). *Meningkatkan Literasi Penilaian Kelas: Prinsipprinsip dan Langkah-langkah Praktis*. Depok: Rajawali Pers.

2. Data Penelitian

a. Tabulasi data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	4	4	4	3
Responden 2	3	3	2	2
Responden 3	4	4	4	4
Responden 4	3	2	2	2
Responden 5	4	4	4	4
Responden 6	4	3	3	3
Responden 7	4	4	4	4
Responden 8	4	4	4	4
Responden 9	4	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4
Responden 15	4	4	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	4	4	3	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
Jumlah	86	84	82	82
Rata-rata	3.91	3.82	3.73	3.73
Standar deviasi	0.29	0.50	0.63	0.63

b. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

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

Responden 13	4	4	4	4
Responden 14	4	3	4	4
Responden 15	3	3	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	3	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	3	3	3	3
Responden 22	3	3	3	3
Jumlah	78	76	80	80
Rata-rata	3.55	3.45	3.64	3.64
Standar deviasi	0.60	0.60	0.58	0.49

c. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pengelola/Fakultas

Nama/Item	9	10	11	12
Responden 1	4	4	4	4
Responden 2	3	3	3	3
Responden 3	4	4	4	4
Responden 4	2	2	2	3
Responden 5	4	4	4	4
Responden 6	3	3	3	3
Responden 7	3	4	4	4
Responden 8	4	4	4	4
Responden 9	3	4	3	4
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	3	3	3	3
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4
Responden 15	3	4	3	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	3	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4
Responden 19	2	2	2	2
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	3	3	3	3
Responden 22	3	3	2	2
Jumlah	75	79	76	79
Rata-rata	3.41	3.59	3.45	3.59
Standar deviasi	0.67	0.67	0.74	0.67

d. Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

Nama/Item	13	14	15
Responden 1	4	4	4
Responden 2	3	2	2
Responden 3	3	4	3
Responden 4	2	2	3
Responden 5	4	4	4
Responden 6	3	3	3
Responden 7	3	4	4
Responden 8	4	3	4
Responden 9	4	3	4
Responden 10	4	4	4
Responden 11	3	3	3
Responden 12	4	4	4
Responden 13	4	4	4
Responden 14	4	4	4
Responden 15	4	4	4
Responden 16	4	4	4
Responden 17	4	4	4
Responden 18	4	4	4
Responden 19	2	2	2
Responden 20	4	4	4
Responden 21	3	3	3
Responden 22	3	3	3
Jumlah	77	76	78
Rata-rata	3.50	3.45	3.55
Standar deviasi	0.67	0.74	0.67

3. 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; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap kemudian ditabulasi dengan memasukkan nilai respon yang diberikan mahasiswa kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisis dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata, standar deviasi, dan nilai dari respon-respon terhadap item instrumen. 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 table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 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