

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH PASCASARJANA UHAMKA TAHUN 2022



DISUSUN OLEH

Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Tahun 2022
2. Ketua Gugus/Unit :
Penjaminan Mutu
 - a. Nama Lengkap : Dr. Imam Safi'i, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NPD/NIDN : 0320047702
 - d. Pangkat /golongan : Lektor / III/C
 - e. Jabatan : Ketua Gugus
 - f. Fakultas/Prodi : Sekolah Pascasarjana
 - g. Alamat : Jln. Warung Buncit Raya No. 17 Pancoran Jakarta Selatan.
 - h. Telepon/fax : (021) 73984063
 - i. Alamat rumah : Perumahan Al Falaah 2 Blok E-3, Pamulang, Tangerang Selatan
 - j. Telepon/E-mail : 081284090154/ imamsafii2077@uhamka.ac.id
3. Waktu Pelaksanaan : Maret 2022

Jakarta, 04 Mei 2022

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA,

Ketua Peneliti,

Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.

NIDN: 0316078501

Dr. Imam Safi'i, M.Pd.

NIDN: 0320047702

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas ke hadirat Allah swt atas berbagai limpahan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan survei yang berjudul *Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Tahun 2022* dengan tepat waktu.

Laporan survei yang dilakukan merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara internal. Survei ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Tahun 2021/2022.

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih yang mendalam kepada 1) Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M. Hum., selaku Rektor UHAMKA, 2) Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd., selaku direktur sekolah Pascasarjana UHAMKA, 3) Dr. Budhi Akbar, M.Si. selaku Sekretaris SPs. UHAMKA Bidang 1, 4) Dr. Ihsana El Qulukho, M.Pd. selaku Sekretaris SPs. UHAMKA Bidang 2, dan 5) Dr. Ishaq Nuriadi, M.Pd., selaku Ketua Lembaga Penjamin Mutu (LPM) serta semua pihak yang turut serta dalam penelitian ini.

Berkat dukungan dari Bapak/Ibu sekalian, penulis dapat melakukan penelitian serta menyelesaikan laporan survei ini tepat pada waktunya. Semoga hasilnya dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan keilmuan, sehingga dapat terus meningkatkan mutu atau kualitas di Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

Jakarta, 04 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
Tabel 1. Rentang Tingkat Kepuasan Lulusan SPs. UHAMKA	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	8
1) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian Evaluasi Pendidikan	8
2) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan	8
3) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen	9
4) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	10
5) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	10
6) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial	11
7) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar	12
8) Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa SPs. UHAMKA	12
BAB V PENUTUP	14
Simpulan	14
Rekomendasi	14
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN	17

BAB I PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pendidikan pada hakikatnya adalah bagian dari pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Di samping itu, penyelenggaraan pendidikan juga tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan bisnis jasa. Artinya, layanan publik yang diberikan oleh institusi pendidikan terhadap pelanggan, dalam hal ini orang tua siswa maupun mahasiswa tidak semata-mata hanya ditujukan pada hal-hal yang bersifat non-profit, namun diharapkan pula dapat memberikan dampak ekonomi atau keuntungan material bagi pengelola. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama yang menjadi bagian dari daya tarik bagi para pengguna dalam hal ini mahasiswa atau calon mahasiswa. Hal ini karena mahasiswa adalah salah satu pemangku kepentingan utama di lembaga pendidikan tinggi (Abbas, 2020).

Kualitas pelayanan terhadap pengguna atau mahasiswa dapat berimplikasi secara positif terhadap berbagai capaian akademik. Pengguna atau mahasiswa yang mendapatkan pelayanan akademik secara maksimal dari pimpinan, dosen, dan segenap tenaga kependidikan secara maksimal tentu akan lebih termotivasi dalam mengikuti kegiatan perkuliahan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dari Isnaeni, Imron, & Sumarsono (2018), bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik sangat berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa. Kebermaknaan dari kegiatan perkuliahan juga akan semakin dirasakan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat memacu mahasiswa untuk bersungguh-sungguh dalam menempuh studi. Akhirnya, kelulusan yang tepat waktu, hasil yang berkualitas serta kompetensi mahasiswa atau lulusan pun akan semakin meningkat.

Lulusan yang kompeten dan berkualitas dapat berpengaruh terhadap daya saingnya di lingkungan kerja. Para lulusan bisa dengan mudah mendapatkan pekerjaan. Di samping itu, lulusan yang sebelumnya telah bekerja, bisa jadi begitu lulus dari studinya akan mendapatkan berbagai tawaran promosi atau kenaikan jabatan sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya. Hal ini tentu bisa semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat serta pengguna lulusan terhadap lembaga pengelola pendidikan tersebut. Sebagaimana diutarakan oleh Ludfi & Hanifah (2019), bahwa kompetensi lulusan mempengaruhi kepuasan dan daya saing pengguna. Kepuasan pengguna mempengaruhi daya saing.

Kepercayaan dari masyarakat pengguna lulusan yang semakin meningkat menjadi salah satu amunisi yang sangat efektif dalam meningkatkan nilai jual suatu lembaga. Masyarakat maupun calon mahasiswa tidak perlu berpikir panjang untuk menetapkan lembaga pendidikan

tersebut sebagai pilihannya untuk melanjutkan studi. Dengan demikian, target kuantitas dari lembaga, yakni berupa semakin banyaknya peminat atau mahasiswa dapat terwujud dengan lebih mudah.

Banyaknya mahasiswa ataupun calon mahasiswa yang bergabung pada lembaga penyelenggara pendidikan dapat menjadi salah satu modal utama untuk menunjang kelangsungan serta eksistensi dari lembaga. Artinya, semakin banyak mahasiswa yang dimilikinya, akan semakin besar pula kemampuan yang dimilikinya untuk mewujudkan target yang diharapkan. Sebaliknya, semakin minim jumlah mahasiswa, maka bisa jadi semakin berat pula untuk meraih target yang diharapkan. Baik berkenaan dengan target akademik maupun non-akademik. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena pada umumnya sebagian besar pembiayaan lembaga masih bersumber dari mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya dalam rangka mewujudkan target tersebut. Di antaranya adalah dengan menggali tingkat kepuasan mahasiswa atau alumni terhadap mutu pelayanan serta kepuasan alumni. Hal ini karena kepuasan alumni merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga (Wiranto & Slameto, 2021).

Berbagai pendapat serta hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna maupun daya jual produk atau jasa, serta berbagai citra positif lembaga telah banyak diutarakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Lefort, Marimon & Machuca (2020), mengutarakan, bahwa kualitas layanan telah terbukti memiliki dampak yang relevan pada kinerja bisnis secara keseluruhan, kepuasan klien, loyalitas, dan profitabilitas. Tiglao, Veyra, Tolentino, & Tacderas (2020) berkaitan dengan layanan jasa bidang transportasi juga mengutarakan, bahwa kualitas pelayanan, yaitu berupa kondisi kendaraan, kehandalan, informasi, kenyamanan, dan ketersediaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap persepsi layanan. Demikian halnya dengan Shah, Syed, Imam, & Raza (2020), juga mengungkapkan hal serupa, bahwa kepuasan pengguna jasa perusahaan, yaitu penumpang dapat menjadi indikator mengenai kualitas layanan serta perilaku maskapai. Menukil pernyataan dari Dash, Kiefer, & Paul (2021), dalam bidang bisnis, kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap niat beli. Jadi kalau dikaitkan dengan lembaga pendidikan tinggi, pembeli atau klien adalah laksana mahasiswa, yaitu sebagai pengguna atau pelanggan yang berhak untuk mendapatkan pelayanan secara maksimal dari segenap pengelola lembaga tersebut.

Demikian halnya mengenai pelayanan dalam bidang pendidikan. Bentuk pelayanan, salah satunya berupa pola komunikasi dari pengelola terhadap mahasiswa sebagaimana diutarakan Chong & Ahmed (2015) yang telah dikutip oleh Abbas (2020) dapat berdampak

signifikan terhadap kecakapan spiritual mahasiswa. Menurutnya, keterampilan komunikasi yang efektif tidak hanya memungkinkan dosen untuk menjelaskan konsep yang kompleks dengan mudah dan jelas tetapi juga memungkinkan mahasiswa untuk memahami konsep spritual yang benar. Hal ini tentu sejalan dengan tujuan pendidikan nasional yang salah satu poinnya adalah mewujudkan manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa (Noor, 2018)

Berkenaan dengan hal tersebut maka diperlukan adanya monitoring serta evaluasi secara berkala. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk memastikan bahwa kinerja segenap komponen telah atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Upaya untuk memastikannya dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna, dalam hal ini di antaranya adalah mahasiswa atau lulusan. Selaras dengan apa yang diutarakan oleh Sakyi (2020), bahwa harapan dan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan tetap penting untuk pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan atau lembaga. Demikian halnya dengan pendapat dari (Akhil & Suresh, 2021), bahwa menilai kualitas layanan akan membantu restoran “dapat dimaknai lembaga” untuk memahami posisi dan kemampuan lembaga saat ini. Lebih lanjut, ia menekankan, bahwa kerangka kerja ini, yakni berupa survei kepuasan pelanggan memungkinkan pimpinan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang telah dilakukan serta menemukan beberapa kekurangan guna dijadikan sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas layanan. Analisis kualitas layanan sangat penting untuk mengetahui kesenjangan, yaitu berupa apa yang diharapkan konsumen dan apa pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola (Azhagan, Gangadharan, & Madhanrajan, 2021).

Bertolak dari urgensinya mengenai pemerolehan informasi tingkat kepuasan pengguna, maka setiap lembaga hendaknya secara berkala mengadakan evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna, tak terkecuali dalam hal ini adalah lembaga pengelola perguruan tinggi. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta atau yang lebih populer dengan akronim UHAMKA, dalam hal ini juga perlu melakukan monitoring maupun evaluasi secara berkala. Salah satunya adalah dengan cara melakukan survei kepuasan terhadap mahasiswa atau alumni. Perolehan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan alumni tersebut dapat dijadikan sebagai landasan bagi lembaga untuk menetapkan kebijakan maupun berbagai langkah strategis dalam upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas secara terus-menerus.

Pertanyaannya, bagaimanakah kepuasan dari alumni Sekolah Pascasarjana (SPs.) UHAMKA terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana

selama ini? SPs. UHAMKA sebagaimana telah diketahui oleh masyarakat luas adalah sebagai salah satu penyelenggara program magister yang berada di bawah naungan Muhammadiyah. Prof. DR. HAMKA yang telah memiliki sejarah panjang sebagai salah penyelenggara pendidikan tinggi. UHAMKA senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Safi'i & Nuriadin, 2020). Oleh karena itu, upaya menjaga serta meningkatkan mutu melalui penggalan tingkat kepuasan dari pengguna maupun lulusan atau alumni perlu terus dilakukan.

Survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap berbagai pelayanan akademik dan non akademik sebelumnya sudah sering dilakukan terhadap mahasiswa maupun alumni, maupun pengguna lulusan. Namun demikian, situasi serta objek yang disurvei senantiasa bersifat dinamis atau berganti-ganti. Tanggapan maupun tingkat kepuasan dari responden juga kemungkinan besar akan senantiasa mengalami perubahan. Survei kepuasan kali ini sangat berbeda dengan survei-survei sebelumnya. Lulusan tahun akademik 2019/2020 pada akhir masa studinya banyak mendapatkan pelayanan secara *online*. Oleh karena itu, hasil survei kali ini juga secara tidak langsung akan menggali bagaimanakah kepuasan para alumni dalam mendapatkan beberapa layanan akademik maupun non-akademik secara *online* selama menempuh dan menyelesaikan studi. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi lembaga sebagai salah satu landasan untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan akademik maupun non-akademik yang lebih banyak dilangsungkan secara *online* pada masa pandemi covid-19 ini. Dengan demikian dapat pula dijadikan sebagai salah satu landasan untuk menetapkan berbagai kebijakan di masa-masa yang akan datang guna mewujudkan perguruan tinggi yang berkualitas serta berdaya saing tinggi.

Manfaat PenelitianPeneliti berharap penelitian bermanfaat oleh berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan lembaga pendidikan sebagai berikut.

1. Bahan evaluasi serta landasan bagi pimpinan baik pimpinan universitas, fakultas, dan program studi dalam mengambil kebijakan dan mengembangkan kualitas serta menjalin Mahasiswa kerjasama di SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.
2. Bahan evaluasi dan masukan untuk tim kerjasama UHAMKA dalam meningkatkan kualitas hubungan kerjasama Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia.
3. Bahan evaluasi untuk mengetahui kebermaknaan hubungan dengan Mahasiswa kerjasama, serta mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam menjalin hubungan kerjasama.

BAB II KAJIAN TEORI

Lingkungan pendidikan sangat dibutuhkan dalam proses pendidikan sebab lingkungan pendidikan tersebut berfungsi menunjang proses belajar mengajar secara nyaman, tertib, dan berkelanjutan. Dengan suasana seperti itu, maka proses pendidikan dapat dilaksanakan (Achmad, 2012). Dengan kata lain, lembaga pendidikan dapat dikatakan sebagai suatu badan yang berusaha mengelola dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sosial, kebudayaan, keagamaan, penelitian keterampilan dan keahliannya di lingkungan pendidikan.

Roqib dan Nurfuadi (2011:75) berpendapat secara etimologi, lembaga adalah asal sesuatu, acuan, sesuatu, sesuatu yang memberi bentuk pada yang lain, badan atau organisasi yang bertujuan mengadakan suatu penelitian keilmuan atau melakukan sesuatu usaha. Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa, lembaga mengandung dua arti yaitu pengertian secara fisik, materil, konkret, dan pengertian secara nonfisik, nonmateril dan abstrak.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan (Rinala, 2013).

Lembaga pendidikan disebut sebagai badan atau instansi baik negeri maupun swasta yang melaksanakan kegiatan mendidik. Dengan kata lain, lembaga pendidikan adalah badan atau instansi yang menyelenggarakan usaha pendidikan. lembaga pendidikan tertinggi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi ini dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas, dan berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Serta dapat juga menyelenggarakan program akademik, profesi, dan/atau vokasi.

Berdasarkan uraian beberapa ahli di atas, lembaga pendidikan adalah suatu badan yang berusaha mengelola dan menyelenggarakan kegiatan mendidik. Lembaga pendidikan sebagai tempat perubahan tingkah laku seseorang untuk lebih baik lagi. Lembaga pendidikan dengan jenjang pendidikan paling tinggi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi adalah suatu lembaga pendidikan yang memfokuskan pada bidang keilmuan sesuai dengan akademis.

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Kirom, 2015:3). Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi serta untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang berlaku.

Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam lembaga merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja dalam lembaga dapat dilihat dari kepuasan publik. Jika dikaitkan dengan perguruan tinggi, kepuasan kinerja lembaga dapat diukur dengan pencapaian kepuasan pengguna perguruan tinggi. Salah satunya ialah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui kepuasan terhadap pimpinan kampus, dosen, tenaga kependidikan dan sarana prasarana.

Menurut Ahmad (2016:32), pelayanan adalah suatu tindakan dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, dan permintaan konsumen. Dengan demikian, pelayanan adalah sebagai suatu tindakan pelayanan kerja yang dilakukan seseorang atau orang lain berkesediaan untuk bekerja atau bertindak, penggunaan bantuan, pemberitahuan atau publikasi, serta memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan diterima langsung.

Adapun layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagai program yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya yaitu layanan mahasiswa yang tercantum dalam buku pedoman akademik (Depdikbud, 2016). Hal ini tentunya untuk acuan alur kerja dan penilaian. Sebagai penilaian harus ada acuan sebagai sandaran untuk menilai bahwa sesuatu itu bagus, sehingga dapat diandalkan. Pelayanan yang bagus tentunya bermutu atau berkualitas dari berbagai segi sehingga sangat ideal sekali untuk mencapainya, tetapi berusaha untuk mencapai tujuan tersebut.

Layanan yang diberikan memberikan dasar yang baik bagi penggunaan atau pemakaian jasa ulang, terciptanya loyalitas mahasiswa, dan reputasi fakultas di mata mahasiswa lebih baik. Indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang dinilai tidak puas adalah hubungan fakultas dan mahasiswa tidak harmonis, layanan yang ada tidak bisa memberikan dasar yang baik bagi pengguna atau pemakai jasa ulang, tidak terciptanya

loyalitas mahasiswa, reputasi fakultas dinilai mahasiswa tidak jauh lebih baik (Ahmad, 2016).

Setiap perguruan tinggi pastinya menginginkan untuk memenuhi segala keinginan mahasiswa dalam arti memberikan kepuasan kepadanya. Walaupun demikian hal itu bukanlah satu-satunya sasaran. Perguruan tinggi tidak dapat melupakan sasaran lainnya. Kepuasan mahasiswa memberikan banyak manfaat bagi perguruan tinggi, dan tingkat kepuasan mahasiswa yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas mahasiswa yang lebih besar.

Ahmad (2016:18) menjelaskan, kepuasan mahasiswa adalah hasil akhir yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan dan mengevaluasi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dari didapat dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman dan pengetahuan sebelumnya di dalam memorinya.

Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Dengan kata lain, Kotler dalam Debby L (2010) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan bahagia dan suka cita yang dirasakan mahasiswa karena penjaminan mutu internal lembaga dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan sebagai indikator utamanya. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan yang diberikan lembaga Perguruan Tinggi. Kepuasan mahasiswa dikatakan juga sebagai perasaan bahagia dan suka cita yang dirasakan mahasiswa karena penjaminan mutu internal lembaga dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan sebagai indikator utamanya. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan yang diberikan lembaga Perguruan Tinggi (Ikhsan, 2014:4).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Dengan demikian, kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan mahasiswa setelah terjadi proses pelayanan. Apabila mahasiswa merasa puas, maka dia akan menunjukkan kepuasan. Mahasiswa telah mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang baik melalui pengalaman serta pengetahuan sebelumnya. Mahasiswa berharap akan mendapatkan pelayanan yang baik, apabila akan menggunakan salah satu fasilitas jasa fakultas. Hanya mahasiswa pada tahap ini belum menggunakan fasilitas jasa tersebut.

Menurut Berry dalam Sopiati, (2010), terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan metode survei, yaitu dengan menggali data melalui pengembangan serta pemanfaatan sejumlah

pertanyaan yang terstruktur dan sama pada setiap responden. Sumber data atau responden dalam penelitian ini adalah seluruh lulusan dari berbagai program studi di SPs. UHAMKA tahun akademik 2019/2020, yaitu sebanyak 222.

Data survei kepuasan lulusan atau alumni yang digali mencakup beberapa aspek, yaitu kepuasan alumni atau lulusan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan, sarana prasarana, dan kepuasan lulusan mengenai dampak studi terhadap peningkatan karier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui pemanfaatan 44 pertanyaan atau kuesioner yang berkaitan dengan berbagai komponen kepuasan pengguna. Instrumen penelitian dikembangkan melalui *google form* yang diberikan dan diisi oleh tiap-tiap responden.

Kategori tingkat kepuasan responden atau alumni dari berbagai komponen yang disurvei dibedakan menjadi lima kategori yang mengacu pada skala likert, yaitu (5) sangat memuaskan, (4) memuaskan, (3) cukup memuaskan, (2) tidak memuaskan, dan (1) sangat tidak memuaskan. Hasil survei yang telah dilakukan selanjutnya dianalisis dan diklasifikasikan dengan mengacu pada tabel berikut.

Tabel 1. Rentang Tingkat Kepuasan Lulusan SPs. UHAMKA
Tahun Akademik 2019/2020

No	Rentang Nilai	Kategori	Keterangan
1	0 - 44	E	Sangat tidak memuaskan
2	45 - 55	D	Tidak memuaskan
3	56 - 69	C	Cukup memuaskan
4	70 - 79	B	Memuaskan
5	80 - 100	A	Sangat memuaskan

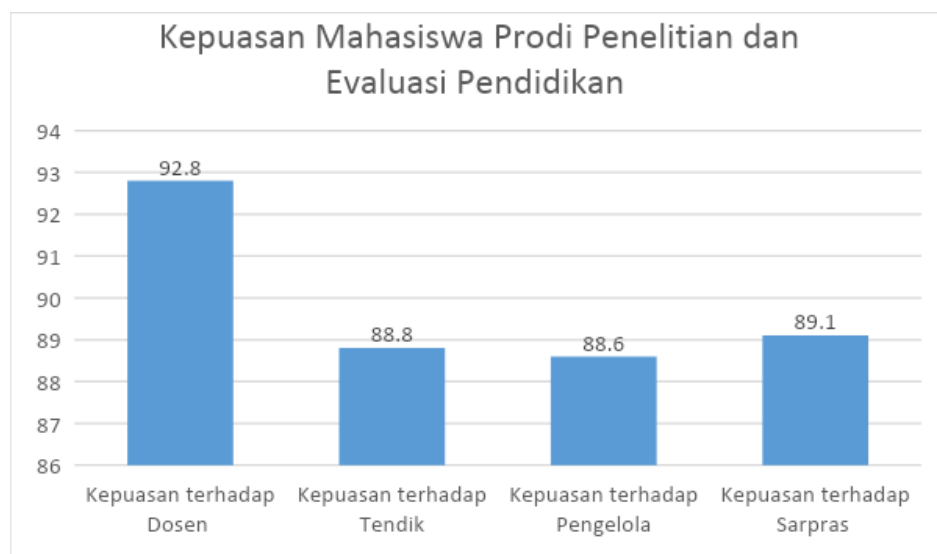
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian Evaluasi Pendidikan

Tabel 4.1 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian Evaluasi Pendidikan

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	92,8	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	88,8	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	88,6	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	89,1	Sangat memuaskan
	89,8	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan adalah sebesar 89,8 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen. Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



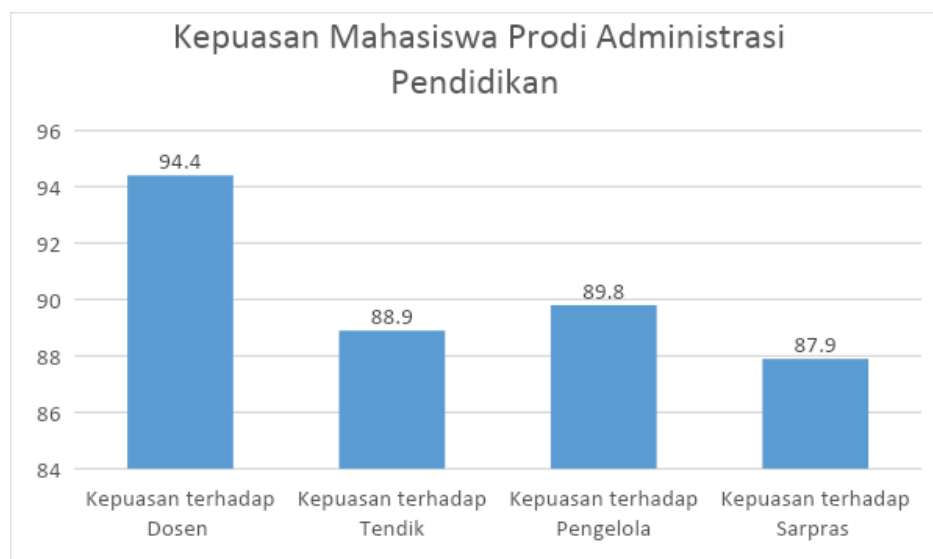
Grafik 4.1 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Penelitian Evaluasi Pendidikan

2) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan

Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	94,4	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	88,9	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	89,8	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	87,9	Sangat memuaskan
	90,25	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan adalah sebesar 90,25 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 94,4. Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



Grafik 4.2 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan

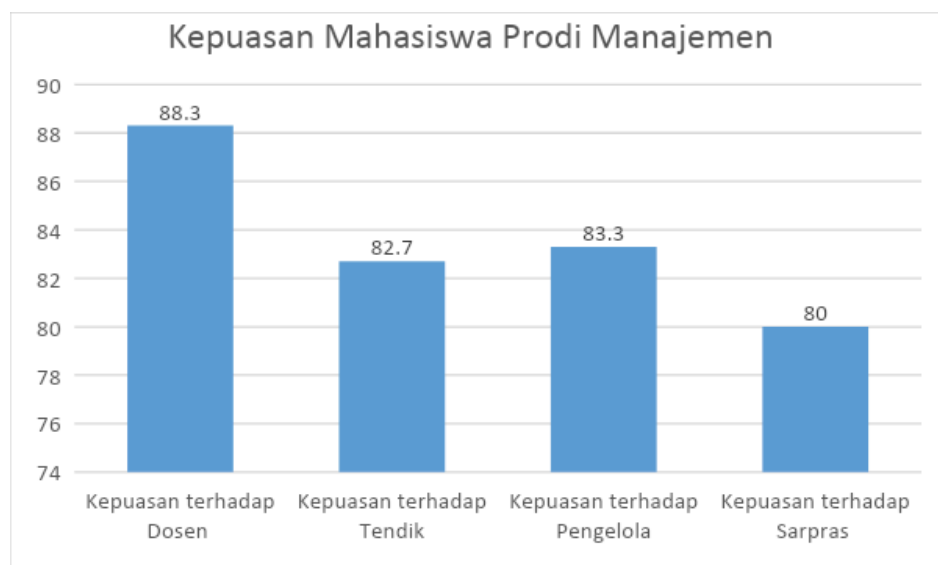
3) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	88,3	Sangat memuaskan

Kepuasan terhadap Tendik	82,7	Memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	83,3	Memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	80	Memuaskan
	83,6	Memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen adalah sebesar 83,6 dengan kategori memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 88,3 (sangat memuaskan). Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



Grafik 4.3 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen

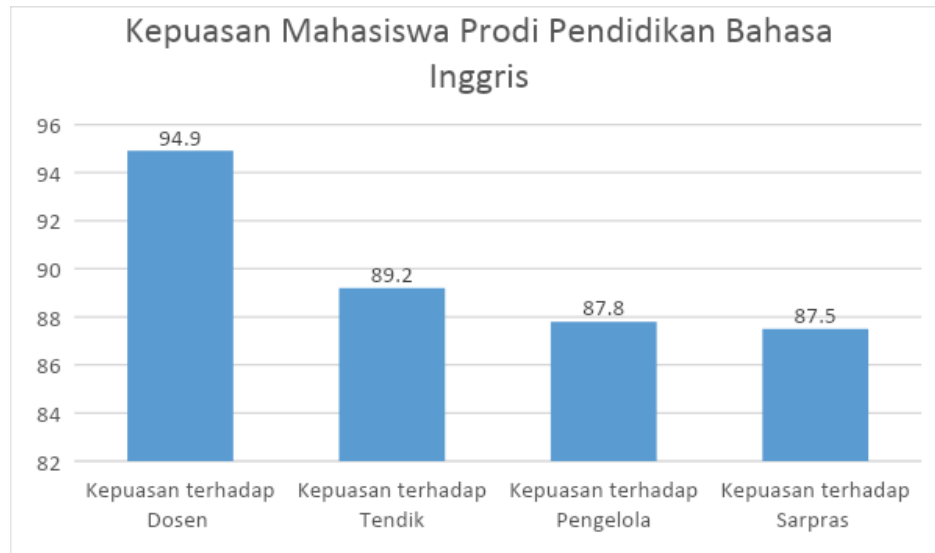
4) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	94,9	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	89,2	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	87,8	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	87,5	Sangat memuaskan
	89,85	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris adalah sebesar 89,85 dengan kategori

sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 94,9 (sangat memuaskan). Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



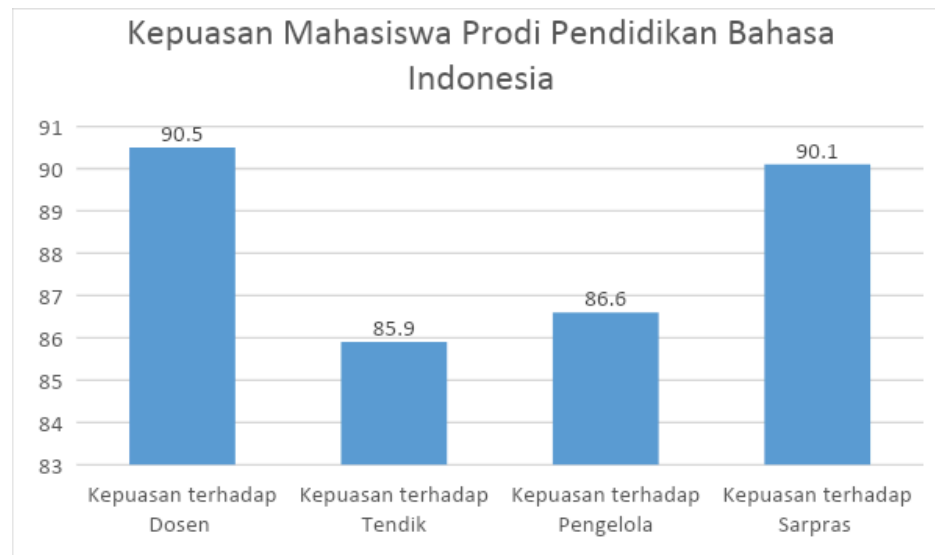
Grafik 4.4 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

5) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia

Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	90,5	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	85,9	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	86,6	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	90,1	Sangat memuaskan
	88,3	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia adalah sebesar 88,3 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 90,5 (sangat memuaskan). Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



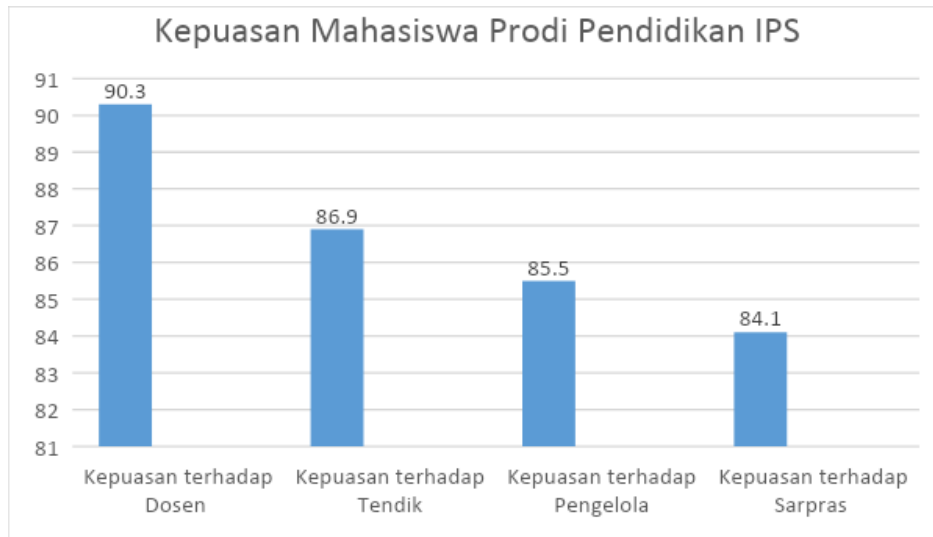
Grafik 4.5 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia

6) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	90,3	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	86,9	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	85,5	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	84,1	Memuaskan
	86,7	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia adalah sebesar 86,7 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 90,3 (sangat memuaskan). Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



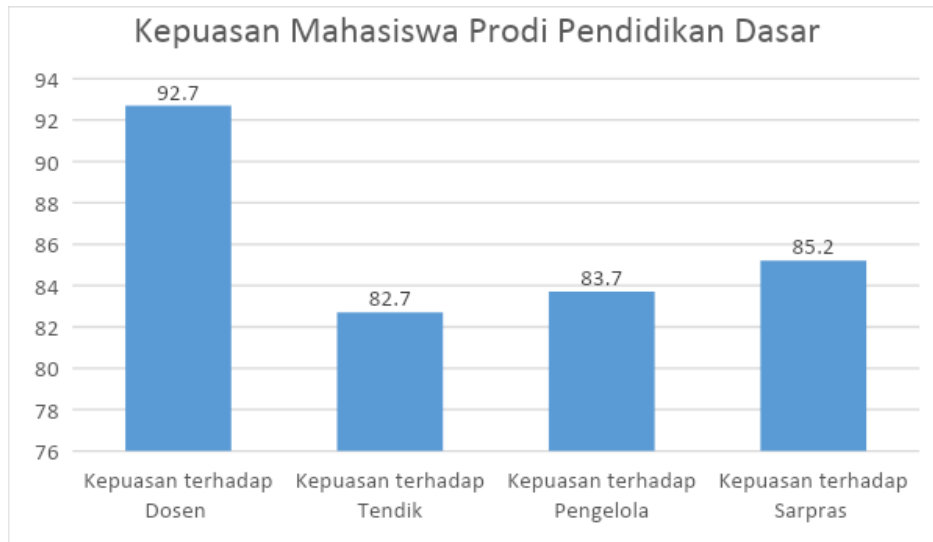
Grafik 4.6 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

7) Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar

Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar

Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	92,7	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	82,7	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	83,7	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	85,2	Sangat memuaskan
Rata-Rata	86,1	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia adalah sebesar 86,1 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 92,7 (sangat memuaskan). Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.

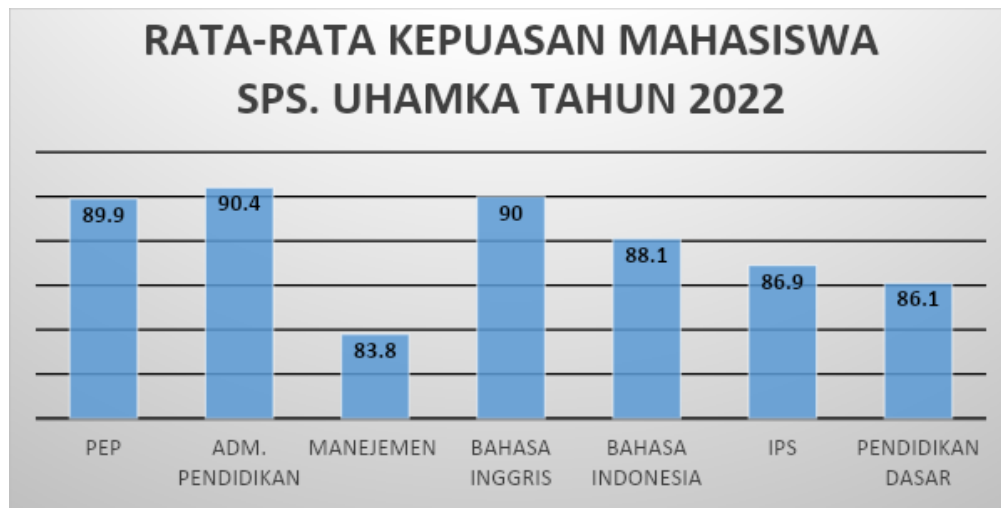


Tabel 4.7 Hasil Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar

8) Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa SPs. UHAMKA

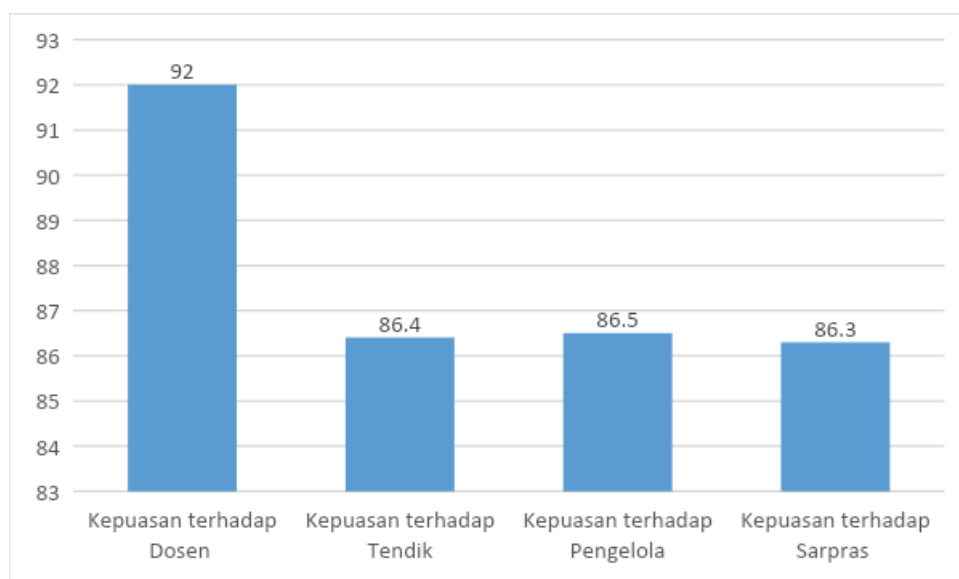
Program Studi	Skor	Kategori
Peneltian dan Evaluasi Pendidikan	89,9	Sangat memuaskan
Administrasi Pendidikan	90,4	Sangat memuaskan
Manejemen	83,8	Memuaskan
Pendidikan Bahasa Inggris	90	Sangat memuaskan
Pendidikan Bahasa Indonesia	88,1	Sangat memuaskan
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial	86,9	Sangat memuaskan
Pendidikan Dasar	86,1	Sangat memuaskan
Rata-rata	87,9	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA adalah sebesar 87,9 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah Prodi Administrasi Pendidikan, yaitu sebesar 90,4 (sangat memuaskan). Data tingkat kepuasan tersebut dapat digambarkan melalui grafik berikut.



Aspek	Skor	Kategori
Kepuasan terhadap Dosen	92	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Tendik	86,4	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Pengelola	86.5	Sangat memuaskan
Kepuasan terhadap Sarpras	86,3	Sangat memuaskan
Rata-Rata	87,8	Sangat memuaskan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA adalah sebesar 87,8 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 92 (sangat memuaskan). Hasil penelitian tersebut selajalan dengan apa yang telah ditemukan oleh (Safi'i & Nuriadin, 2020), bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahsiswa masuk dalam kategori sangat memuaskan.



BAB V PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA adalah sebesar 87,8 dengan kategori sangat memuaskan. Dari lima komponen yang disurvei, tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi adalah terhadap kinerja dosen, yaitu sebesar 92 (sangat memuaskan).

Rekomendasi

Berdasarkan temuan tersebut, maka diperlukan berbagai upaya untuk mempertahankannya agar tingkat kepuasan para mahasiswa tersebut terus dapat dipertahankan. Di samping itu, lembaga juga perlu mencari berbagai langkah inovatif agar tingkat kepuasan tersebut dapat dikapitalisasikan sebagai modal dasar dasar untuk memaksimalkan daya Tarik lembaga di mata masyarakat serta calon mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67(100933).
- Ahmad, M. (2016). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar* (Doctoral dissertation, UIN Alauddin Makassar).
- Akhil, A., & Suresh, M. (2021). Assessment of service quality in restaurant using multi-grade fuzzy and importance performance analysis. : *Materials Today, Proceeding*.
- Amat-Lefort, N., Marimon, F., & Mas-Machuca, M. (2020). Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *Journal of Cleaner Production*, 266(121855).
- Azhagan, C. T., Gangadharan, S., & Madhanrajan, U. (2021). Computational analysis for service quality determinants in retail sectors using SERVQUAL model. *Materials Today: Proceedings*.
- Dash, G., Kiefer, K., & Paul, J. (2021). Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. *Journal of Business Research*, 122, 608–620.
- Debby Likumhua. (2010). *Faktor Kualitas Layanan rerta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon*. Tesis. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.

- Depdikbud. (2016). Buku Himpunan Peraturan dan Kebijakan Pendidikan di Indonesia. Jakarta: Pt. Sarana Depdikbud.
- Iksan, I. (2013). Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, dan Pelayanan Karyawan terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammadiyah Bima-NTB (Doctoral dissertation. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ilyas, I. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 31(2).
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Safi'i, I., & Nuariadin, I. (2020). Menakar Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sps. Uhamka Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 15(1), 1–6. <https://doi.org/10.23917/mp.v15i1.10619>
- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6(100152).
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85(101815).
- Sopiatin, Popi, (2010) *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tiglao, N. C. C., De Veyra, J. M., Tolentino, N. J. Y., & Tacderas, M. A. Y. (2020). The perception of service quality among paratransit users in Metro Manila using structural equations modelling (SEM) approach. *Research in Transportation Economics*, 83(100955).
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wiranto, R., & Slameto, S. (2021). Alumni Satisfaction in Terms of Classroom Infrastructure, Lecturer Professionalism, and Curriculum. *Heliyon*, 7(October 2019), e06679. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06679>

LAMPIRAN

Kepuasan terhadap Dosen					Kepuasan terhadap Tendik					Kepuasan terhadap Pengelola					Kepuasan terhadap Sarpras						
Prodi IPS																					
1	2	3	4	R	5	6	7	8	R	9	10	11	12	R	13	14	15	R	R		
4	4	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4				
3	3	3	3		3	2	3	3		2	2	2	2		3	4	4				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4				
2	2	2	2		3	4	3	3		3	4	3	3		2	3	3				
4	4	4	4		4	4	4	4		3	2	3	2		3	3	3				
4	3	3	4		4	4	3	3		3	4	3	3		3	4	3				
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	4	3		3	3	3				
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3				
3	3	3	3		2	2	2	2		3	3	3	3		3	3	3				
3	3	3	3		4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4				
3	4	4	4		3	3	4	4		4	4	4	4		3	3	4				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4				
3	3	3	4		3	3	3	4		3	3	3	3		3	3	3				
4	4	4	4		3	3	4	3		3	3	3	3		3	3	3				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4				
3	3	3	2		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	3				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4				
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4				
3	4	3	4		2	2	2	2		3	3	3	3		3	3	3				
79	80	78	81		76	76	77	77		75	76	76	74		71	76	75				
89,8	90,9	88,6	92,0	90,3	86,4	86,4	87,5	87,5	86,9	85,2	86,4	86,4	84,1	85,5	80,7	86,4	85,2	84,1	86,9		
Prodi Bahasa Indonesia																					
1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15				

4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	4		3	4	3	4		3	3	3	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	4	4		4	3	3	3		3	3	3	3		3	4	4		
4	4	3	3		4	4	3	3		4	4	3	3		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	3	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	3	4	4		4	3	3	4		3	4	4	3		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	4		3	3	4	4		3	3	3	3		3	4	4		
4	4	4	3		3	2	3	3		4	3	4	4		4	3	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	3		3	3	3	3		4	4	3	3		4	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	4		4	4	4	3		4	3	4	3		4	3	4		
4	4	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	3		3	3	3	3		3	2	3	3		3	2	2		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
100	98	96	97		94	92	92	93		95	93	93	93		97	96	99		
92,6	90,7	88,9	89,8	90,5	87,0	85,2	85,2	86,1	85,9	88,0	86,1	86,1	86,1	86,6	89,8	88,9	91,7	90,1	88,2
Prodi Bahasa Inggris																			
1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15		

4	4	4	3		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	2	2		3	3	3	3		3	3	3	3		3	2	2		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	3		
3	2	2	2		2	2	2	3		2	2	2	3		2	2	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	3	4	4		3	4	4	4		3	4	4		
4	4	4	4		4	3	4	3		4	4	4	4		4	3	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	4	3	4		4	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	3	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	4	4		3	4	3	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	4		3	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		2	2	2	2		2	2	2		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	2	2		3	3	3		
86	84	82	82		78	76	80	80		75	79	76	79		77	76	78		
97,7	95,5	93,2	93,2	94,9	88,6	86,4	90,9	90,9	89,2	85,2	89,8	86,4	89,8	87,8	87,5	86,4	88,6	87,5	90,0
Prodi Manajemen																			
1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15		
4	4	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		

4	3	3	3		4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3		
3	2	2	2		2	2	2	2		2	2	2	2		1	1	1		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		4	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		2	2	3		
3	4	4	4		4	3	3	4		3	3	4	4		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4	3		3	3	4		
4	4	3	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	3		3	3	3	2		3	3	4	4		3	4	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	4	4		4	4	3		
4	4	4	4		4	3	3	4		3	3	2	3		3	2	3		
3	4	3	4		4	4	3	3		4	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		2	2	2	2		3	3	3	3		2	2	2		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	3	3	3		3	2	2	2		3	2	2	2		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		4	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		2	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	4	3		2	3	3	3		4	3	3	2		2	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
10	10	10	10		10	99	98	99		10	99	10	99		95	96	97		
8	7	4	5		1					2		0							
90,0	89,2	86,7	87,5	88,3	84,2	82,5	81,7	82,5	82,7	85,0	82,5	83,3	82,5	83,3	79,2	80,0	80,8	80,0	83,8
Prodi AP																			
1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		

4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	3	3		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	4	3	4		4	4	3	3		4	4	3	3		4	3	3		
3	3	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		2	2	3		
4	4	4	4		3	3	4	4		3	3	3	4		3	3	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	4	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		2	2	2	3		4	4	4	3		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	3		4	4	4	4		4	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	4	4	4		3	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	4	4	3		3	3	3	3		3	3	3	4		3	3	3		
2	4	3	2		4	4	3	4		4	3	4	4		2	2	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		

4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	3		3	3	4	3		4	3	3	3		3	4	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	4	3		
4	4	4	4		3	3	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	4	3	4		3	3	4		
3	3	3	3		2	2	2	2		3	2	3	2		2	2	2		
3	3	4	4		4	4	4	3		3	3	4	4		4	4	4		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	4		
3	3	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	4	4	4		3	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4		
4	3	3	4		4	3	4	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	4	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4		
4	4	4	4		3	3	4	4		3	3	3	3		3	3	4		
4	3	4	4		4	3	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	2	3	2		2	2	2	2		2	2	2	2		2	2	2		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	4	3		3	3	3		

4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	4	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	3	4		4	4	3	4		4	3	4	4		3	3	4		
4	4	3	4		3	3	3	3		4	4	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	4	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	4	3	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	4	4		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	4	4	4		3	3	4		
29	29	29	30		28	28	28	28		28	28	28	28		27	27	28		
7	9	7	0		0	0	3	1		3	2	5	5		0	8	5		
94,0	94,6	94,0	94,9	94,4	88,6	88,6	89,6	88,9	88,9	89,6	89,2	90,2	90,2	89,8	85,4	88,0	90,2	87,9	90,4
Prodi PEP																			
1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3	3		3	4	4		
4	4	4	3		4	4	4	4		4	4	4	4		4	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
4	4	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	3	3		4	4	4	4		4	4	4		
2	3	2	3		2	1	2	1		2	1	2	2		3	3	3		
3	4	3	3		4	3	4	3		3	3	3	3		3	3	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	4	3		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	4		3	3	3	4		3	3	4	3		2	2	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		

4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	4		4	4	4		
3	4	4	4		3	4	4	3		4	4	4	4		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	3	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		2	2	2		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	4	4		4	3	4	4		3	3	3	4		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	3	3		3	4	3	3		3	3	3	3		3	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	4	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	2	3	2		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	3	4		3	3	4	3		4	3	4	4		3	4	4		
4	4	4	4		3	4	4	3		4	3	4	3		3	4	3		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		2	2	2		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		

4	4	4	4		3	2	2	2		2	2	2	2		3	2	2		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	3	3		4	4	4	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3		
3	4	4	4		3	4	4	4		4	3	4	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	4	4	3		4	4	4	4		4	4	4	4		4	3	4		
3	3	3	4		3	2	4	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	3	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	4	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	2	3	2		3	3	3	3		3	3	3		
3	4	4	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
28	27	27	27		26	26	27	26		26	26	26	26		26	26	27		
0	9	6	8		8	4	1	3		7	3	7	6		4	7	1		
93,3	93,0	92,0	92,7	92,8	89,3	88,0	90,3	87,7	88,8	89,0	87,7	89,0	88,7	88,6	88,0	89,0	90,3	89,1	89,9
Prodi Pendas																			

1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	4	3	4		4	4	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	4	4		3	3	3	3		3	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	4		2	2	3	3		3	3	3	2		2	2	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		2	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	4	3		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
4	3	4	3		4	3	3	3		4	3	3	3		4	4	4		
4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		2	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	3		
3	3	4	4		2	2	2	2		2	2	3	3		2	3	3		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
3	3	4	4		3	3	4	4		3	3	4	4		3	3	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	3		4	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
4	4	4	3		4	4	4	4		4	4	3	4		4	4	4		
4	4	4	4		3	3	3	3		3	3	3	3		4	4	4		
4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		
3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		
4	4	4	4		3	3	3	3		4	4	4	4		3	3	3		
4	4	3	4		3	3	3	3		3	4	3	3		4	3	3		

11 6	11 4	11 5	11 5		10 3	10 1	10 3	10 3		10 4	10 4	10 4	10 3		10 4	10 6	10 7		
93,5	91,9	92,7	92,7	92, 7	83,1	81,5	83,1	83,1	82, 7	83,9	83,9	83,9	83,1	83, 7	83,9	85,5	86,3	85, 2	86, 1
				92, 0					86, 4					86, 5				86, 3	