

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
2024

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 : 29 April s.d 15 Mei 2024

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M. Pd
NIDN. 0316078501

Jakarta, 12-05-2024
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 2024”.

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.

Berdasarkan tanggapan dari para mahasiswa, hasil survei ini menunjukkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan dan kualitas kerja dari dosen, staf pendidikan, fakultas, serta evaluasi fasilitas yang tersedia di tahun 2024 di Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris. Laporan ini telah disusun dan dianalisis sebagai refleksi dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan performa akademik di UHAMKA.

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, 12-05- 2024

Peneliti



(Dr. Syaadia Arifin M. Pd)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN TEORI.....	4
2.1 Definisi.....	4
2.2 Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa.....	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	6
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1 Kepuasan Terhadap Dosen.....	9
4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen	9
4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan	11
4.1.3 Tanggapan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas).....	14
4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana	16
4.2 Pembahasan.....	17

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	20
5.1 Rencana Tindak Lanjut	20
5.2 Rekomendasi	22
DAFTAR PUSTAKA	25

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.....	11
Tabel 4.3	Pertanyaan Survey Terkait Pengelola (Fakultas)	14
Tabel 4.4	Pertanyaan Survey Terkait Sarana Prasarana	16
Tabel 5.1	Rencana Tindak Lanjut	20
Tabel 5.2	Saran Dan Masukan Untuk Dosen	23
Tabel 5.3	Saran Dan Masukan Untuk Tenaga Kependidikan	23
Tabel 5.4	Saran Dan Masukan Untuk Pengelola (Fakultas).....	24
Tabel 5.5	Saran Dan Masukan Untuk Sarana Prasarana	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.2	Data Tanggapan Mahasiswa.....	11
Gambar 4.3	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.4	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas).....	14
Gambar 4.5	Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana.. Error! Bookmark not defined.	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, terutama pendidikan tinggi, telah meningkat. Hal ini menempatkan perguruan tinggi sebagai elemen strategis dalam masyarakat, dengan harapan bisa menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tinggi dan bermutu. Kualitas SDM yang dihasilkan oleh perguruan tinggi ini sangat tergantung pada standar penyelenggaraan pendidikan yang diberikan.

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. Diharapkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa akan berdampak positif terhadap loyalitas mereka terhadap perguruan tinggi. Menurut Amin (2017), mahasiswa yang loyal merupakan aset berharga bagi universitas. Mahasiswa tersebut cenderung mempromosikan universitasnya kepada orang lain, memberikan umpan balik yang positif, dan mengurangi dampak negatif dari persaingan dengan kompetitor atau institusi lain yang serupa.

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 memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dosen dan tenaga kependidikan, serta pengelolaan fasilitas di fakultas. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada perbaikan sarana prasarana yang mendukung pembelajaran mahasiswa. Tujuan utamanya adalah untuk membawa UHAMKA ke tingkat yang lebih tinggi sebagai universitas yang melahirkan lulusan berkualitas tinggi yang mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional dengan kecerdasan yang mencakup aspek spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Berikut ini adalah tiga manfaat utama dari 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 2024			
	29 April -5 Mei	6 Mei-8 Mei	9- 13 Mei	14-15 Mei
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 30 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 \pm satu minggu, 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	Kepuasan Terhadap Dosen	Likert scale 4 opsi	4
4	Bagian inti 2	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan(Tendik)	Likert scale 4 opsi	4
5	Bagian inti 3	Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	Likert scale 4 opsi	4
6	Bagian inti 4	Kepuasan terhadap Sarana 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 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 (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

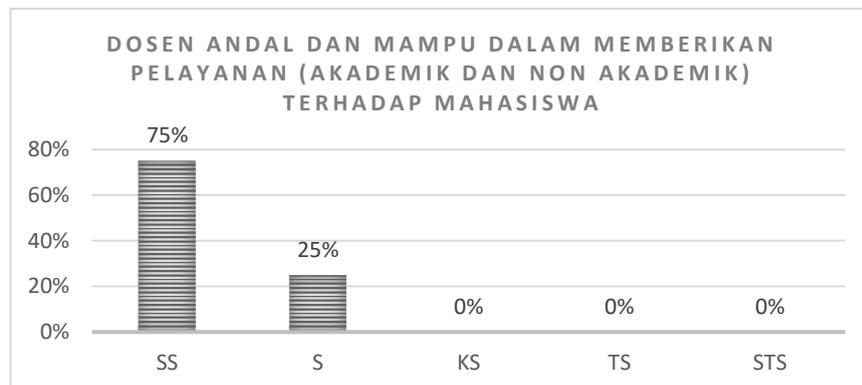
4.1 Kepuasan Terhadap Dosen

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:

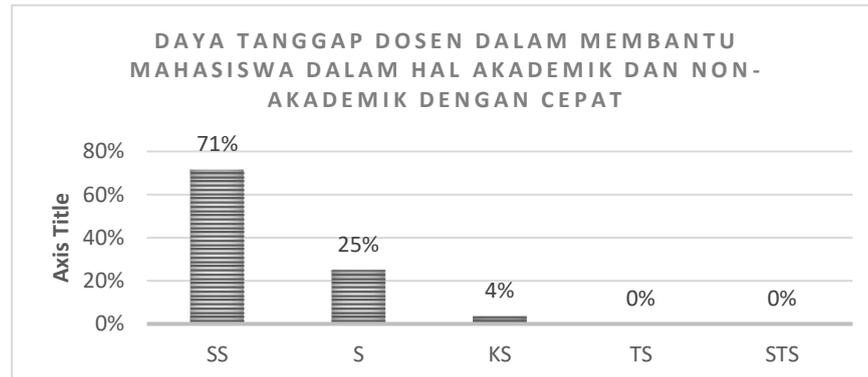
Tabel 4.1 Pertanyaan Survey Terkait Kinerja Dosen

Item	Pertanyaan Survey
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa.
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non-akademik dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa



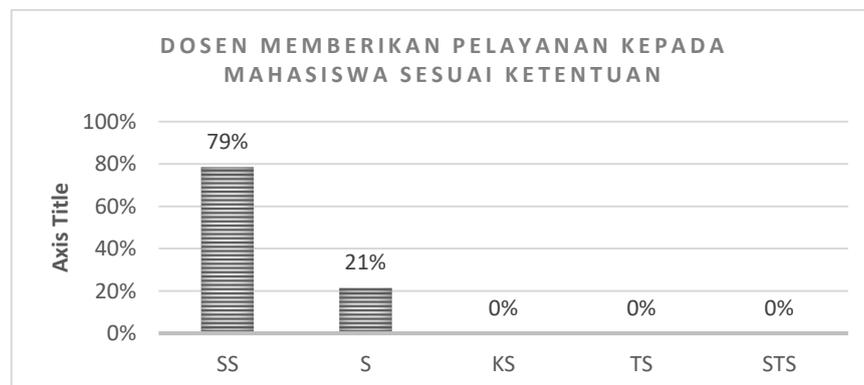
Gambar 4.1.1 Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, mayoritas mahasiswa (75) sangat setuju bahwa dosen memiliki keandalan dan kemampuan yang memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Selain itu, mahasiswa lainnya (25) juga setuju dengan hal ini. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dinilai sangat memuaskan.



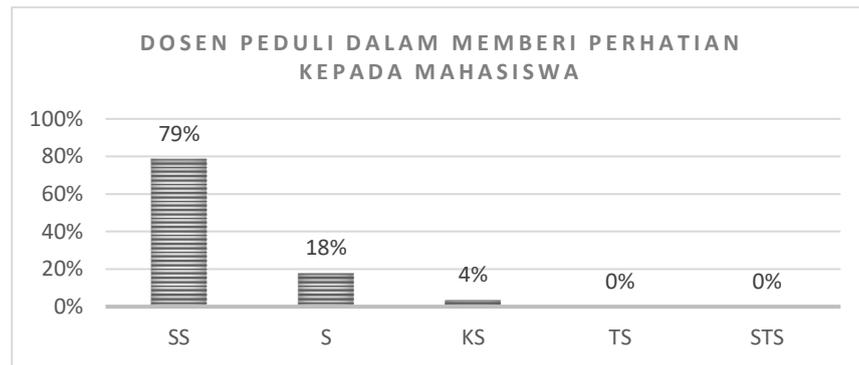
Gambar 4.1.2 Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dengan cepat

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar mahasiswa, yaitu sebanyak (71), menyatakan sangat setuju bahwa dosen membantu mereka dalam hal akademik dan non-akademik. Selain itu, mahasiswa (25) setuju dengan pernyataan tersebut, sedangkan hanya sebagian kecil yang kurang setuju dengan daya tanggap dosen. Secara keseluruhan, tanggapan terhadap bantuan dosen terhadap mahasiswa sangat memuaskan.



Gambar 4.1.3 Pelayanan dosen kepada mahasiswa sesuai ketentuan

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sangat setuju (79) bahwa pelayanan dosen sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Selain itu, sejumlah mahasiswa lain juga setuju (21) dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen. Berdasarkan tanggapan ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan dosen kepada mahasiswa dinilai sangat memuaskan.



Gambar 4.1.4 Keperdulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar mahasiswa sangat setuju (79) bahwa dosen menunjukkan kepedulian yang baik dalam memberikan perhatian. Sebagian lainnya juga setuju (18) dengan hal ini, namun ada sebagian kecil (4) yang kurang setuju. Dari analisis data ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum, dosen dinilai sangat memuaskan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan	5 = sangat setuju
36 - 51,9 = Tidak memuaskan	4 = setuju
52 - 67,9 = Cukup memuaskan	3 = kurang setuju
68 - 83,9 = Memuaskan	2 = tidak setuju
84 - 100 = Sangat memuaskan	1 = sangat tidak setuju

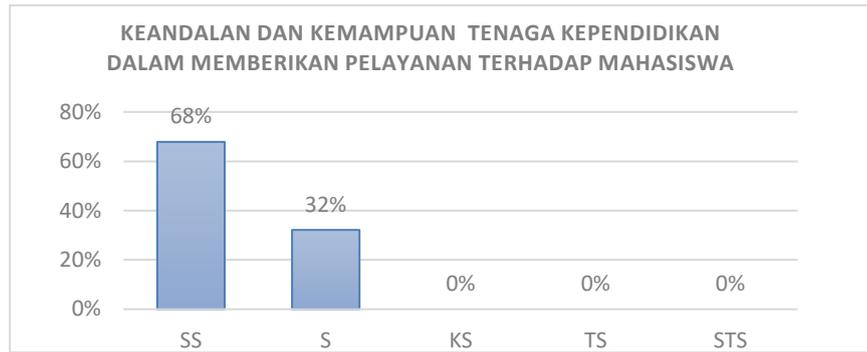
Gambar 4.1 Data Tanggapan Mahasiswa

4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

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

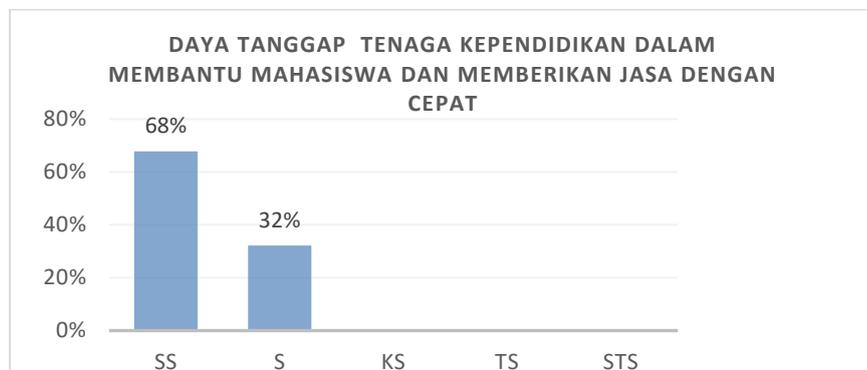
Tabel 4.2 Pertanyaan Survey Terkait Pelayanan Tenaga Kependidikan

Item	Pertanyaan Survey
5	Keandalan dan kemampuan tendik 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



Gambar 4.2.1 Keandalan dan kemampuan dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa

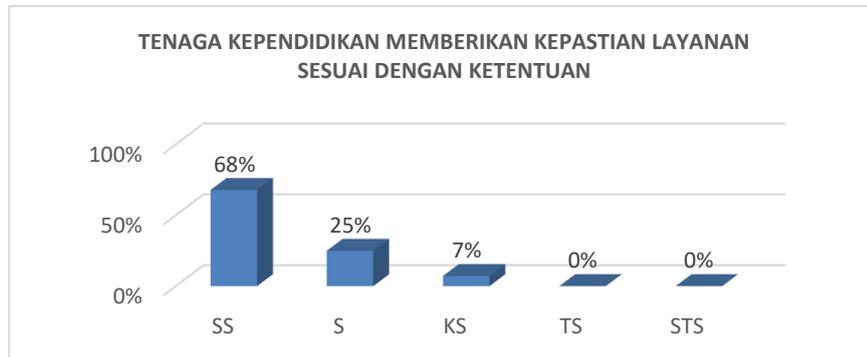
Data yang diperoleh menunjukkan, mahasiswa (68) sangat setuju akan keandalan dan kemampuan tenaga pendidik(tendik) memberikan pelayanan kepada mahasiswa kepada mereka. Sebagian mahasiswa (32) juga setuju dengan hal ini. Dapat disimpulkan bahwa keandalan dan kemampuan tendik memberikam pelayanan mahasiswa dinilai sangat memuaskan.



Gambar 4.2.2 Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa

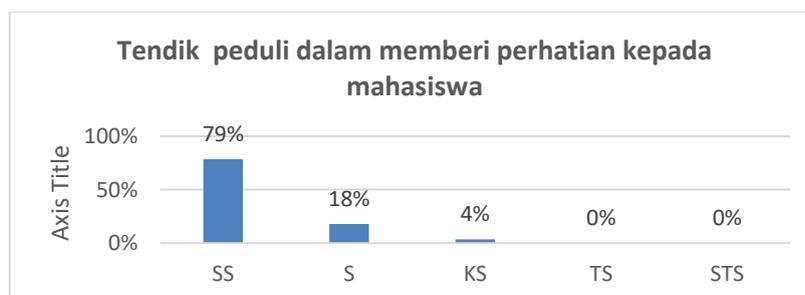
Data yang dikumpulkan mengungkapkan bahwa mayoritas mahasiswa, dengan angka mencapai 68%, menyatakan sangat puas dengan respon cepat dan efektif yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam memberikan bantuan kepada mereka. Sementara itu, terdapat juga 32% mahasiswa lainnya yang merasa setuju dengan penilaian positif tersebut. Kesimpulannya, tingkat kecepatan dan efektivitas tenaga kependidikan dalam merespon kebutuhan mahasiswa sangat berpengaruh dan mendapat apresiasi tinggi. Selain itu, kinerja tendik dalam memberikan dukungan kepada mahasiswa juga dinilai sangat

memuaskan, menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung kesuksesan akademik mahasiswa.



Gambar 4.2.3 Kepastian layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan

Hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa, sebanyak (68), merasa sangat puas (sangat setuju) dengan layanan yang diberikan oleh tendik sesuai dengan ketentuan yang ada. Selain itu, ada (25) mahasiswa lainnya yang juga menunjukkan persetujuan mereka terhadap standar layanan ini. Namun, terdapat (7) mahasiswa yang kurang setuju dan mungkin merasa ada ruang untuk perbaikan. Meskipun demikian, berdasarkan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa layanan tendik umumnya telah memenuhi standar yang ditetapkan dan memberikan kepuasan yang tinggi bagi kebanyakan mahasiswa.



Gambar 4.2.4 Keperdulian tendik dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

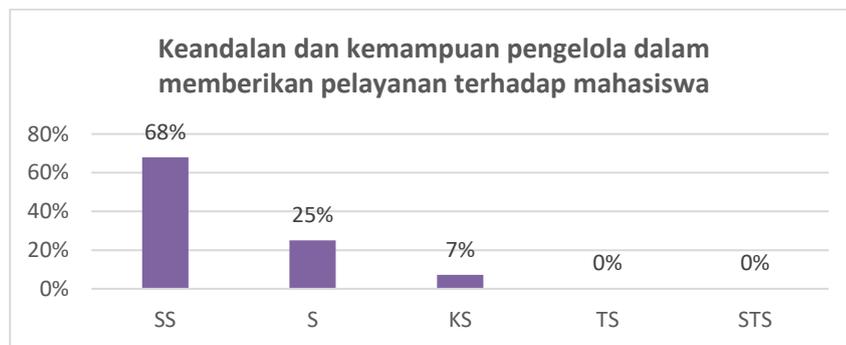
Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar mahasiswa sangat setuju (79) akan keperdulian tendik dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa menunjukkan kepedulian yang baik dalam memberikan perhatian. Sebagian lainnya juga setuju (18) dengan hal ini, namun ada sebagian kecil (4) yang kurang setuju. Dari analisis data ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum, tendik dinilai sangat memuaskan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

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

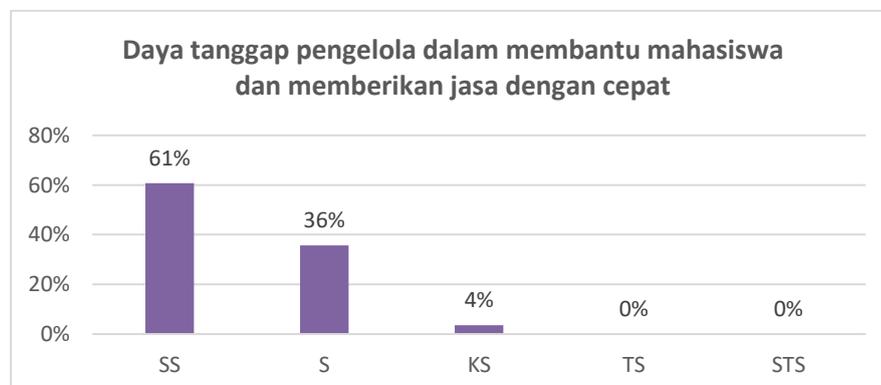
Tabel 4.3 Pertanyaan Survey Terkait Pengelola (Fakultas)

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.



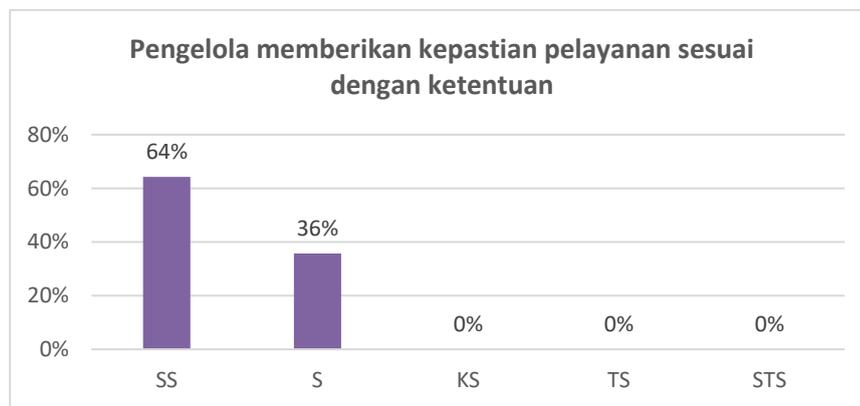
Gambar 4.3.1 Keandalan dan kemampuan fakultas dalam memberikan layanan

Dari data yang kami kumpulkan, ternyata kebanyakan mahasiswa (68) sangat setuju dengan kinerja dan pelayanan fakultas. Ada juga sejumlah mahasiswa (25) yang merasa puas, tetapi ada sedikit (7 orang) yang kurang puas atau kurang setuju. Jadi, secara keseluruhan, fakultas dinilai sangat memuaskan dalam melayani mahasiswa.



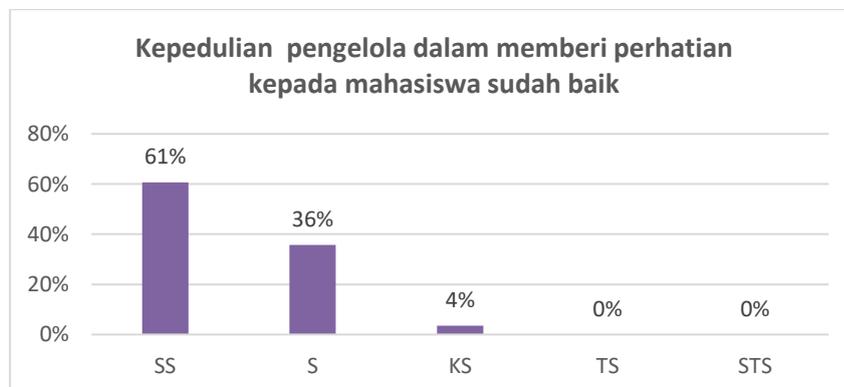
Gambar 4.3.2 Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa

Data yang dikumpulkan mengungkapkan bahwa mayoritas mahasiswa, dengan angka mencapai (61), menyatakan sangat puas (sangat setuju) dengan daya tanggap fakultas dalam menolong mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Sementara itu, terdapat juga mahasiswa lainnya (23) yang merasa setuju dengan penilaian positif tersebut. Akan tetapi beberap (4) kurang setuju dengan pernyataan ini. Kesimpulannya walaupun ada beberapa yang kurang setuju, mahasiswa masih menganggap daya tanggap fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat termasuk kategori sangat memuaskan



Gambar 4.3.3 Fakultas memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan

Data yang diperoleh menunjukkan mayoritas mahasiswa, dengan angka mencapai (61), menyatakan sangat setuju dengan fakultas yang telah memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan. Mahasiswa lainnya (23) yang merasa setuju dengan penilaian positif tersebut. Dapat disimpulkan fakultas memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan termasuk kategori sangat memuaskan



Gambar 4.3.4 Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Dari data yang diperoleh, kebanyakan mahasiswa (61) sangat setuju dengan denagn kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Ada juga

sejumlah mahasiswa (36) yang merasa puas atau setuju, tetapi ada sedikit (4) yang kurang setuju. Jadi, secara keseluruhan, fakultas dinilai sangat memuaskan dalam hal memberikan perhatian kepada mahasiswa.

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:

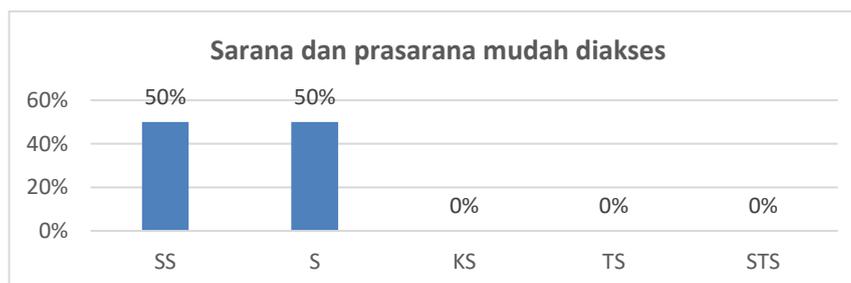
Tabel 4.4 Pertanyaan Survey Terkait Sarana Prasarana

Item	Pertanyaan Survey
13	Kecukupan
14	Aksesibilitas
15	Kualitas



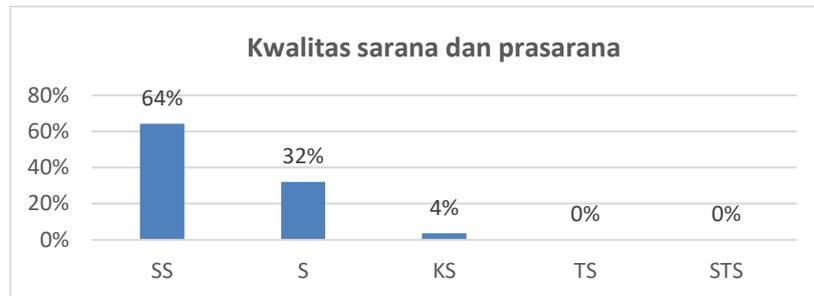
Gambar 4.4.1 Kecukupan sarana dan prasana

Data yang sudah dianalisa menunjukkan mahasiswa (50) sangat setuju dengan kecukupan sarana dan prasarana yang sudah diberikan pihak kampus. Sejumlah mahasiswa (46) merasa puas atau setuju, akan tetapi ada beberapa mahasiswa (4) yang kurang setuju. Jadi, secara keseluruhan, kecukupan sarana dan prasarana dinilai sangat memuaskan.



Gambar 4.4.2 Kemudahan pengaksesan sarana dan prasarana

Data yang sudah dianalisa menunjukkan mahasiswa (50) sangat setuju dengan kemudahan dalam pengaksesan sarana dan prasarana. Sejumlah mahasiswa (50) merasa setuju, dengan kemudahan pengaksesan sarana dan prasarana. Secara keseluruhan, kemudahan pengaksesan sarana dan prasana dinilai sangat memuaskan



Gambar 4.4.2 Kwalitas sarana dan prasarana

Dilihat dari sisi kualitas, mahasiswa menilai sarana prasarana di lingkungan UHAMKA sudah baik dan mahasiswa sangat setuju (64) dengan pernyataan ini. Sebagian mahasiswa setuju jika kualitas sarana dan prasarana sudah baik (32). Sebagian kecil mahasiswa kurang setuju dengan pernyataan ini (4). Dapat disimpulkan kualitas sarana dan prasarana sangat memuaskan.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan survei dan analisis data, umumnya mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan dan kinerja UHAMKA, terutama di Program Bahasa Inggris Pascasarjana. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai mereka sangat setuju atau setuju dengan pelayanan yang diberikan. Kinerja ini termasuk dalam kategori sangat memuaskan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Hasil survei menunjukkan bahwa kebanyakan mahasiswa sangat puas dengan kinerja dosen di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Mereka merasa bahwa dosen cepat tanggap dalam memberikan bantuan dan layanan. Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa layanan yang diberikan dosen sesuai dengan standar pembelajaran di universitas terbaik.

Hasil yang sangat memuaskan juga terlihat dari sisi keandalan dan kemampuan dosen dalam melayani mahasiswa dalam pembelajaran di kelas, selain kemampuan

dosen yang baik dalam mengelola pembelajaran, mahasiswa juga merasa sangat puas/sangat setuju terhadap kepedulian dosen yang diberikan dalam melayani mahasiswa.

Temuan ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari cara pengelolaan dan manajemen pembelajaran, serta pemilihan materi pembelajaran yang dilakukan oleh dosen. Dosen berupaya menyediakan pengalaman belajar yang berkualitas untuk mahasiswa.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kebanyakan mahasiswa UHAMKA sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Namun, ada sejumlah kecil mahasiswa yang merasa kurang puas terkait dengan kepastian pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta perhatian yang diberikan kepada mereka. Meskipun hanya sebagian kecil mahasiswa yang menyatakan ketidakpuasan ini, penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek tersebut agar semua mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Tenaga kependidikan juga memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari cara melayani mahasiswa dan keramahan saat melayani mahasiswa. Keperdulian dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa dan juga kepastian layanan tendik sesuai dengan ketentuan 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 menilai dengan. Mahasiswa menilai fakultas sangat tanggap dalam hal membantu mahasiswa dan memberikan jasa yang diperlukan mahasiswa dengan cepat (sangat setuju-setuju). Fakultas juga sudah menunjukkan Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa (sangat setuju dan setuju). Meskipun rata-rata memberikan penilaian yang sangat baik. Ada juga Sebagian kecil mahasiswa yang tidak puas terhadap kepastian layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan, dan kepedulian fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Masalah ini juga harus mendapat perhatian dari pihak fakultas dan berusaha untuk meningkatkan kembali kepastian layanan dan

keperdulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Meskipun, rata-rata tingkat kepuasan yang baik sekali 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.

Jumlah sarana dan prasana yang disediakan oleh Uhamka dan Prodi Bahasa Inggris termasuk kategori sangat memuaskan. Salah satu hal penting yang menentukan kualitas perguruan tinggi adalah saranaprasarana penunjang kegiatan pembelajaran dan pendidikan mahasiswa. Namun ada Sebagian kecil mahasiswa kurang setuju dengan pernyataan ini. Kemudahan pengaksesan sarana dan prasarana mendapat kategori memuaskan. Semua mahasiswa menilai sangat setuju dan setuju untuk poin ini. Mengenai kualitas dari sarana dan prasarana yang ada mendapat termasuk kategori sangat memuaskan. Hanya sebagian kecil yang merasa kurang puas dengan poin ini, 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.

Dari hasil analisa dari survey yang telah dilakukan, terdapat peningkatan tingkat kepuasan dari survey-survey sebelumnya terutama kepuasan terhadap layanan tendik kepada mahasiswa. Begitu juga poin terkait sarana dan prasarana karena adanya adanya gedung yang sudah direnovasi dan peningkatan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 5.1 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak lanjut	Rekomendasi
	<p>Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non akademik. (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>. Mengadakan pertemuan antar dosen untuk memberikan perhatian dan waktu yang memadai kepada mahasiswa yg membutuhkan bantuan dalam hal akademik dan non akademik. Seperti membimbing tugas akhir mahasiswa secara teratur, memberikan buku referensi yang dibutuhkan mahasiswa, dan hal-hal lain yg dapat menunjang kemajuan mahasiswa.</p>	<p>Mengadakan pertemuan dengan dosen-dosen prodi Bahasa Inggris SPs yang diinisiasi Kaprodi</p>
	<p>Keperdulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>Memberikan perhatian dan waktu yang memadai kepada mahasiswa agar lulus tepat waktu</p>	<p>Mengadakan pertemuan dengan dosen-dosen prodi Bahasa Inggris SPs yang diinisiasi Kaprodi</p>
	<p>Kepastian layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>Memberikan layanan yang cepat dan profesional kepada mahasiswa.</p>	<p>Mengadakan pertemuan rutin dengan sebid 1 dan 2 untuk meningkatkan layanan yg baik kepada mahasiswa</p>

<p>Keperdulian tendik dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>Memberi layanan secara profesional kepada mahasiswa. Tendik harus informatif dan ramah.</p>	<p>Mengadakan pertemuan rutin dengan sebid 1 dan 2 untuk meningkatkan layanan yg baik kepada mahasiswa</p>
<p>Keandalan dan kemampuan fakultas dalam memberikan layanan (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>Cepat tanggap akan keluhan mahasiswa dan mencari solusi yang baik dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa.</p>	<p>Mengadakan pertemuan/ diskusi rutin untuk membicarakan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas</p>
<p>Kepedulian pengelola/ fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>Meningkatkan kepedulian dan perhatian pengelola pada sarana dan prasana yang ada di lingkungan SPs UHAMKA terutama di prodi Bahasa Inggris. Seperti banyak dikeluhkan mahasiswa mengenai perpustakaan, pengaturan ruangan kuliah</p>	<p>Mengadakan pertemuan/ diskusi rutin untuk membicarakan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas</p>
<p>Kwalitas sarana dan prasarana (termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)</p>	<p>Meningkatkan kualitas sarana dan prasana yang ada di lingkungan SPs UHAMKA terutama di prodi Bahasa Inggris. Seperti tersedianya buku buku referensi di perpustakaan dan perpustakaan online yang dapat diakses mahasiswa.</p>	<p>Mengadakan pertemuan/ diskusi rutin untuk membicarakan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas</p>

	Kecukupan sarana dan prasarana(termasuk kategori sangat memuaskan, namun sebagian kecil mahasiswa kurang puas)	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
--	--	---	--

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 (sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju atas kinerja dosen).
2. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan (sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju atas kinerja tendik).
3. Penilaian mahasiswa terhadap manajemen pengelola (fakultas) Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan penilaian mahasiswa yang menyatakan sangat setuju dan setuju atas kinerja fakultas
4. Penilaian mahasiswa terhadap sarana prasarana yang terdapat di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan (sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju atas sarana dan prasarana yang disediakan SPs Uhamka).

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	<ul style="list-style-type: none"> - Secara keseluruhan pelayanan pembelajaran sudah sangat memuaskan - Meluangkan waktu untuk membimbing mahasiswa agar cepat menyelesaikan kuliah.
<p><u>Saran dan Masukan untuk Dosen</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada, sudah baik 2. Sudah baik mohon dapat ditingkatkan agar lebih baik lagi 3. Alhamdulillah, pelayanan yang diberikan oleh Uhamka sudah bagus. Semoga bisa tetatp dipertahankan 4. Baik 5. Sudah cukup baik 6. Sudah bagus dalam hal pelayanan dan pembelajaran 7. so far everything is good and smooth 8. Tidak ada 		

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
<p>Saran dan masukan untuk Tendik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah cukup 2. Sudah bagus dalam hal pelayanan dan pembelajaran 3. Sudah baik 4. Tidak ada 5. Semoga sistem uhamka bisa lebih baik lagi 	

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.
<u>Saran dan Masukan untuk Fakultas</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan aksesibilitas online yang memadai 2. Kaprodi akan mempertimbangkan hal ini dan sudah dilaksanakan dalam memilih dosen pembimbing mahasiswa. 	

Tabel 5.5 Saran Dan Masukan Untuk Sarana Prasarana

No	Saran
1	Menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan
2	Perpustakaan online yang bisa diakses mahasiswa
3	Kenyamanan ruang belajar seperti AC yabf berfungsi dengan baik
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pepustakaan dapat diakses secara online 2. Penyediaan Referensi yang bervariasi 3. Kenyamanan ruang kelas 4. Lift yang terlalu sempit 	

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah*, 7(2), 222–236.
- 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>
- 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
- 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 GoogleForms 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
- 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

S Arifin

JURNAL PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN 53 (Volume 53, Nomor 3 (2020)), 319-328

L2 writing strategies used by EFL graduate students

S Arifin

Journal of ELT Research 2 (2), 115-129

Early Childhood Education Financial Management and Wealth Management Perspectives: Study at

PAUD

AP Alwazir Abdusshomad¹, Syaadiyah Arifin², Khasanah³, Rahmi Anekasari⁴, Nur ...

PSYCHOLOGY AND EDUCATION 57 (2020), 1555-1561

Deductive and Inductive Methods in Teaching Tenses

S Arifin

Journal of ELT Research 1 (January 2016), 73-89

Technology Transformation and Its Impact on Lecturer's Performance

S Arifin, M Sukmawidjaya

JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia) 9 (1), 153-162

Using Journal Entries and Assigned Writing to Promote Students' Critical Thinking

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

S Arifin

PROJECT (Professional Journal of English Education) 6 (Volume 3, No. 6 ...

Investigating the L2 writing strategies used by skilful English students

S Arifin

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

Teknologi Blended Learning dalam Meningkatkan Kemampuan Bahasa Inggris Siswa Sekolah

Menengah Pertama

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

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

S Arifin, Y Arifani, N Maruf, A Helingo

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

Preliminary development and validation of basic psychological needs fulfillment for ESP teachers in online instruction

Y Arifani, J Jumadi, A Wardhono, S Arifin, H Ma'ruf

Innovation in Language Learning and Teaching 17 (5), 877-893

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

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

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

SM Arifin, HP Ilyas

Jurnal Pendidikan dan Pengajaran 55 (2)

PELATIHAN PENULISAN PARAGRAF DESKRIPTIF BAGI SISWA MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH CILEUNGSI

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

S Arifin, Y Arifani, N Maruf, A Helingo

The Journal of Asia TEFL

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 Graduate Students

S Arifin

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

2. Data Penelitian

LINK DATA SURVEY DAN

bit.ly/4b9VDuK

3. Data Tabulasi Survey Kepuasan Mahasiswa

Data Tabulasi Survey Kepuasan Mahasiswa

No.	Jenis Kelamin	Fakultas	Program Studi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Saran perbaikan
1	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada
2	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah baik mohon dapat ditingkatkan agar lebih baik lagi
3	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Alhamdulillah, pelayanan yang diberikan oleh Uhamka sudah bagus. Semoga bisa tetap dipertahankan
4	P	SPS	B. Inggris	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Baik
5	P	SPS	B. Inggris	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	Sistem administrasi supaya lebih ditingkatkan lagi dan mudah diakses
6	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tingkatkan terus kualitas pelayanan
7	L	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	optimalkan sarana online untuk informasi
8	L	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah sangat baik dalam pelayanan, dipertahankan dan dilanjutkan
9	P	SPS	B. Inggris	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semuanya aspek sudah baik, dan alhamdulillah sangat membantu mahasiswanya
10	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	Tidak ada
11	P	SPS	B. Inggris	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	Baik

No.	Jenis Kelamin	Fakultas	Program Studi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Saran perbaikan
12	L	SPS	B. Inggris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus Pertahankan yang sudah baik, dan kalau bisa ditingkatkan
13	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	Perpustakaan pernah tidak bisa diakses secara online cukup lama. Kedepannya saya berharap kendala di perpustakaan segera ditindak lanjuti.
14	L	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	Tidak ada
15	P	SPS	B. Inggris	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	Diberikan banyak jenis bacaan online / perpus online yang bisa di akses mahasiswa secara mudah untuk mencari referensi.
16	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	Sejauh ini sudah baik
17	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	Kelas jangan dibedakan antar prodi yg banyak mahasiswa/tidak. Karena MAP punya 1 kelas yg sangat proper, sedangkan MPBI pernah di 1 kelas yg sangat sempit tp mahasiswa full + ac tidak dingin.
18	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah cukup
19	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sudah bagus dalam hal pelayanan dan pembelajaran
20	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	so far everything is good and smooth
21	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada
22	P	SPS	B. Inggris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	semoga sistem uhamka bisa lebih baik lagi

No.	Jenis Kelamin	Fakultas	Program Studi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Saran perbaikan
23	L	SPS	B. Inggris	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	.
24	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semua nya sudah cukup dan terpenuhi dengan baik. Tingkatkan kembali untuk lebih baik lagi.
25	L	SPS	B. Inggris	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	Sarana dan prasarana mesti diperbaiki, terutama lift bagian depan sangat sempit.
26	P	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	semoga lebih baik lagi
27	L	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Terima kasih
28	L	SPS	B. Inggris	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	Semua aspek pelayanan baik dosen ataupun akademik sangat baik, mohon di pertahankan

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.