

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



**DISUSUN OLEH:
KAPRODI S2 PIPS**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2023**

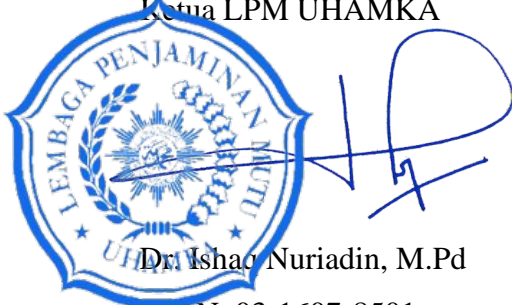
**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

1. Judul : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA

2. Ketua Gugus/Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0020116601
 - d. Jabatan Struktural : Kaprodi Magister PIPS
 - e. Jabatan Fungsional : Professor
 - f. Fakultas/Prodi : SPS/Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
 - g. Alamat Kantor : Jl. Buncit Raya, Pancora, Jakarta Selatan
 - h. Telepon : 08129675763
 - i. Alamat Rumah : Jalan H. Balok 1 No. 144 RT013/02 Kalisari, Jaktim
 - j. HP/Fax/Email : suswandari@uhamka.ac.id
3. Waktu : 3 (tiga) bulan

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 03-1607-8501

Jakarta, 15 April 2023

Ketua Peneliti

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Suswandari', is shown on a light-colored rectangular background.

Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd
NIDN. 0020116601

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan telah tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Sekolah Pascasarjana UHAMKA, khususnya pada Prodi S2 PIPS tahun 2023.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada tim Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA dan berbagai pihak yang berkontribusi dalam persiapan survei ini.

Survei ini dilaksanakan guna melakukan supervisi terhadap performa Prodi S2 PIPS PPS UHAMKA dalam memberikan layanan Pendidikan kepada para mahasiswa.

Hasil survei ini dapat dilihat berdasarkan berbagai respon para mahasiswa S2 PIPS PPS UHAMKA. Melalui survei kepuasan mahasiswa ini juga merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Prodi S2 PIPS PPS UHAMKA dalam memperbaiki pelayanan dan kinerja.

Demikian laporan survei ini disusun dan dianalisis sebagai gambaran yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UHAMKA dan kualitas performa dosen, tenaga kependidikan, fakultas, serta evaluasi sarana prasarana pada tahun 2023 di lingkup Sekolah Pascasarjana Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.

Jakarta, 14 April 2023

Peneliti,



Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II	4
KAJIAN TEORI	4
2.1. Definisi	4
2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa	5
BAB III	6
METODOLOGI PENELITIAN	6
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
3.2. Desain Penelitian	6
3.3. Populasi dan Sampel	6
3.4. Teknik Pengumpulan Data	7
3.5. Teknik Analisis Data	7
BAB IV	9
HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1. Hasil Penelitian	9
4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen	9
4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan	10
4.1.3 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)	12
4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana	13
4.2. Pembahasan	14

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

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Perumusan Masalah

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

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

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi berkenaan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA. Secara detail, adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap:

1. Performa dosen
2. Pelayanan tenaga kependidikan
3. Pengelolaan
4. Sarana prasarana dalam lingkup pascasarjana maupun universitas

1.4. Manfaat Survei

Survei ini bermanfaat untuk memelihara dan meningkatkan pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelolaan fakultas, dan perbaikan sarana prasarana untuk mahasiswa yang pada akhirnya UHAMKA dapat menjadi Universitas yang menghasilkan lulusan-lulusan yang unggul dan mampu bersaing dengan kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial, serta mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan keilmuan.

Berikut ini manfaat survei yang diharapkan dengan lebih rinci sebagai mana di bawah ini:

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

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Definisi

Pelaksanaan pembelajaran pada perguruan tinggi secara langsung dilaksanakan oleh sivitas Akademika yaitu masyarakat akademik yang terdiri atas dosen dan mahasiswa. Mahasiswa merupakan peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi, dimana selama melakukan proses pendidikan, perguruan tinggi senantiasa mengembangkan kemampuan mahasiswa, membentuk watak, mengubah mahasiswa menjadi berakhlak mulia, sehat, cakap berilmu, terampil, berdaya saing tinggi untuk kepentingan pembangunan bangsa (Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012). Berdasarkan pemahaman terkait mahasiswa dalam undang-undang maka perguruan tinggi memiliki tugas penting dalam meningkatkan keilmuan dan kecakapan mahasiswa demi kemajuan negara yang terus menyesuaikan dengan perkembangan. Dalam konteks pembelajaran yang dilaksanakan di UHAMKA, mahasiswa yang menjalankan pendidikan mendapat pengalaman tentang bagaimana kondisi dan suasana pembelajaran di kelas, proses pembelajaran yang dikembangkan dosen, pelayanan tenaga kependidikan yang membantu proses pendidikan di UHAMKA, dan juga menilai seberapa baik sarana prasarana yang menunjang pembelajaran selama proses pendidikan.

Pelayanan terbaik yang diberikan perguruan tinggi atau universitas untuk mahasiswanya merupakan kunci utama mempertahankan kualitas layanan pendidikan. Nguyen (2020) menyatakan bahwa perguruan tinggi merupakan bagian dari sebuah industri yang sama memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen, sehingga sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen, dalam hal ini mahasiswa yang menjalani pendidikan pada suatu perguruan tinggi. Lebih lanjut, terkait kepuasan mahasiswa, Weerasinghe & Fernando (2017) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan sikap dan tingkah laku yang ditunjukkan mahasiswa dari evaluasi terhadap pengalaman pendidikan, pelayanan dan fasilitas perguruan tinggi selama menjalani proses pendidikan. Wiranto & Slameto (2021) penting untuk diperhatikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa memiliki peranan tersendiri terhadap evaluasi dan memberikan informasi kepada publik mengenai seberapa jauh peningkatan dan perbaikan pelayanan perguruan tinggi untuk diminati masyarakat.

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

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

2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa

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

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

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

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

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian

No	Tahapan	Waktu
1	Penyusunan proposal penelitian	1-14 Februari 2023
2	Pengiriman proposal ke LPM	15 Februari 2023
3	Kontak awal dengan LPM, Prodi pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial dan dosen	16-27 Februari 2023
4	Persetujuan (MoU) dengan LPM	28 Februari 2023
5	Penyebaran angket	1-28 Maret 2023
6	Analisa data kuesioner	29-31 Maret 2023
7	Penulisan laporan hasil penelitian	1 April-10 April 2023
8	Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM	30 April 2023

3.2. Desain Survei

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

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi pada survey ini adalah keseluruhan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA yang telah menyelesaikan studinya pada tahun 2021-2022 diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 30 mahasiswa berpartisipasi menjadi responden dalam survey ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

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

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

Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian

No	Bagian	Aspek penilaian	Jenis respon	Jumlah item
1	Deskripsi responden	Demografi	Isian/Uraian	2
2	Pengantar	-	-	-
3	Bagian inti 1	Pelayanan dosen	Likert scale 4 opsi	4
4	Bagian inti 2	Pelayanan tenaga kependidikan	Likert scale 4 opsi	4
5	Bagian inti 3	Pelayanan pengelola	Likert scale 4 opsi	4
6	Bagian inti 4	Sarana dan prasarana	Likert scale 4 opsi	3
7	Bagian inti 5	Saran dan masukan untuk dosen, tenaga kependidikan, fakultas, dan sarana prasarana	Isian/Uraian	4
TOTAL				22

Perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa instrumen LPM memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Dengan hasil ini maka instrumen LPM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait dengan tanggapan mahasiswa terhadap kepuasan kinerja dan pelayanan UHAMKA, khususnya mahasiswa lulusan Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan mahasiswa UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian

sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap kemudian ditabulasi dengan memasukkan nilai respon yang diberikan mahasiswa kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisis dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata, standar deviasi, dan nilai dari respon-respon terhadap item instrumen. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan empat aspek penilaian (lihat table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria penilaian respon

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Survei

4.1.1 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen

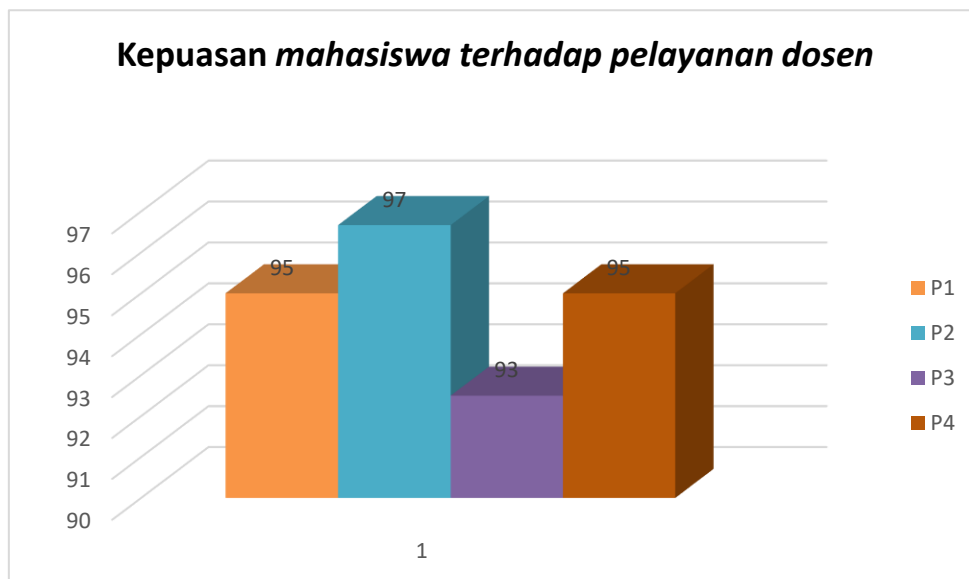
Pada instrumen survey di bagian ini mahasiswa diberikan empat pertanyaan terkait pelayanan, kemampuan, dan bimbingan yang diberikan dosen kepada mahasiswa di lingkungan SPS Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial UHAMKA:

Tabel 4 Pertanyaan survey terkait pelayanan dosen

Item	Pertanyaan Survey
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis data, tanggapan mahasiswa terkait pelayanan dan bimbingan yang dilakukan dosen secara keseluruhan sangat memuaskan (Nilai rerata: 95). Secara rinci analisis menunjukkan bahwa dosen sudah sangat handal dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (Nilai: 97). Kemudian, analisis juga menunjukkan bahwa dosen sangat tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa yang profesional kepada mahasiswa (Nilai: 93). Lebih lanjut, pelayanan yang diberikan dosen juga sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh standar kualitas pembelajaran yang baik (Nilai: 95). Terdapat hal yang tidak kalah penting yaitu kepedulian, mahasiswa merasa bahwa dosen memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada kebutuhan mahasiswa (Nilai: 93). Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen digambarkan pada figur berikut:

Figure 1 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan dosen



Kriteria:

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

4.1.2 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

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

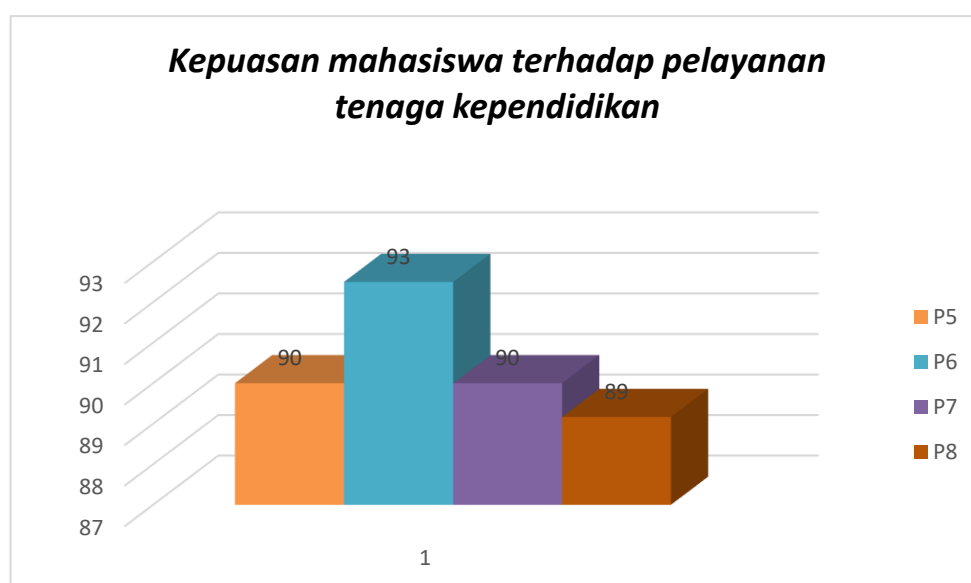
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait pelayanan tenaga kependidikan

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

Secara keseluruhan hasil analisis data berkenaan dengan pelayanan tenaga kependidikan dinilai sangat memuaskan (Nilai rerata: 90). Secara rinci nilai tertinggi dapat

dilihat bahwa tenaga kependidikan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar ketentuan yang baik, serta memberi kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan dalam proses studinya (Nilai: 93). Kemudian, tenaga kependidikan UHAMKA dalam memberikan pelayanan juga sudah handal dan profesional (Nilai: 90). Lebih lanjut, data menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan tenaga kependidikan membantu dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap (Nilai: 89). Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan digambarkan pada figur berikut:

Figure 2 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan



Kriteria:

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan

36 - 51,9 = Tidak memuaskan

52 - 67,9 = Cukup memuaskan

68 - 83,9 = Memuaskan

84 - 100 = Sangat memuaskan

4.1.3 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola Sekolah Pascasarjana

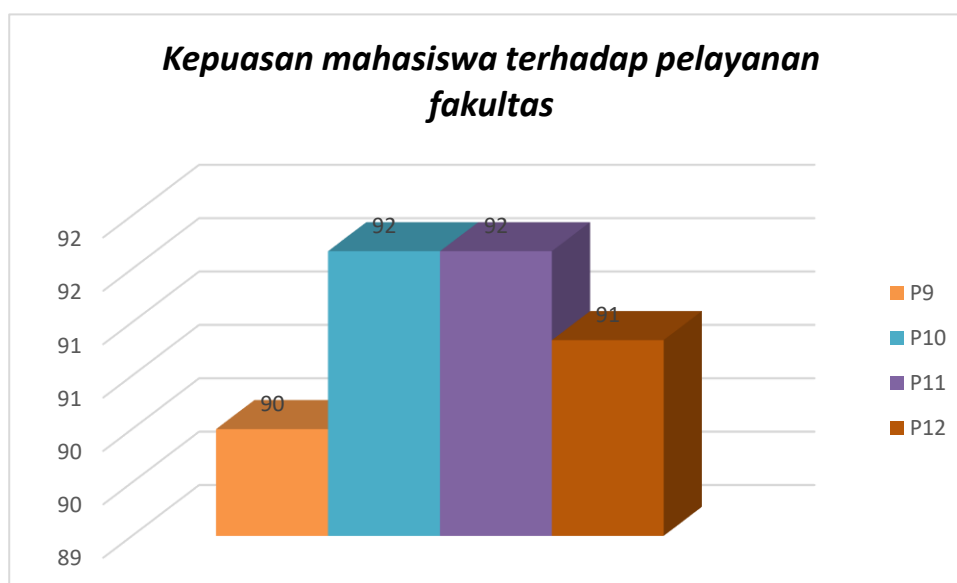
Pada bagian ini, mahasiswa disajikan empat pertanyaan berkenaan dengan pelayanan pengelola dalam hal ini Sekolahpascasarjana terhadap mahasiswa, pertanyaan survey terdapat pada tabel:

Tabel 6 Pertanyaan survey terkait pelayanan pengelola (Fakultas)

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

Tanggapan mahasiswa terhadap fakultas secara keseluruhan memperoleh respon yang sangat memuaskan (Nilai rerata: 91). Secara rinci dapat dipaparkan bahwa pengelola di dalam fakultas sudah sangat tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat kepada mahasiswa, serta fakultas juga sangat peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan (Nilai: 92). Lebih lanjut, fakultas juga sangat handal dan mampu dalam memberikan pelayanan (Nilai: 90). Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan fakultas digambarkan pada figur berikut:

Figure 3 Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas



Kriteria:

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

4.1.4 Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

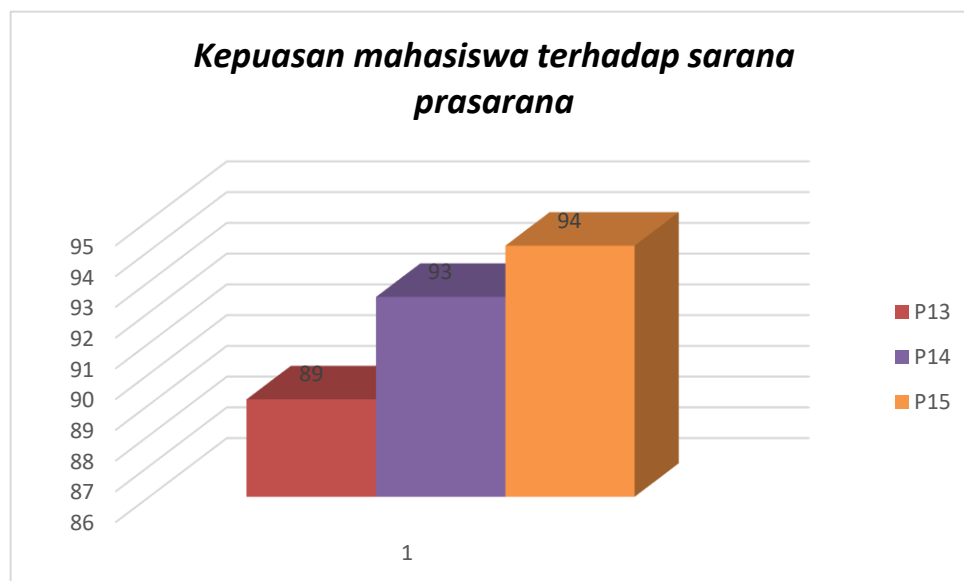
Pada tahap survey ini, mahasiswa diminta memberi tanggapan terhadap tiga pertanyaan berkenaan dengan sarana prasarana di lingkungan SPs Ilmu Pengetahuan Sosial UHAMKA. Berikut ini pertanyaan survey:

Tabel 7 Pertanyaan survey terkait sarana prasarana

Item	Pertanyaan Survey
13	Kecukupan
14	Aksesibilitas
15	Kualitas

Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan SPs Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial UHAMKA secara keseluruhan mahasiswa merasa sangat puas (Nilai rerata: 92). Dilihat dari segi kecukupan akan ketersediaan sarana prasarana, mahasiswa menilai sarana prasarana sangat cukup dalam menunjang kegiatan mahasiswa (Nilai: 89), begitu pula dari segi aksesibilitas terhadap sarana prasarana, mahasiswa juga merasa sangat puas terhadap kesempatan penggunaan fasilitas yang didapatkan (Nilai: 93). Kemudian, dari sisi kualitas, mahasiswa menilai sarana prasarana di lingkungan UHAMKA sangat berkualitas untuk mendukung pembelajaran (Nilai: 94). Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan SPs Ilmu Pengetahuan Sosial UHAMKA dapat dilihat dari figur berikut:

Figure 4 Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana



Kriteria:

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan

36 - 51,9 = Tidak memuaskan

52 - 67,9 = Cukup memuaskan

68 - 83,9 = Memuaskan

84 - 100 = Sangat memuaskan

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil survey yang dianalisis serta temuan yang telah dipaparkan sebelumnya, secara keseluruhan mahasiswa menilai pelayanan dan kinerja yang diberikan UHAMKA pada Program Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA ada pada rentang 89 sampai 97 yang dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas. Hasil analisis dengan nilai paling rendah terdapat pada tingkat kepuasan mahasiswa terkait pelayanan tenaga kependidikan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap (Nilai: 89), namun nilai ini masih masuk dalam taraf sangat memuaskan. Pada intinya seluruh hasil survey mahasiswa menilai sangat puas terhadap pelayanan keseluruhan sivitas akademika UHAMKA, khususnya SPs Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial. Sehubungan dengan hal ini UHAMKA akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan, perhatian, dan kepedulian, baik itu dari fakultas, dosen, maupun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Pada aspek kinerja dosen, mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dosen. Penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen berada pada rentang 93 sampai

97 (sangat memuaskan). Hasil menunjukkan dari aspek kepedulian, mahasiswa merasa bahwa dosen memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada kebutuhan mahasiswa (Nilai: 93). Sementara itu hasil signifikan yang menunjukkan bahwa dosen sudah sangat handal dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (Nilai: 97). Hasil ini menunjukkan bahwa dosen memiliki kinerja yang sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Almusharraf & Khahro (2020) yang menyatakan bahwa dosen yang memiliki kemampuan mengajar yang baik, dengan integrasi teknologi yang menyesuaikan dengan perkembangan pendidikan, serta gaya komunikasi yang baik dengan mahasiswa akan memberikan nilai kepuasan yang tinggi bagi mahasiswa. Maka peran dosen merupakan hal yang vital dalam menjaga kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya, dilihat dari hasil kinerja tenaga kependidikan, mahasiswa juga merasa sangat puas terhadap pelayanan. Secara keseluruhan hasil analisis berada pada rentang 89 sampai 93 (sangat memuaskan). Hasil signifikan terdapat pada aspek kepedulian tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa melalui proses pendidikan di UHAMKA, sehingga mahasiswa dapat dengan lancar menjalani kebutuhan dalam proses pendidikannya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya terkait dengan pelayanan tenaga kependidikan, bahwa cara tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa dari aspek komunikasi yang baik, sosialisasi dan pemberian informasi dapat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa secara personal selama masa pendidikan (Wiranto & Slameto, 2021).

Selain itu, kepuasan mahasiswa juga dinilai dari bagaimana pengelola (fakultas) dalam hal ini Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA. Mahasiswa menilai fakultas sangat memuaskan dalam melayani mahasiswa (Nilai: 91). Pelayanan yang sesuai ketentuan universitas mendapat penilaian yang baik (Nilai: 92). Lebih lanjut, hasil yang baik dari nilai sebelumnya, fakultas juga sudah menunjukkan kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 92), hasil ini menjadi pertimbangan bagi UHAMKA untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Aspek penting berikutnya yang turut menentukan kepuasan dan minat masyarakat untuk memilih UHAMKA adalah sarana prasarana. Secara keseluruhan hasil analisis data menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan sarana prasarana yang diberikan UHAMKA dalam menunjang studi mahasiswa, berada pada rentang 89 sampai 93 (sangat memuaskan). Hasil dengan tingkat kepuasan tertinggi ada pada kualitas sarana prasarana (Nilai: 89) yang mencerminkan kepuasan mahasiswa dalam tingkat tinggi. Beberapa peneliti sebelumnya berpendapat bahwa sarana prasarana merupakan faktor penting yang memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan pendidikan (Nguyen, 2020; Solvoll, 2015)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak lanjut	Rekomendasi
1	<p>Hasil tanggapan terendah terdapat pada Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mahasiswa (Nilai: 89- sangat memuaskan)</p>	<p>Meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa</p>	<p>Workshop berkala untuk penyegaran dan evaluasi Pelayanan</p>

5.2. Kesimpulan

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

1. Mahasiswa menilai bahwa performa dosen Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 95.
2. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 90.

3. Mahasiswa menilai bahwa manajemen pengelola (fakultas) Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 91.
4. Mahasiswa menilai bahwa sarana prasarana yang terdapat di Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 92.

5.3. Rekomendasi

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

Tabel 9 Saran dan rekomendasi

No	Aspek	Saran
1	Teknologi	Memaksimalkan dan lebih meningkatkan penyediaan media berbasis teknologi yang dikhususkan untuk SPs Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
		Meningkatkan jumlah jenis buku/referensi di perpustakaan dan mengembangkan e-library yang dapat diakses secara mudah oleh mahasiswa.
		Meningkatkan Jaringan Internet.
		Pengadaan Lab Khusus baik prodi PIPS dan Prodi yang lain.
2	Hubungan	Tingkatkan pelayanan dengan penuh kenyamanan bagi tenaga kependidikan terhadap mahasiswa melalui komunikasi yang baik melalui media online maupun secara langsung.
		Perbanyak kegiatan promosi agar memperoleh Angkatan dengan stabil setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, E. (2015). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Pendidikan Matematika Lembaga terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: Penjaminan Mutu UHAMKA.
- AlMulhem, A. (2020). Investigating the effects of quality factors and organizational factors on university students' satisfaction of e-learning system quality. *Cogent Education*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1787004>
- Almusharraf, N. M., & Khahro, S. H. (2020). Students' Satisfaction with Online Learning Experiences during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(21), 246–267. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i21.15647>
- Cochran, C. (2015). Faculty Transitions to Online Instruction : A Qualitative Case Study. *Northcentral University Graduate*.
- Fahmi, A. K. (2017). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Perbankan Syariah terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA tahun 2016/2017*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do Quality of Services and Institutional Image Impact Students' Satisfaction and Loyalty in Higher Education? *Social Indicators Research*, 146(1–2), 91–115. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1927-y>
- Nguyen, A. N. (2020). Lao Students' Perceptions towards Quality Education Service in a Selected Higher Education Institution in Central Vietnam. *International Journal of Educational Sciences*, 28(1–3). <https://doi.org/10.31901/24566322.2020/28.1-3.1118>
- Nurmahmudah, E., & Nuryuniarti, R. (2020). Google forms utilization for student satisfaction survey towards quality of service at Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/2/022003>
- Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan Tinggi, Pub. L. No. 12 (2012). Republik Indonesia.
- Siska, Gusmayadi, I., & Priyanto. (2014). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Farmasi FFS UHAMKA tahun 2013*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Solvoll, T. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Emerald Group Publishing Limited*, 33(13), 744–775.
- Surahman, E., & Sulthoni. (2020). Student Satisfaction toward Quality of Online Learning in Indonesian Higher Education during the Covid-19 Pandemic. *Proceedings - 2020 6th International Conference on Education and Technology, ICET 2020*, 120–125.

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

Vora, H., Jadhav, D., & Bhatt, V. (2020). *An Empirical Study on Evaluating and Validate the Factors Affecting to Satisfaction of Higher Education*. 17(12), 1759–1771.

Weerasinghe, S. R., & Fernando, L. S. (2017). University Facilities and Students Satisfaction. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539.

Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143–156.

<https://doi.org/10.1108/09513541311297568>

Wiranto, R., & Slameto, S. (2021). Alumni satisfaction in terms of classroom infrastructure, lecturer professionalism, and curriculum. *Heliyon*, 7(6), e06679.

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06679>

Wong, J., Goh, Q. Y., Tan, Z., Lie, S. A., Tay, Y. C., Ng, S. Y., & Soh, C. R. (2020).

Preparing for a COVID-19 pandemic: a review of operating room outbreak response measures in a large tertiary hospital in Singapore. *Canadian Journal of Anesthesia*, 67(6), 732–745. <https://doi.org/10.1007/s12630-020-01620-9>

1. Data Penelitian

a. Tabulasi data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	4	3	3	3
Responden 2	4	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4
Responden 4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	3	4
Responden 6	4	4	4	4
Responden 7	3	3	3	3
Responden 8	4	4	4	4
Responden 9	4	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	3	3	3	3
Responden 14	4	3	3	3
Responden 15	4	4	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	4	4	3	4
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	3	4	3	4
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	4	4	4	4
Responden 26	3	4	3	3
Responden 27	3	4	3	3
Responden 28	4	4	4	4
Responden 29	3	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4
Jumlah	114	116	111	114
Rata-rata	3.80	3.87	3.70	3.80
Standar deviasi	0.41	0.35	0.47	0.41

b. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Nama/Item	5	6	7	8
Responden 1	3	3	3	3
Responden 2	4	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4
Responden 4	2	2	2	2
Responden 5	3	4	4	3
Responden 6	4	4	4	4
Responden 7	3	3	3	3
Responden 8	3	3	3	3
Responden 9	4	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	3	3	3	3
Responden 14	3	4	3	3
Responden 15	4	4	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	3	2	3	3
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	3	3	3	3
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	4	4	4	4
Responden 26	3	4	3	3
Responden 27	3	4	3	3
Responden 28	4	4	4	4
Responden 29	4	4	3	3
Responden 30	4	4	4	4
Jumlah	108	111	108	107
Rata-rata	3.60	3.70	3.60	3.57
Standar deviasi	0.56	0.60	0.56	0.57

c. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pengelola/Fakultas

Nama/Item	9	10	11	12
Responden 1	3	3	3	3
Responden 2	4	4	4	4
Responden 3	3	4	4	4
Responden 4	3	3	3	3
Responden 5	3	4	4	4
Responden 6	4	4	4	4
Responden 7	3	3	3	3
Responden 8	3	4	3	3
Responden 9	4	4	4	4
Responden 10	4	3	4	3
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	3	3	3	3
Responden 14	3	3	3	3
Responden 15	4	4	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	3	3	3	3
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	3	3	3	3
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	4	4	4	4
Responden 26	3	3	3	3
Responden 27	3	3	3	3
Responden 28	4	4	4	4
Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4
Jumlah	108	110	110	109
Rata-rata	3.60	3.67	3.67	3.63
Standar deviasi	0.50	0.48	0.48	0.49

d. Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

Nama/Item	11	12	13
Responden 1	3	3	3
Responden 2	4	4	4
Responden 3	3	3	3
Responden 4	3	3	4
Responden 5	3	4	4
Responden 6	4	4	4
Responden 7	3	3	3
Responden 8	3	4	4
Responden 9	4	4	4
Responden 10	4	4	4
Responden 11	3	3	3
Responden 12	4	4	4
Responden 13	3	3	3
Responden 14	3	3	4
Responden 15	4	4	4
Responden 16	4	4	4
Responden 17	4	4	4
Responden 18	4	4	4
Responden 19	4	4	4
Responden 20	4	4	4
Responden 21	4	4	4
Responden 22	4	4	4
Responden 23	3	4	3
Responden 24	4	4	4
Responden 25	4	4	4
Responden 26	3	3	4
Responden 27	3	3	4
Responden 28	4	4	4
Responden 29	3	4	3
Responden 30	4	4	4
Jumlah	107	111	113
Rata-rata	3.57	3.70	3.77
Standar deviasi	0.50	0.47	0.43

2. Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan mahasiswa UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap kemudian ditabulasi dengan memasukkan nilai respon yang diberikan mahasiswa kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisis dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata, standar deviasi, dan nilai dari respon-respon terhadap item instrumen. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan empat aspek penilaian. Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria penilaian respon

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