

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MAHASISWA



DISUSUN OLEH:

TIM PENJAMINAN MUTU

PROGRAM PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASARJANA

PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

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

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



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

Jakarta, 15 Juli 2021
Ketua Peneliti



Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
NIDN. 03-0510-7402

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan penelitian “Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris tahun 2021”. Sholawat dan salam juga penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta para pengikutnya.

Penelitian tentang respon mahasiswa terhadap kinerja proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA pada hakikatnya adalah 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.

Kami berharap hasil penelitian ini dapat memberikan bermanfaat 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. Billai fisabililhaq, fastabiqul khoirat.

Jakarta, 15 Juli 2021

Tim Penjamu S2 Prodi Pendidikan Bahasa Inggris

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	2
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.....	7
METODOLOGI PENELITIAN.....	7
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
3.2. Desain Penelitian	7
3.3. Populasi dan Sample	7
3.4. Teknik Pengumpulan Data	8
3.5. Teknik Analisis Data.....	8
BAB IV	10
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
4.1. Hasil Penelitian.....	10
A. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen.....	10
B. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan	11
C. Tanggapan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)	12
D. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana	14
4.2. Pembahasan	15

BAB V.....	18
KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
5.1. Rencana Tindak Lanjut	18
5.2. Kesimpulan.....	18
5.3. Rekomendasi	19
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN	23
1. Biodata Peneliti	23
2. Data Penelitian	25
3. Analisis Data	29

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Tanggapan mahasiswa terhadap dosen	11
Figure 2 Tanggapan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan	12
Figure 3 Tanggapan mahasiswa terhadap pengelola (Fakultas)	13
Figure 4 Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana	14

DAFTAR TABEL

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian	7
Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian	8
Tabel 3 Kriteria penilaian respon	9
Tabel 4 Pertanyaan survey terkait kinerja dosen	10
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait pelayanan tenaga kependidikan	11
Tabel 6 Pertanyaan survey terkait pengelola (Fakultas).....	12
Tabel 7 Pertanyaan survey terkait sarana prasarana.....	14
Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut	18
Tabel 9 Saran dan masukan untuk dosen	19
Tabel 10 Saran dan masukan untuk tenaga kependidikan	19
Tabel 11 Saran dan masukan untuk pengelola (Fakultas)	19
Tabel 12 Saran dan masukan untuk sarana prasarana	20

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi menjadi jalan semakin terbukanya kemudahan akses berbagai informasi terkait pendidikan tinggi. Semakin terbukanya informasi kepada masyarakat, semakin besar pula tingkat pemahaman masyarakat untuk menilai kualitas pengalaman belajar pada perguruan tinggi tertentu. Ditambah lagi dengan prinsip-prinsip yang diterapkan perguruan tinggi saat ini dimana pembelajaran berpusat kepada mahasiswa dan pengalaman pembelajaran secara langsung menjadi kunci persaingan tersendiri antar perguruan tinggi (Masserini et al., 2019). Hal ini membuat perguruan tinggi terus meningkatkan kualitas, terutama kualitas manajemen pelayanan terhadap mahasiswa. Kualitas manajemen yang diterapkan suatu perguruan tinggi menjadi penentu kualitas perguruan tinggi tersebut dalam pandangan masyarakat. Pada akhirnya hal tersebut dapat membuka peluang perguruan tinggi untuk diminati masyarakat dan meningkatkan pendapatan perguruan tinggi (Wiranto & Slameto, 2021). Dengan manajemen yang baik, maka pentingnya pelayanan terbaik yang diberikan kepada mahasiswa merupakan hal yang utama, melihat mahasiswa adalah target utama pemasaran sebuah perguruan tinggi (Hemsley-Brown et al., 2010).

Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dari suatu kemajuan perguruan tinggi. Kualitas perguruan tinggi dapat ditentukan dari tingkat kepuasan mahasiswa lulusannya. (Rahman et al., 2020). Dalam perkembangan penelitian, banyak penelitian sebelumnya yang menelaah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi tempat mahasiswa mendapat berbagai pengalaman. Berkenaan dengan hal ini, tentunya terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penentu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sebuah perguruan tinggi, seperti kualitas pelayanan, biaya, kecepatan dalam pelayanan, kenyamanan, keramahtamahan dalam melayani, karakteristik layanan, lokasi kampus, fasilitas, lingkungan dan komunikasi (Wiranto & Slameto, 2021). Oleh karena itu, banyak dari faktor tersebut yang harus dipertahankan kualitasnya oleh perguruan tinggi demi terwujudnya kepuasan mahasiswa selama menjalani pendidikan di sebuah perguruan tinggi.

Lembaga Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, secara berkala melakukan survey terkait tingkat kepuasan mahasiswa yang dalam hal ini dilaksanakan

oleh Unit Mutu pada masing-masing program studi. Dalam konteks survey ini, 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. Pada tahun 2020, Lembaga Penjamin Mutu telah melaksanakan survey kepuasan mahasiswa yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA. Kualitas baik yang sudah diberikan kepada mahasiswa perlu dipertahankan dan dikembangkan melalui kegiatan evaluasi secara berkala. Lebih lanjut lagi pada masa pandemi saat ini, dimana peluang jumlah calon mahasiswa yang masuk menjadi cenderung fluktuatif. Maka dari itu, Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA perlu mengadakan survey kepuasan mahasiswa guna mendapatkan informasi terkait 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 berkenaan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA. Secara detail, adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap:

1. Performa dosen
2. Pelayanan tenaga kependidikan

3. Pengelola (fakultas)
4. Sarana prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk memelihara dan meningkatkan pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelolaan fakultas, dan perbaikan sarana prasarana untuk mahasiswa yang pada akhirnya UHAMKA dapat menjadi Universitas yang menghasilkan lulusan-lulusan yang unggul dan mampu bersaing dengan kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Berikut ini manfaat penelitian dengan lebih rinci:

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

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Definisi

Secara mendasar menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, menjelaskan bahwa 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 pengertian yang tercantum dalam undang-undang tersebut maka perguruan tinggi memiliki tugas penting dalam meningkatkan keilmuan dan kecakapan mahasiswa demi kemajuan negara di masa yang akan datang. Sehingga dalam hal ini, mahasiswa merupakan manusia yang merasakan pengalaman langsung melalui proses pendidikan di UHAMKA. Mahasiswa dapat menggambarkan bagaimana kondisi dan suasana pembelajaran di kelas, proses pembelajaran yang dikembangkan dosen, pelayanan tenaga kependidikan selama proses pendidikan di UHAMKA, dan tentunya menilai sarana prasarana yang menunjang pembelajaran selama proses pendidikan. Dalam konteks ini, pengalaman mahasiswa di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

Berangkat dari konsep kepuasan, kepuasan merupakan perasaan yang diungkapkan seseorang berdasarkan pengalaman terhadap sebuah kinerja dan manfaat yang memenuhi harapan seseorang (Arif & Ilyas, 2013). Kepuasan dalam konteks penelitian ini adalah 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 konsep yang telah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa 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. Lebih lanjut lagi, melihat peranan dari penelitian kepuasan mahasiswa, penting bagi UHAMKA untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Dengan demikian, UHAMKA sebagai lembaga pendidikan tinggi dapat terus meningkatkan dan memperbaiki pelayanan melalui evaluasi-evaluasi kearah yang positif untuk terus meningkatkan strategi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa.

2.2. Faktor, Kriteria, dan Dampak Kepuasan Mahasiswa

Banyak penelitian-penelitian sebelumnya yang menelaah tingkat kepuasan mahasiswa dari berbagai universitas. Banyak pula faktor yang diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berkenaan dengan pelayanan yang diberikan perguruan tinggi. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa diantaranya kualitas kinerja dosen, kualitas fasilitas, sarana prasarana, dan penggunaan teknologi yang memadai (Wilkins & Balakrishnan, 2013). Selain itu, kualitas ruangan kelas, hubungan yang terpelihara antara dosen dan mahasiswa, interaksi antar mahasiswa, konten materi pembelajaran juga menjadi penentu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suatu perguruan tinggi (García-Aracil, 2009; Sojkin et al., 2012). Lebih lanjut, kepuasan alumni sangat berdampak baik bagi kemajuan perguruan tinggi, 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 mendapatkan jumlah calon mahasiswa (Wiranto & Slameto, 2021). Dari dampak yang dijelaskan sebelumnya, maka sangat penting bagi perguruan tinggi untuk meneliti tingkat kepuasan mahasiswa secara berkesinambungan guna mempertahankan perkembangan perguruan tinggi ke arah yang berkualitas. Mahasiswa yang merasa dirinya terdaftar di universitas yang berkualitas, modern, dan ternama akan cenderung memberi penilaian bahwa mahasiswa tersebut merasa puas (Masserini et al., 2019). Hal ini dapat membuka promosi bagi perguruan tinggi untuk mendapatkan pandangan masyarakat bahwa perguruan tinggi menerapkan pelayanan yang berkualitas.

Dari penjelasan di atas dapat diasumsikan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dimana faktor-faktor tersebut selalu berkembang seiring berjalannya

waktu. Maka dari itu, sangat diperlukan suatu evaluasi dan kontrol terhadap pelayanan yang dilakukan universitas secara berkala dan sistematis guna menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal inilah yang menjadi dasar diadakannya penelitian terkait kepuasan mahasiswa ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang dilaksanakan pada rentang 3 bulan. 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	25 April-10 Mei 2021
2	Pengiriman proposal ke LPM	11 Mei 2021
3	Kontak awal dengan LPM, Prodi pendidikan Bahasa Inggris dan dosen	12-30 Mei 2021
4	Persetujuan (MoU) dengan LPM	31 Mei 2021
5	Penyebaran angket	1-20 Juni 2021
6	Analisa data kuesioner	21-30 Juni 2021
7	Penulisan laporan hasil penelitian	1-14 Juli 2021
8	Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM	15 Juli 2021

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 43 mahasiswa berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

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

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

Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian

No	Bagian	Aspek penilaian	Jenis respon	Jumlah item
1	Deskripsi responden	Demografi	Isian/Uraian	3
2	Pengantar	-	-	-
3	Bagian inti 1	Pelayanan dosen	Likert scale 4 opsi	4
4	Bagian inti 2	Pelayanan tenaga kependidikan	Likert scale 4 opsi	4
5	Bagian inti 3	Pelayanan pengelola	Likert scale 4 opsi	4
6	Bagian inti 4	Sarana dan prasarana	Likert scale 4 opsi	3
7	Bagian inti 5	Saran dan masukan untuk dosen, tenaga 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 (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). 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 table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria penilaian respon

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

A. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Dosen

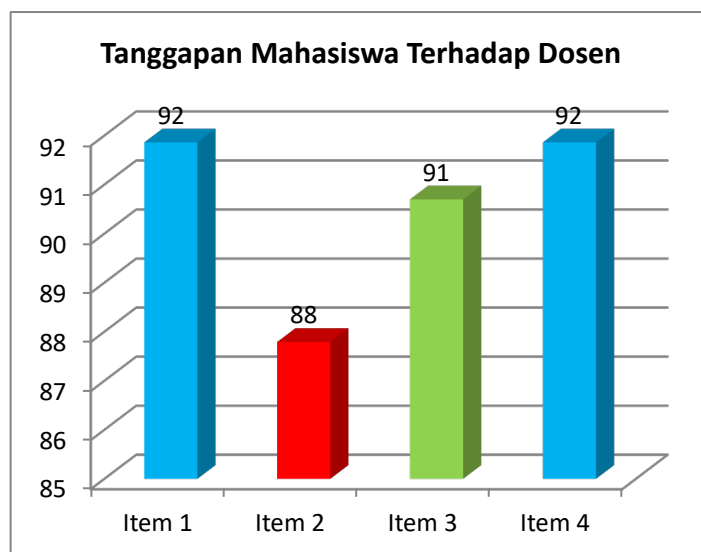
Pada instrumen survey para mahasiswa diberikan empat pertanyaan terkait pelayanan, kemampuan, dan bimbingan yang diberikan dosen kepada mahasiswa di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA:

Tabel 4 Pertanyaan survey terkait kinerja dosen

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

Berdasarkan hasil analisis data, tanggapan mahasiswa terkait pelayanan dan bimbingan yang dilakukan dosen pada dasarnya sangat memuaskan (Nilai rerata: 91), yang jika dijabarkan para dosen di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA sudah andal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (Nilai: 92), disamping pelayanan yang sangat baik mahasiswa juga menilai dosen sangat peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 92). Lebih lanjut, pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa sesuai dengan ketentuan perguruan tinggi dan kurikulum (Nilai: 91). Kemudian, mahasiswa menilai dosen juga sangat tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (Nilai: 88). Tanggapan mahasiswa terhadap dosen ditampilkan pada figure berikut:

Figure 1 Tanggapan mahasiswa terhadap 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 |

B. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

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

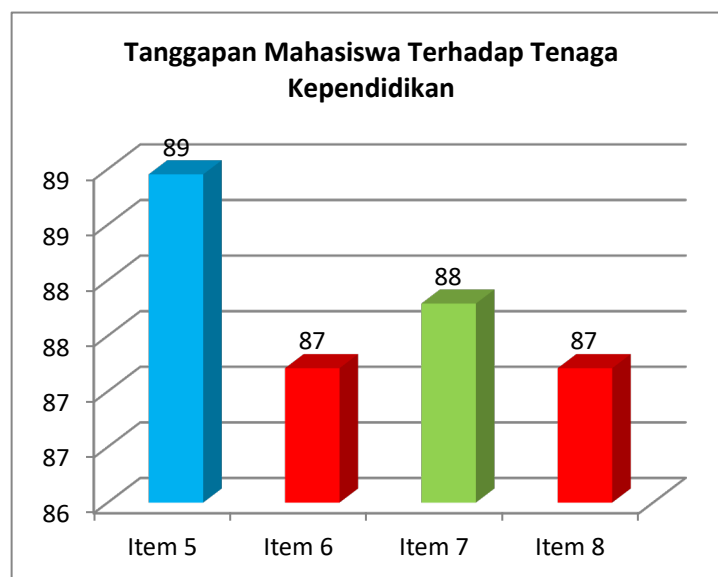
Tabel 5 Pertanyaan survey terkait pelayanan tenaga kependidikan

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.

Dari hasil analisis, tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga pendidikan memperlihatkan hasil yang sangat memuaskan (Nilai rerata: 88). Secara detail informasi terkait

ini dapat dijelaskan, bahwa mahasiswa menilai tenaga kependidikan sangat andal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (Nilai: 89). Selain itu, kepastian pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan juga dinilai sangat memuaskan (Nilai: 88), kemudian tenaga kependidikan UHAMKA juga sangat tanggap dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat (Nilai: 87), dan mahasiswa merasa tenaga kependidikan sangat peduli dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 87). Tanggapan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan terdapat pada grafik berikut ini:

Figure 2 Tanggapan mahasiswa terhadap 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 |

C. Tanggapan Mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)

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

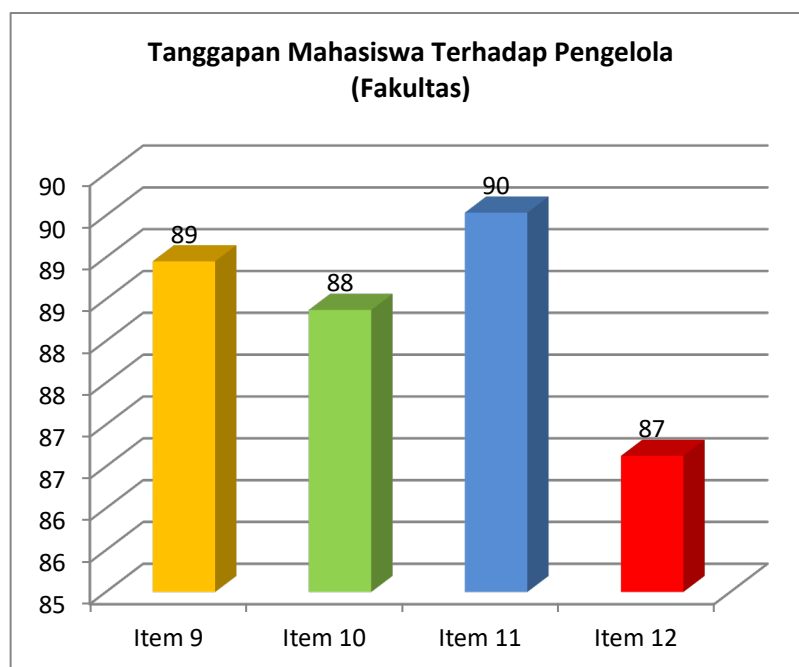
Tabel 6 Pertanyaan survey terkait pengelola (Fakultas)

Item	Pertanyaan Survey
9	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

10	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
11	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.
12	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Tanggapan mahasiswa terhadap fakultas secara keseluruhan memperoleh respon yang sangat memuaskan (Nilai rerata: 88). Berkaitan dengan hal tersebut, mahasiswa menilai bahwa pelayanan fakultas dalam hal ini sekolah pascasarjana sudah sesuai dengan ketentuan (Nilai: 90). Kemudian, Mahasiswa juga merasa bahwa sekolah pascasarjana sangat andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (Nilai: 89), tanggap dalam membantu serta memberikan jasa secara cepat (Nilai: 88), dan peduli dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 87). Tanggapan mahasiswa terkait pelayanan fakultas tersaji dalam grafik berikut ini:

Figure 3 Tanggapan mahasiswa terhadap pengelola (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

D. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

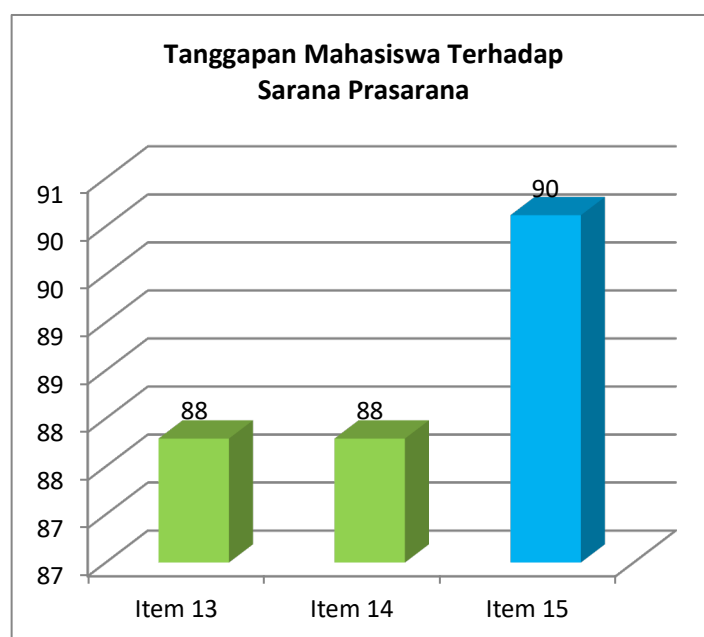
Pada tahap survey ini, mahasiswa diminta memberi tanggapan terhadap tiga pertanyaan berkenaan dengan sarana prasarana di lingkungan SPs Bahasa Inggris UHAMKA. Berikut ini pertanyaan survey:

Tabel 7 Pertanyaan survey terkait sarana prasarana

Item	Pertanyaan Survey
13	Kecukupan
14	Aksesibilitas
15	Kualitas

Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana di lingkungan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA secara keseluruhan mahasiswa merasa sangat puas (Nilai rerata: 89). Lebih lanjut, dilihat dari segi kecukupan akan ketersediaan sarana prasarana, mahasiswa menilai sarana prasarana sangat cukup dalam menunjang kegiatan mahasiswa (Nilai: 88), begitu pula dari segi aksesibilitas terhadap sarana prasarana, mahasiswa juga merasa sangat puas (Nilai: 88). Kemudian, dari sisi kualitas, mahasiswa menilai sarana prasarana di lingkungan UHAMKA sangat berkualitas (Nilai: 90). Tanggapan mahasiswa terhadap sarana prasarana terdapat pada grafik 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

Melihat hasil survey dan analisis data, banyak dari mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan dan kinerja UHAMKA, khususnya pada Program Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Secara keseluruhan tanggapan mahasiswa terhadap kinerja UHAMKA ada pada range 87 sampai 92 yang dapat diartikan mahasiswa merasa sangat puas. Hasil paling rendah dapat dilihat pada tingkat kepuasan mahasiswa terkait kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 87), dan daya tanggap tenaga kependidikan dalam memberikan bantuan pelayanan dengan cepat (Nilai: 87), sementara itu kepedulian fakultas untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa juga mendapat nilai yang sama (Nilai: 87), meskipun begitu lingkup penilaian tersebut masih dalam penilaian sangat memuaskan, dan fakultas sudah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan universitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu dimana manajemen fakultas yang baik merupakan indikator kepuasan mahasiswa (Wiranto & Slameto, 2021). Berkaitan 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 terbaik kepada mahasiswa.

Berdasarkan analisis aspek kinerja dosen, seluruh mahasiswa merasa sangat puas terhadap performa dosen. Tanggapan penilaian mahasiswa terhadap dosen berada pada rentang 88 sampai 92 (sangat memuaskan). Mahasiswa menilai bahwa dosen di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat tanggap dalam memberi bantuan dan jasa kepada mahasiswa (Nilai: 88). Lebih lanjut, mahasiswa juga merasa pelayanan yang diberikan dosen sesuai dengan ketentuan standar pembelajaran di universitas terbaik (Nilai: 91). Hasil yang sangat memuaskan juga terlihat dari sisi keandalan dan kemampuan dosen dalam melayani mahasiswa dalam pembelajaran di kelas (Nilai: 91), selain kemampuan dosen yang baik dalam mengelola pembelajaran, mahasiswa juga merasa sangat puas terhadap kepedulian dosen yang diberikan dalam melayani mahasiswa (Nilai: 91). Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang membahas bahwa kualitas sebuah

perguruan tinggi terlihat dari bagaimana pengelolaan, manajemen pembelajaran, pemilihan konten materi pembelajaran yang diterapkan oleh dosen dengan mengedepankan pengalaman belajar yang berkualitas bagi mahasiswa (Bini & Masserini, 2016).

Selanjutnya, hasil analisis data dilihat dari sisi pelayanan tenaga kependidikan UHAMKA kepada mahasiswa. Pada dasarnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa layanan tenaga kependidikan dinilai sangat memuaskan (Nilai rerata: 88). Hasil paling rendah terdapat pada bagaimana daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa (Nilai: 87) dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 87). Namun demikian hasil tersebut masih dalam taraf nilai yang sangat memuaskan. Sementara itu, mahasiswa sudah merasa sangat puas terhadap kemampuan tenaga kependidikan yang sangat andal dalam melayani mahasiswa (Nilai: 89). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Gibson, 2010; Weerasinghe & Fernando, 2017; Wiranto & Slameto, 2021) yang menyebutkan bahwa Tenaga kependidikan juga memberi pengaruh yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dilihat dari cara melayani mahasiswa dan keramahan saat melayani mahasiswa merupakan hal yang juga mempengaruhi perasaan mahasiswa selama mendapatkan pelayanan.

Selain itu, kepuasan mahasiswa juga dinilai dari bagaimana pengelola (fakultas) dalam hal ini Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Mahasiswa menilai fakultas sangat memuaskan dalam melayani mahasiswa (Nilai: 88). Pelayanan yang sesuai ketentuan universitas mendapat penilaian yang baik (Nilai: 90). Namun demikian, lebih rendah dari nilai sebelumnya, fakultas juga sudah menunjukkan kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 87), nilai ini sebetulnya masih memperlihatkan tingkat kepuasan yang baik dari mahasiswa. Meskipun begitu, UHAMKA akan terus melakukan evaluasi-evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terbaik. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa 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 (Martirosyan, 2015; Wiranto & Slameto, 2021).

Salah satu hal penting yang menentukan kualitas perguruan tinggi adalah sarana prasarana penunjang kegiatan pembelajaran dan pendidikan mahasiswa. Secara keseluruhan, mahasiswa merasa sangat puas terhadap sarana prasarana di lingkungan Sekolah Pascasarjana UHAMKA (Nilai: 89). Tingkat kepuasan tertinggi dapat dilihat dari sisi kualitas sarana prasarana yang digunakan (Nilai: 90). Lebih lanjut, sarana prasarana yang terdapat di lingkungan Sekolah Pascasarjana UHAMKA juga sangat cukup dalam menunjang kegiatan

mahasiswa (Nilai: 88). Kemudian aksesibilitas terhadap sarana prasarana juga sangat memuaskan (Nilai: 88) yang artinya sarana prasarana mudah didapatkan saat dibutuhkan oleh mahasiswa di lokasi pembelajaran. Hasil data ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solvoll (2015); Weerasinghe & Fernando (2017) yang menjelaskan bahwa ketersediaan dan kualitas sarana prasarana penunjang pembelajaran sangat berpengaruh bagi tingkat kepuasan mahasiswa dan minat mahasiswa melaksanakan pendidikan di suatu perguruan tinggi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan keberagaman kebutuhan mahasiswa selama proses pendidikan di UHAMKA. Oleh karena itu, UHAMKA terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan melalui kegiatan evaluasi secara berkala guna menciptakan kenyamanan pelayanan yang berkualitas terhadap seluruh mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak lanjut	Rekomendasi
1	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (Nilai: 87; kategori: sangat memuaskan)	Meningkatkan perhatian pengelola kepada mahasiswa	Workshop evaluasi dan strategi peningkatan
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. (Nilai: 87; kategori: sangat memuaskan)	Meningkatkan daya tanggap tenaga kependidikan dalam pelayanan kepada mahasiswa	Workshop berkala untuk penyegaran dan evaluasi pelayanan
3	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. (Nilai: 87; kategori: sangat memuaskan)	Meningkatkan kepedulian tenaga kependidikan kepada mahasiswa	Workshop berkala untuk penyegaran dan evaluasi pelayanan

5.2. Kesimpulan

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

1. Mahasiswa menilai bahwa performa dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 91.
2. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan tenaga kependidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 88.

3. Mahasiswa menilai bahwa manajemen pengelola (fakultas) Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 88.
4. Mahasiswa menilai bahwa sarana prasarana yang terdapat di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 89.

5.3. 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 9 Saran dan masukan untuk dosen

No	Aspek	Saran
1	Pembelajaran	Lebih meningkatkan proses lebih cepat terhadap pemberian feedback pada tugas-tugas mahasiswa.
		Maksimalkan kegiatan diskusi di dalam pembelajaran bagi dosen yang belum memaksimalkan kegiatan diskusi.
2	Teknologi	Maksimalkan kembali penggunaan teknologi.
3	Hubungan	Tingkatkan perhatian terhadap mahasiswa untuk mudah dihubungi dalam waktu tertentu.

Tabel 10 Saran dan masukan untuk tenaga kependidikan

No	Saran
1	Meningkatkan respon terhadap pesan dan keluhan mahasiswa
2	Meningkatkan keramahan dalam melayani mahasiswa

Tabel 11 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 terdapat beberapa dosen yang sulit dihubungi.
---	---

Tabel 12 Saran dan masukan untuk sarana prasarana

No	Saran
1	Meningkatkan fasilitas dan kebersihan pada tempat ibadah (musola) yang terlalu kecil.
2	Menyediakan fitur pengumuman di dalam website yang dapat diakses dengan mudah untuk mahasiswa untuk memberikan informasi terkait perkuliahan, administrasi, dan lainnya.
3	Meningkatkan jumlah jenis buku/referensi di perpustakaan dan mengembangkan e-library yang dapat diakses secara mudah oleh mahasiswa.
4	Mengadakan lab bahasa secara virtual.
5	Menyediakan kantin yang dapat tersedia sepanjang waktu ketika aktif perkuliahan, agar mahasiswa dapat mempersiapkan diri lebih mudah terkait sebelum masuk kelas, melihat banyak dari mahasiswa pascasarjana yang bekerja sebelum masuk kelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, E. (2015). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Pendidikan Matematika terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- 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>
- Bini, M., & Masserini, L. (2016). Students' Satisfaction and Teaching Efficiency of University Offer. *Social Indicators Research*, 129(2), 847–862.
<https://doi.org/10.1007/s11205-015-1141-0>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Journal of Marketing for Higher Education The Expected Monetary Value of a Student : A Model and Example The Expected Monetary Value of a Student : A Model and Example. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11. <https://doi.org/10.1300/J050v10n04>
- 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.
- García-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Higher Education*, 57(1), 1–21. <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9121-9>
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32(3), 251–259.
<https://doi.org/10.1080/13600801003743349>
- Martirosyan, N. (2015). An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education Nara. *International Journal of Educational Management*, 29(1), 1–5.
- 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>
- Nastasić, A., Banjević, K., & Gardašević, D. (2019). Student Satisfaction as a Performance Indicator of Higher Education Institution. *Mednarodno Inovativno Poslovanje = Journal of Innovative Business and Management*, 11(2), 67–76.
- Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan Tinggi, Pub. L. No. 12 (2012). Republik Indonesia.

- Rahman, S. M. M., Mia, M. S., Ahmed, F., Thongrak, S., & Kiatpathomchai, S. (2020). Assessing students' satisfaction in Public Universities in Bangladesh: An empirical study. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 323–332.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.323>
- Raju, N. V., & Harinarayana, N. S. (2016). Online survey tools : A case study of Google Forms Online. *National Conference on "Scientific, Computational & Information Research Trends in Engineering, GSSS-IETW, Mysore*, (January 2016), 1–12.
- Siska, Gusmayadi, I., & Priyanto. (2014). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Farmasi FFS UHAMKA tahun 2013*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., & Skuza, A. (2012). Determinants of higher education choices and student satisfaction: The case of Poland. *Higher Education*, 63(5), 565–581.
<https://doi.org/10.1007/s10734-011-9459-2>
- Solvoll, T. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Emerald Group Publishing Limited*, 33(13), 744–775.
- 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>

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

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

RECENT RESEARCH EXPERIENCE

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

SELECTED PUBLICATIONS

Zulaiha, S. (2017). Teachers' Grading Practices: In Search for Clear Grading Criteria. *Journal of ELT Research*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.22236/JER>

Zulaiha, S. (2019). Book Review. Self-regulation in learning: The role of language and formative assessment. *The Journal of Educational Research*, 112(1), 142–142. <https://doi.org/10.1080/00220671.2019.1540526>

Zulaiha, S. (2020). Book Review. The promise and practice of next generation assessment. *The Journal of Educational Research*, 1–2. <https://doi.org/10.1080/00220671.2020.1769889>

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

2. Data Penelitian

a. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	4	4	3	3
Responden 2	4	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4
Responden 4	4	3	4	4
Responden 5	3	3	3	3
Responden 6	4	3	3	3
Responden 7	4	3	4	3
Responden 8	3	3	3	3
Responden 9	3	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	4	3	4	4
Responden 14	3	3	3	3
Responden 15	3	3	3	4
Responden 16	3	3	3	3
Responden 17	4	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4
Responden 20	3	4	4	4
Responden 21	3	2	2	2
Responden 22	3	3	3	3
Responden 23	3	3	3	3
Responden 24	4	4	4	4
Responden 25	4	3	3	4
Responden 26	3	3	4	4
Responden 27	4	3	4	3
Responden 28	3	3	4	4
Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4
Responden 31	4	4	4	4
Responden 32	4	4	4	4
Responden 33	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4
Responden 35	3	3	3	4
Responden 36	4	4	4	4
Responden 37	4	3	3	4
Responden 38	4	4	4	4
Responden 39	3	3	3	3
Responden 40	4	4	4	4

Responden 41	4	3	4	4
Responden 42	4	4	4	4
Responden 43	4	4	3	3
Jumlah	158	151	156	158
Rata-rata	3.67	3.51	3.63	3.67
Standar deviasi	0.47	0.55	0.54	0.52

b. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Nama/Item	5	6	7	8
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	3	3	3
Responden 6	3	3	3	3
Responden 7	4	3	3	3
Responden 8	3	3	3	3
Responden 9	3	3	3	3
Responden 10	3	3	3	4
Responden 11	4	4	4	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4
Responden 14	3	3	3	3
Responden 15	3	3	3	3
Responden 16	3	3	3	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	3	3	3	3
Responden 22	3	3	3	3
Responden 23	3	3	3	3
Responden 24	3	3	4	3
Responden 25	3	3	3	3
Responden 26	3	3	3	3
Responden 27	4	3	4	3
Responden 28	3	3	3	3
Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4
Responden 31	4	4	4	4
Responden 32	4	4	4	4
Responden 33	3	3	3	3

Responden 34	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	3
Responden 36	4	4	3	3
Responden 37	3	3	4	3
Responden 38	4	4	4	4
Responden 39	3	3	3	3
Responden 40	4	4	4	4
Responden 41	4	4	4	4
Responden 42	4	4	4	4
Responden 43	3	4	3	4
Jumlah	153	150	151	150
Rata-rata	3.56	3.49	3.51	3.49
Standar deviasi	0.50	0.51	0.51	0.51

c. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)

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

Responden 29	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4
Responden 31	4	4	4	4
Responden 32	4	4	4	4
Responden 33	3	3	3	3
Responden 34	4	4	4	4
Responden 35	3	3	4	3
Responden 36	4	4	3	3
Responden 37	3	3	4	3
Responden 38	4	4	4	4
Responden 39	3	3	3	3
Responden 40	4	4	4	4
Responden 41	4	4	4	4
Responden 42	4	4	4	4
Responden 43	4	4	3	4
Jumlah	153	152	154	149
Rata-rata	3.56	3.53	3.58	3.47
Standar deviasi	0.50	0.50	0.50	0.50

d. Tabulasi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

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

Responden 24	4	4	4
Responden 25	3	3	3
Responden 26	4	4	4
Responden 27	4	3	4
Responden 28	4	4	4
Responden 29	4	4	4
Responden 30	3	4	3
Responden 31	3	3	4
Responden 32	4	4	4
Responden 33	4	4	4
Responden 34	4	4	4
Responden 35	4	4	4
Responden 36	4	4	4
Responden 37	3	4	4
Responden 38	4	4	4
Responden 39	3	3	3
Responden 40	4	4	4
Responden 41	3	4	3
Responden 42	4	4	4
Responden 43	3	3	3
Jumlah	151	151	155
Rata-rata	3.51	3.51	3.60
Standar deviasi	0.51	0.55	0.49

3. Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan mahasiswa UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap 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 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