

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI S1-PENDIDIKAN BIOLOGI**



Disusun oleh:

Rizkia Suciati, M.Pd.

Dra. Maryanti Setyaningsih, M.Si.

Yuni Astuti, M.Pd.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2021


HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1. Judul : Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Program Studi S1-Pendidikan Biologi
2. Ketua Gugus/ Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Rizkia Suciati, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0309018604
 - d. Pangkat/Golongan : III-B
 - e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi : FKIP / S1-Pendidikan Biologi
 - g. Alamat Rumah : Ciledug Indah 2 DB 11-14
 - h. No HP/Email : 0856-1562-062
3. Waktu Pelaksanaan : 1 – 20 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA


Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Jakarta, Juli 2021
Ketua Peneliti


Rizkia Suciati, M.Pd.
NIDN. 0309018604

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, dokumen Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa di lingkungan Program Studi S1-Pendidikan Biologi FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA telah kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga hasil survei ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survei kepuasan untuk periode tahun 2021.

Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survei dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, Juli 2021

Unit Mutu Prodi S1-Pend. Biologi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
BAB V KESIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	15
5.1. Simpulan.....	15
5.2. Rencana Tindak Lanjut.....	15
5.3. Rekomendasi.....	15
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN.....	18
1. Biodata Peneliti.....	18
2. Data Penelitian.....	19
3. Analisis Data	23

BAB I PENDAHULUAN

Perguruan tinggi bertujuan menyiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian serta menerapkan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional. Berbagai macam upaya yang dilakukan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada mahasiswa dengan membangun fasilitas dan infrastrukturnya, maupun program-program kurikulumnya. Dengan menempatkan unsur kualitas pelayanan mahasiswa sebagai indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing UHAMKA di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini.

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey tingkat kepuasan Mahasiswa di lingkungan UHAMKA menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Dalam pelaksanaan survei ini terdapat 4 aspek kepuasan yang diukur, antara lain: aspek kepuasan terhadap Dosen, kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan, kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas), dan kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana. Responden dalam pengukuran survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa aktif di prodi S1-Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di UHAMKA, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan akademik yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survei yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen dan sebagai masukan untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas, sesuai dengan arah kebijakan renstra dan renop UHAMKA.

BAB II KAJIAN TEORI

Oliver (*dalam* Supranto, 1997) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan lebih setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kolter & Keller, 2008). Jadi kepuasan atau ketidak puasaan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1998). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan pelanggan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Parasuraman *dalam* Syukri (2014) setidaknya ada 5 dimensi kualitas, yaitu: *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk

menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik; *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; *Empathy* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi; *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat di percaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko serta tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan sebagai bagian dari proses evaluasi terhadap sistem mutu yang telah berjalan di lingkungan UHAMKA. Aspek penilaian survei kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola (Fakultas), dan Sarana dan Prasarana.

Aspek kepuasan mahasiswa terhadap dosen bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang telah berlangsung di prodi S1-Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA. Menurut UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 60, dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, dosen berkewajiban: a. melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat; b. merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran; c. meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Aspek kepuasan berikutnya adalah kepuasan terhadap sarana dan prasarana, dan tenaga kependidikan. Kedua aspek ini berhubungan erat dengan kualitas layanan akademik. Sarana dan prasarana yang dimiliki

oleh sebuah universitas menjadi penilaian yang sangat penting bagi dosen untuk menunjang aktivitas akademik mereka. Sama halnya dengan sarana dan prasarana, layanan tenaga kependidikan pun dapat membantu dosen untuk menunaikan kewajibannya sebagai dosen dengan baik (Mamahit, Pendong, Langi, 2013). Maka dari itu, sistem pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten serta berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan layanan akademik dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan. Evaluasi diri suatu lembaga dilakukan secara bertahap dengan melibatkan semua elemen (Sanjaya, A., 2015).

Penilaian kepuasan mahasiswa juga dilihat dari aspek pengelola, dalam hal ini ada fakultas. Sebagai lembaga, fakultas perlu menunjukkan sikap-sikap yang mengarah kepada kepuasan mahasiswa selaku konsumen. Sikap kepedulian, tanggap membantu mahasiswa yang kesulitan, dan kepastian terhadap pelayanan menjadi penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pengelola atau fakultas. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat (Andilala & Marhalim, 2019).

Menurut Srinadi & Nilakusumati (2008), mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi

tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang dia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini: (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain. (2) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Survei ini dibuat dalam bentuk formulir *Google*, dilakukan secara *online* melalui link: <https://forms.gle/4aYB9rkvBN9t4nNt5>. Kegiatan pengisian link formulir *Google* dilaksanakan pada tanggal 1-20 Juni 2021. Survei dilakukan terhadap mahasiswa aktif prodi S1-Pendidikan Biologi FKIP UHAMKA, berjumlah 103. Adapun aspek pengukuran dalam instrumen angket kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA antara lain:

a) Kepuasan terhadap dosen, terdiri dari 4 indikator meliputi keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa; daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan; kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

b) Kepuasan terhadap tenaga kependidikan, terdiri dari 4 indikator meliputi keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa; daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan; kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

c) Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas), terdiri dari 4 indikator meliputi keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa; daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan; kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

d) Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana, terdiri dari 3 Indikator meliputi kecukupan; aksesibilitas; dan kualitas dari sarana dan prasarana.

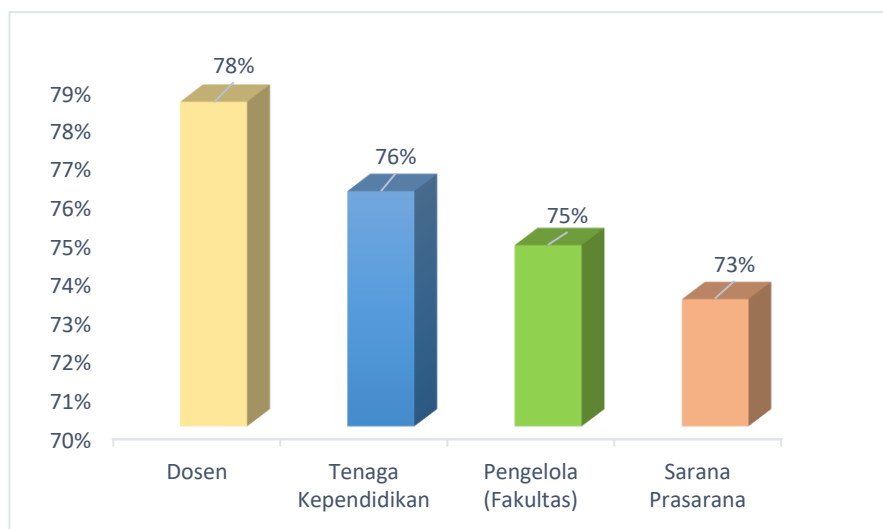
Angket yang disusun menggunakan skala Likert 1-4 (4 = sangat baik; 3 = baik; 2 = cukup; 1 = kurang). Kuesioner hasil survei kepuasan kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan analisis statistik sederhana, yaitu mengakumulasikan jumlah poin setiap indikator yang divisualisasikan ke dalam diagram, dengan bantuan *Microsoft Excell Analysis ToolPak*. Interpretasi tingkat kepuasan dosen dimodifikasi dari CSI (Syukri, 2014) yang tersaji dalam Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Interpretasi Penilaian Tingkat Kepuasan

Skor	Tingkat Kepuasan (%)	Interpretasi
4	86-100	Sangat Puas
3	76-85	Puas
2	60-75	Cukup puas
1	< 59	Kurang puas

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei kepuasan mahasiswa aktif prodi S1-Pendidikan Biologi tahun 2021 terdiri dari 4 aspek penilaian yaitu: (1) Kepuasan terhadap Dosen, (2) Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan, (3) Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas), dan (4) Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana. Dari ke-empat aspek penilaian tersebut, mahasiswa prodi S1-Pendidikan Biologi cukup puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh UHAMKA. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa berkisar antara 73% hingga 78% untuk setiap aspek penilaiannya. Hasil tabulasi rincian survei dapat dilihat pada *Lampiran 2*. Gambaran secara umum hasil penilaian kepuasan mahasiswa prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap UHAMKA yang tersaji pada Gambar 4.1. berikut.



Gambar 4.1. Gambaran umum hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA

Berdasarkan Gambar 4.1. terlihat bahwa kepuasan mahasiswa prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap UHAMKA berada dalam kategori “cukup puas” dan “puas”. Dari ke-empat aspek penilaian tersebut, kepuasan

tertinggi tercatat untuk aspek “Kepuasan terhadap Dosen” dengan nilai rata-rata kepuasannya sebesar 78%. Angka tersebut menyatakan bahwa dosen prodi S1-Pendidikan Biologi mampu menghadirkan proses pembelajaran dan layanan akademik yang dapat memuaskan mahasiswa sesuai dengan indikatornya. Sementara itu, aspek dengan penilaian kepuasan yang terendah adalah “Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana” dengan tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 73%. Angka tersebut menunjukkan bahwa adanya parameter yang membuat mahasiswa merasa tidak nyaman dan tidak terfasilitasi dari keberadaan sarana dan prasarana yang dimiliki UHAMKA, sehingga aspek tersebut perlu diperbaiki oleh pengelola universitas. Selanjutnya, ke-empat aspek tersebut akan dipaparkan secara rinci pada sub bab berikut ini.

A. Aspek Kepuasan terhadap Dosen

Hasil survei kepuasan mahasiswa aktif prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap dosen memiliki tingkat kepuasan dengan nilai rata-rata sebesar 78%. Hal tersebut diinterpretasikan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap proses layanan akademik, khususnya proses pembelajaran yang dijalankan oleh para dosen prodi S1 Pendidikan Biologi. Dari 4 indikator penilaian tersebut, masing-masing indikatornya memiliki tingkat kepuasan berkisar 76% hingga 80% dan semuanya tergolong dalam kategori memuaskan.

Indikator “keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa” merupakan indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 80%. Hal tersebut diartikan bahwa mahasiswa merasa dosen sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, dalam hal dosen menyampaikan materi yang dapat diserap dengan baik oleh mahasiswa, dosen juga memberikan materi yang *up to date* sehingga mahasiswa merasa puas terhadap proses pembelajaran yang

berlangsung. Selain itu, indikator “kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa” juga memperoleh tingkat kepuasan sebesar 79%. Angka tersebut menandakan bahwa dosen prodi S1 Pendidikan Biologi mempunyai kepedulian yang tinggi untuk memperhatikan setiap mahasiswanya, dan memberikan kemudahan bagi mereka. Namun, pada indikator “kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan” memperoleh tingkat kepuasan terendah di antara tiga indikator lainnya dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 76%. Hal ini menjadi catatan bahwa mahasiswa merasa sedikit kesulitan untuk menemui atau membuat perjanjian dengan dosen, oleh karena itu perlu dibuat aturan khusus yang mengatur pertemuan atau perjanjian dengan dosen agar mahasiswa tidak merasa dirugikan. Berikut adalah Tabel 4.1 yang memuat rincian hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 4.1. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
KEPUASAN TERHADAP DOSEN	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	80	78
	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	78	
	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	76	
	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	79	

**catatan:*

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

B. Aspek Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah memuaskan dengan perolehan nilai rata-rata kepuasan sebesar 76%. Hal ini terlihat dari penilaian di setiap indikatornya yang menunjukkan tingkat kepuasannya sebesar 74% hingga

78%. Pada Tabel 4.2. tampak bahwa layanan dari tenaga kependidikan memperlihatkan pelayanan yang memuaskan terkait dengan keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa. Pelayanan akademik yang baik dari para tenaga kependidikan (tendik) tentu memberikan kepuasan bagi mahasiswa, terutama hal-hal yang berkaitan dengan administrasi akademik, keuangan, ataupun *hospitality* dari para tendik tersebut. Namun demikian, layanan akademik oleh tenaga kependidikan perlu terus ditingkatkan agar mahasiswa merasa terfasilitasi dengan keberadaan para staf tendik. Berikut rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan yang tertera pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
KEPUASAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	78	76
	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	74	
	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	77	
	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	76	

*catatan:

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

C. Aspek Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)

Aspek berikutnya adalah kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) yang memperoleh rata-rata kepuasan sebesar 75%. Mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Indikator kepuasan tertinggi adalah “kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan” dengan tingkat kepuasan sebesar 76%. Sementara indikator tingkat kepuasan yang terendah adalah “daya

tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat” dengan nilai kepuasan sebesar 72%. Angka tersebut menunjukkan bahwa fakultas kurang tanggap dalam merespon dan membantu kesulitan ketika mahasiswa mengalami permasalahan akademik. Pengelola (dalam hal ini adalah FKIP) hanya memberikan pelayanan dan sesuai aturan sehingga mahasiswa merasa fakultas kurang fleksibel dan terkesan lamban dalam memberikan layanan akademiknya.

Berikut rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola yang tertera pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Fakultas)

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
KEPUASAN TERHADAP PENGELOLA (FAKULTAS)	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	75	75
	<i>Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</i>	<i>72</i>	
	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	76	
	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	75	

*catatan:

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

D. Aspek Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei, aspek kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana mendapatkan tingkat kepuasan yang paling rendah di antara ketiga penilaian kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA dengan nilai rata-rata kepuasannya sebesar 73%. Hal tersebut diinterpretasikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap keberadaan sarana dan prasarana yang ada di UHAMKA. Dari 3 indikator penilaian kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana, indikator “kecukupan” memperoleh tingkat kepuasan yang terendah dengan nilai kepuasan

sebesar 72%. Angka tersebut berarti bahwa sarana dan prasarana yang ada di UHAMKA belum memfasilitasi mahasiswa secara keseluruhan. Berikut rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang tertera pada Tabel 4.4.

Tabel 4.3. Rincian Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana

ASPEK	INDIKATOR	Nilai (%)	Rata-rata (%)
KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA	Kecukupan	72	73
	Aksesibilitas	75	
	Kualitas	74	

**catatan:*

Tingkat kepuasan terendah diberi tinta merah

Meskipun pada Tabel 4.3. memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana dalam kategori cukup memuaskan, namun terdapat beberapa saran dari responden terkait kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas dari sarana dan prasarana yang ada di UHAMKA. Beberapa saran dari responden mengarah pada fasilitas laboratorium yang perlu dimaksimalkan karena berguna sebagai penunjang kegiatan praktikum. Selain itu, kenyamanan di ruangan kelas, kebersihan toilet, dan kecepatan hotspot yang tersedia perlu ditingkatkan agar mahasiswa merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di UHAMKA, khususnya kampus FKIP.

BAB V KESIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa prodi S1-Pendidikan Biologi terhadap UHAMKA, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa prodi S1-Pendidikan Biologi cukup puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh UHAMKA. Dari empat aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap UHAMKA, penilaian terhadap dosen memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 78%. Sementara yang terendah adalah penilaian terhadap sarana dan prasarana dengan perolehan nilai rata-rata kepuasan sebesar 73%.

5.2. Rencana Tindak Lanjut

Adapun ringkasan temuan dan rencana/kegiatan tindak lanjut dari hasil temua survei tersaji pada tabel berikut:

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Kepuasan terhadap Dosen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai ketentuan (tingkat kepuasan 76%) 	Rapat tingkat prodi untuk menyamakan persepsi perihal aturan/kesepakatan proses bimbingan akademik (mencakup konsultasi tugas akhir/skripsi)		
2	Kepuasan terhadap Tenaga kependidikan: <ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa cepat (tingkat kepuasan 74%) 	Rapat bersama Kasubag akademik dan TU terkait pelayanan akademik oleh staf tendik bagi mahasiswa		
3	Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas): <ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa 	Rapat bersama pimpinan fakultas perihal pelayanan akademik bagi mahasiswa		

	dan memberikan jasa dengan cepat (tingkat kepuasan 72%)			
4	Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Kecukupan (tingkat kepuasan 72%) 	Rapat bersama pimpinan fakultas perihal peningkatan kualitas sarana dan prasarana, khususnya fasilitas laboratorium biologi		

5.3. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disampaikan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2021 antara lain:

Temuan	Rekomendasi
Kepuasan terhadap Dosen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai ketentuan (tingkat kepuasan 76%) 	Pihak yang berwenang (prodi) menyusun sebuah aturan-aturan perihal proses pelayanan akademik, meliputi konsultasi matakuliah, tugas akhir, dan lainnya
Kepuasan terhadap Tenaga kependidikan: <ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa cepat (tingkat kepuasan 74%) 	Pihak yang berwenang (fakultas, prodi, KTU, Kasubag akademik) memaksimalkan peran staf tenaga kependidikan untuk membantu layanan akademik mahasiswa
Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas): <ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (tingkat kepuasan 72%) 	Pihak yang berwenang (fakultas, prodi, KTU, Kasubag akademik) memaksimalkan peran staf tenaga kependidikan untuk membantu layanan akademik mahasiswa
Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> • Kecukupan (tingkat kepuasan 72%) 	Pihak yang berwenang (universitas, fakultas, prodi, KTU, Kasubag akademik) meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada, khususnya memaksimalkan fasilitas laboratorium biologi dengan melakukan <i>maintenance</i> secara berkala

DAFTAR PUSTAKA

- Andilala & Marhalim. 2019. Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, VI(2).
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks.
- Mamahit, S., Paendong, MS., Langi, YAR. 2013. Tingkat Kepuasan Dosen Dan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal ilmiah Sains*, 13(1).
- Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Online) (<http://www.depdiknas.go.id>)
- Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2009 tentang Dosen.
- Sanjaya, A. 2015. *Analisis Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen Pada Universitas Xxx Berbasis Web*, disajikan pada seminar nasional informatika.
- Srinadi & Nilakusmawati. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, XXVII.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Syukri, Siti Husna A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan TransJogja. *Jurnal Ilmiah Teknologi Industri*, 13(2).
- Tjiptono. 1998. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

Ketua Peneliti:

Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Rizkia Suciati, M.Pd.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIDN	0309018604
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 9 Januari 1986
6	E-mail	rizkia_suciati@uhamka.ac.id
7	Nomor Telepon /HP	08561562062
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
10	Mata kuliah yang diampu	1. Biologi sel dan molekuler 2. Evolusi

Anggota Peneliti 1:

Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dra. Maryanti Setyaningsih, M.Si.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIDN	0022126501
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 22 Desember 1965
6	E-mail	maryantisetyaningsih@gmail.com
7	Nomor Telepon /HP	087788033986
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
11	Mata kuliah yang diampu	1. Tumbuhan non vaskuler 2. Mikrobiologi Dasar

Anggota Peneliti 2:

Identitas Diri		
1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Yuni Astuti, M.Pd.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIDN	0329118501
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 29 November 1985
6	E-mail	yuni.astuti@uhamka.ac.id
7	Nomor Telepon /HP	087788033986
8	Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Kp. Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur, 13830
9	Nomor Telepon / Fax	(021) 8400341 / (021) 8411531
10	Mata kuliah yang diampu	1. Struktur & Perkembangan Hewan 2. Fisiologi Hewan

2. Data Penelitian

a) Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen

KEPUASAN TERHADAP DOSEN					
Responden	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	Rata-rata (%)
R-1	3	3	3	3	78%
R-2	4	3	3	3	
R-3	2	2	3	4	
R-4	3	3	2	2	
R-5	2	2	1	2	
R-6	3	3	3	3	
R-7	2	3	2	2	
R-8	2	2	2	2	
R-9	3	4	3	4	
R-10	3	3	3	3	
R-100	4	4	3	3	
R-101	3	3	3	3	
R-102	4	3	3	3	
R-103	3	3	3	4	
Nilai (%)	80%	78%	76%	79%	

b) Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

KEPUASAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN					
Responden	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	Rata-rata (%)
R-1	3	3	3	3	76%
R-2	4	4	4	4	
R-3	2	2	3	2	
R-4	3	2	3	2	
R-5	2	2	1	2	
R-6	3	4	4	3	
R-7	3	2	2	2	
R-8	2	2	2	2	
R-9	3	2	4	3	
R-10	3	3	3	3	
R-11	2	2	2	2	
R-12	3	3	3	3	
R-13	3	2	2	2	
R-100	4	3	3	3	
R-101	3	3	3	3	
R-102	4	3	4	3	
R-103	4	4	4	4	
Nilai (%)	78%	74%	77%	76%	

c) Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)

KEPUASAN TERHADAP PENGELOLA (FAKULTAS)					
Responden	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	Rata-rata (%)
R-1	3	3	3	3	75%
R-2	4	4	4	4	
R-3	1	2	2	2	
R-4	3	2	3	3	
R-5	1	1	2	1	
R-6	3	3	3	3	
R-7	3	3	3	3	
R-8	2	2	2	2	
R-98	3	3	3	3	
R-99	3	3	3	3	
R-100	4	3	4	3	
R-101	3	3	3	3	
R-102	3	3	4	3	
R-103	3	3	3	3	
Nilai (%)	75%	72%	76%	75%	

d) Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

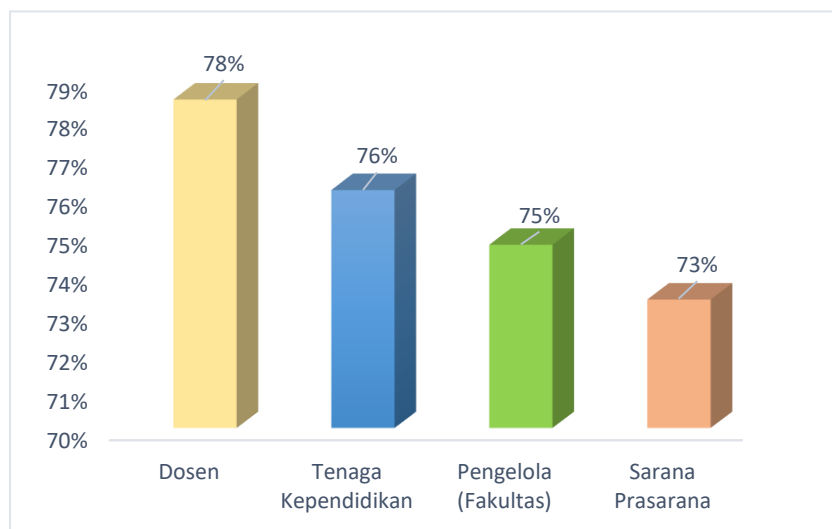
KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA				
Responden	Kecukupan	Aksesibilitas	Kualitas	Rata-rata (%)
R-1	3	3	3	73%
R-2	4	3	4	
R-3	1	1	2	
R-4	1	1	2	
R-5	1	1	1	
R-6	3	4	3	
R-7	3	3	2	
R-8	2	2	2	
R-9	4	2	3	
R-10	3	3	3	
R-11	2	2	2	
R-100	3	4	3	
R-101	3	3	3	
R-102	3	4	3	
R-103	4	4	4	
Nilai (%)	72%	75%	74%	

3. Analisis Data

a) Perhitungan aspek kepuasan mahasiswa (keseluruhan penilaian)

Aspek Kepuasan	Rata-rata (%)
Dosen	78%
Tenaga Kependidikan	76%
Pengelola (Fakultas)	75%
Sarana Prasarana	73%

Hasil survei yang dituangkan dalam diagram:



b) Perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap Dosen

ASPEK	INDIKATOR	Nilai
KEPUASAN TERHADAP DOSEN	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	80%
	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	78%
	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	76%
	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	79%

c) Perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan

ASPEK	INDIKATOR	Nilai
KEPUASAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	78%
	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	74%
	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	77%
	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	76%

d) Perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap Pengelola (Fakultas)

ASPEK	INDIKATOR	Nilai
KEPUASAN TERHADAP PENGELOLA (FAKULTAS)	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	75%
	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	72%
	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	76%
	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	75%

e) Perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

ASPEK	INDIKATOR	Nilai
KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA	Kecukupan	72%
	Aksesibilitas	75%
	Kualitas	74%