

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



Disusun Oleh:

Martin, S.Pd, M.Si. (NIDN. 0325079001)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA FAKULTAS
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKAJAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN

1. Judul Penelitian : **Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA Tahun 2023**
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Martin, S. Pd., M. Si.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NPD/NIDN : -/0325079001
 - d. Disiplin Ilmu : Pendidikan Fisika
 - e. Pangkat /golongan : Penata Muda Tk. 1/ IIIB
 - f. Jabatan : Asisten Ahli
 - g. Fakultas/Prodi : FKIP/Pendidikan Fisika
 - h. Alamat : Jl. Tanah Merdeka, Ciracas, Kampung Rambutan, Jakarta Timur
 - i. Telepon/fax : 021-8400341
 - j. Alamat rumah : Tanjung Priuk, Jakarta Utara
 - k. Telepon/E-mail : 0878-7087-8677/martin@uhamka.ac.id
3. Waktu Pelaksanaan : 03 Juli s.d 23 Juli 2023

Menyetujui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M. Pd
NIDN: 0325079001

Jakarta, 23 Juli 2023

Ketua Peneliti



Martin, S. Pd., M.Pd
NIDN: 0316078501

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang melalui limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan hasil penelitian survey kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Identifikasi tingkat keberhasilan proses perkuliahan salah satunya dapat dianalisis berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa, selama mengikuti proses perkuliahan di Program Studi Pendidikan Fisika. Hal ini bermanfaat sebagai bahanevaluasi untuk meningkatkan mutu setiap prodi, yang ada di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka. Berdasarkan hal tersebut, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UHAMKA mengadakan penelitian terkait survei kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan pendidikan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA. Penelitian dilakukan pada mahasiswa.

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini seperti, lembaga penjamin mutu, Ketua Program Studi Pendidikan Fisika, Dosen Pendidikan Fisika, para mahasiswa, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 23 Januari 2023

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Evaluasi	5
2.2 Kepuasan Pelayanan	6
2.3 Kompetensi	7
2.4 Pentingnya Pendidikan Fisika	8
2.5 Program Studi Pendidikan Fisika Uhamka.....	10
A. Sejarah.....	10
B. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran serta Strategi Pencapaiannya.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
3.2 Responden Penelitian	13
3.3 Metode Pengumpulan Data	13
3.4 Desain Penelitian	13
3.5 Metode Analisis Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Deskriptif Data Mahasiswa	16
4.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa	17
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI	32
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran	32

5.3 Rekomendasi	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA saat ini telah berjalan dengan baik, namun masih harus terus ditingkatkan kualitasnya dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa program studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di program studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi Kepuasan Mahasiswa sebagai salah satu tolok ukur kualitas program studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA. sebagai tolak ukur, maka dilakukan survey kepada mahasiswa program studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA.

1.2 Rumusan Masalah

Identifikasi tingkat keberhasilan suatu tujuan salah satunya dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi, hasil dari kegiatan evaluasi dapat memberikan manfaat berupa informasi, saran, kritik, dan lain-lain dalam rangka meningkatkan mutu suatu individu atau institusi. Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan atau mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut Prodi Pendidikan Fisika UHAMKA melakukan survei kepuasan mahasiswa, dalam rangka melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan dan perkuliahan yang sudah berlangsung. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas Prodi Pendidikan Fisika, sehingga sesuai dengan visi-misi Prodi Pendidikan Fisika yang menghasilkan calon guru fisika berstandar nasional. Berdasarkan perumusan masalah tersebut, peneliti merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023 terkait proses pembelajaran yang diimplementasikan di FKIP UHAMKA?
2. Sejauh mana mahasiswa merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan diri melalui program studi Pendidikan Fisika di FKIP UHAMKA?

3. Bagaimana pemahaman mahasiswa terhadap kemudahan memperoleh informasi dari pimpinan Prodi dan Fakultas Pendidikan Fisika di FKIP UHAMKA?
4. Apakah mahasiswa merasa puas dengan penghasilan berupa gaji yang diberikan dalam konteks kegiatan akademis di Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA?
5. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh FKIP UHAMKA dalam mendukung kegiatan perkuliahan Pendidikan Fisika?
6. Sejauh mana sistem monitoring dan evaluasi yang diterapkan oleh Prodi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
7. Bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di FKIP UHAMKA dalam mendukung proses pendidikan Pendidikan Fisika?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023, terhadap pelayanan dan perkuliahan yang diberikan memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari:

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan
3. Fakultas
4. Sarana dan Prasarana

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Program Studi Pendidikan Fisika, informasi hasil survei dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar informasi bagi pengelola Program Studi, untuk membuat kebijakan-kebijakan, tindakan-tindakan, dan sarana prasarana pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan Program Studi Pendidikan Fisika di masa mendatang.
2. Manfaat bagi FKIP UHAMKA, dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengambilan kebijakan tingkat Fakultas dan Universitas, sehingga memungkinkan dalam menentukan langkah strategis.

3. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu, sebagai salah satu sumber data untuk kontrol mutu UHAMKA.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Upaya peningkatan kualitas pendidikan memerlukan upaya peningkatan pembelajaran, karena muara dari berbagai program pendidikan adalah pada terlaksananya program pembelajaran yang berkualitas. Upaya peningkatan program pembelajaran, salah satunya memerlukan adanya informasi hasil evaluasi program-program pembelajaran sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk dapat menyusun program pembelajaran yang lebih baik, evaluasi program pembelajaran sebelumnya merupakan acuan yang tidak dapat ditinggalkan. Hasil dari evaluasi program pembelajaran memberikan informasi secara optimal untuk perbaikan program pembelajaran.

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Evaluasi program adalah aktivitas investigasi yang sistematis tentang sesuatu yang berharga dan bernilai dari suatu objek. evaluasi program berorientasi sekitar perhatian dari penentu kebijakan dari penyandang dana secara karakteristik memasukkan pertanyaan penyebab tentang program mana yang telah mencapai tujuan yang diinginkan (Muryadi, 2018). Evaluasi pendidikan merupakan salah satu bentuk mekanisme sistem pendidikan yang bertujuan untuk meninjau ulang proses pendidikan yang telah dilaksanakan dalam beberapa kurun waktu tertentu. Tinjauan ulang tersebut dimaksudkan untuk memahami, menggali, serta mengoreksi proses pendidikan tersebut sehingga akan diketahui celah-celah kekurangan yang harus diperbaiki dan ditutupi (Mahmudi, 2011).

Menurut Arikunto (2003), menyatakan bahwa evaluasi adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengukur keberhasilan program pendidikan. Berdasarkan hal tersebut, survei kepuasan mahasiswa terkait pelayanan dan perkuliahan di Program Studi Pendidikan Fisika UHAMKA merupakan sebagai salah satu bentuk kegiatan evaluasi. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan proses pelayanan

dan perkuliahan, yang diberikan kepada mahasiswa dalam rangka meningkatkan kualitas prodi.

2.2 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan pemaknaan dari bahasa latin yaitu *Satis* yang memiliki arti kata cukup, dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan atau *satisfaction* dalam pengertian umum merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang didasari dari hasil kinerja dari suatu produk (hasil), terhadap persepsi mereka yang memandang hal tersebut sebagai suatu proses dan hasil (Kotler dan Keller, 2009). Berdasarkan pemahaman tersebut persepsi kepuasan berada menurut ekspektasi baiknya suatu hasil melalui standar pengguna.

Perusahaan dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan, salah satu hal yang dapat dilaksanakan adalah mempelajari dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Manfaat dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, perusahaan dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan dan pelayanan agar pelanggan terpuaskan (Istiningtyas, 2015). Kaitan kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, sebagai pencetak tenaga ahli maupun sebagai lembaga penghasil tenaga kependidikan. Pengguna lulusan perguruan tinggi akan merasa puasa jika lulusan-lulusan yang dihasilkan berkualifikasi bahkan mampu mengembangkan terhadap apa yang sedang dikerjakannya, sehingga lulusan memiliki rasa bangga akibat proses yang telah diterima selama yang bersangkutan berkuliah.

Keberhasilan pelayanan kepada konsumen jika diartikan pada jasa maupun produksi, dapat dilihat dari semakin bertambahnya konsumen pengguna jasa maupun produk yang datang (Griffin, 1990). Berdasarkan teori tersebut kaitannya dengan pelayanan universitas kepada masyarakat, terindikasi dari semakin bertambahnya jumlah mahasiswa yang mendaftar sebagai salah satu indikator yang menunjukkan bahwa pencapaian keberhasilan pelayanan uhamka terhadap mahasiswa.

Menurut Kotler dan Keller (2006), pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu yang penting bagi organisasi penyedia layanan. Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a) sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b) survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti: ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan X pada skala berikut, sangat tidak puas, tidak puas, indifferen, puas, sangat puas. (Lovelock, 2007). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.
- c) *ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- d) *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

2.3 Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas-tugas profesinya yang merupakan perpaduan pengetahuan, ketrampilan dan sikap (Sahyar, 2009). Spencer and Spencer (1993) mengemukakan kompetensi adalah kapasitas dari

pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan, sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan (Frizsimmons dan Frizsimmons,2001).

2.4 Pentingnya Pendidikan Fisika

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan mahasiswa (Prihantoro, 2012). Fungsi pendidikan untuk mengembangkan kebudayaan dan membangun karakter bangsa dalam menghadapi perkembangan masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta persaingan dalam era globalisasi. Peranan pendidikan bukan hanya berkaitan dengan pengetahuan, juga pembangunan karakter bagi generasi bangsa dalam usia muda. Kompetensi dalam menjalani kehidupan pada era modernisasi mendukung persaingan yang melibatkan kecerdasan dalam kemampuan yang selaras dengan kelestarian alam fisika, yaitu pembelajaran yang membahas keruangan pada fenomena fisik maupun non fisik yang secara sistematis mendukung kelestarian guna menghindari kerusakan.

Pendidikan Fisika memiliki peran penting dalam membentuk fondasi pengetahuan sains dan keterampilan kritis siswa. Dalam pembelajaran fisika, siswa tidak hanya memahami konsep dasar sains dan hukum-hukum alam, tetapi juga mengembangkan keterampilan berpikir kritis melalui pemecahan masalah dan analisis data. Hal ini sejalan dengan pandangan Astin (1985) bahwa pendidikan tinggi harus memberikan pengalaman yang memperkuat keterampilan berpikir kritis dan analitis.

Selain itu, pendidikan fisika juga membuka pintu bagi siswa untuk mengejar karier di bidang sains, teknologi, rekayasa, dan matematika, sejalan dengan pandangan Davis (2019) tentang pentingnya evaluasi hasil pengajaran dalam pendidikan tinggi. Pemahaman fisika juga menjadi dasar yang kuat untuk berkontribusi pada kemajuan

teknologi dan inovasi.

Pendidikan fisika juga mengajarkan siswa tentang dampak kegiatan manusia terhadap lingkungan, mendukung pemahaman konsep energi terbarukan dan keberlanjutan lingkungan. Selain itu, melalui pembelajaran tentang kesehatan dan kebugaran, siswa dapat menerapkan konsep-konsep fisika dalam menjaga kesehatan tubuh mereka.

Dengan demikian, pendidikan fisika bukan hanya memberikan pengetahuan tentang fisika, tetapi juga membantu siswa mengembangkan keterampilan kritis, pemahaman terhadap lingkungan, dan kesiapan untuk berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.5 Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA

A. Sejarah

Program Studi Pendidikan Fisika diselenggarakan pertama kalinya pada tanggal 28 April 1975, berdasarkan nomor SK pendirian Program Studi 09/SKT/1975, dengan pejabat penandatanganan SK pendirian Program Studi Prof. Dr. R. Slamet Imam Santoso (Koordinator Perguruan Tinggi Wilayah II) serta dimulainya tahun 1975. Kemudian berdasarkan SK ijin oprasional tanggal 11 September 2012 dengan nomor SK 12941/D/T/K-III/2012 diijinkan untuk mengoprasionalkan program studi tersebut. Hasil akreditasi Program Studi mendapat peringkat B dengan nomor SK BAN-PT 211/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/2013, pada tahun 2013. Program Studi Pendidikan Fisika bernaung di dalam FKIP UHAMKA dengan dipimpin oleh seorang Dekan dan empat Wakil Dekan (Wadek 1, 2, 3 dan 4)

yang membina dua belas Program Studi yang dinaunginya. Selain itu, Program Studi yang berada di FKIP didukung oleh Unit Pelayanan Teknis (UPT) yaitu UPT Laboratorium, UPT Perpustakaan, UPT PPG, UPT Microteaching dan UPT Magang/PPL.

B. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran serta Strategi Pencapaiannya

1. Visi

Program Studi Pendidikan Fisika menjadi penyelenggara pembelajaran yang unggul dalam ekotekno pedagogi Fisika yang memiliki kecerdasan Spiritual, Intelektual, Emosional, dan Sosial berorientasi pada nilai profetik.

2. Misi

Misi Prodi Pendidikan Fisika:

1. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pengajaran yang Memenuhi Kompetensi Pedagogik, Profesional, Sosia dan Memiliki Kepribadian yang ya Sesuai dengan Nilai- Nilai Al-Islam dan Kemuhammadiyahahan
2. Menyelenggarakan Penelitian dalam Bidang Pendidika Fisika yang Mendukung Ekotekno Pedagogi Fisika
3. Menyelenggarakan Pelatihan Kepada Mahasiswa sehingga Memiliki Kompetensi Pengelola Pendidikan dengan Kecerdasan Spiritual, Intelektual, Emosional dan Sosial Berorientasi pada Nilai Profetik

3. Tujuan

Tujuan program studi Pendidikan Fisika:

- a. Menghasilkan Guru Pemula Fisika yang Memiliki Keunggulan dalam Bidang Ekotekno Pedagogi dengan Kecerdasan Spiritual; Intelektual, Emosional dan Sosial Berorientasi Nilai Profetik.
- b. Menghasilkan Penelitian dalam Bidang Fisika yang Mendukung Ekotekno Pedagogi Fisika.
- c. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi pengelola pendidikan dengan kecerdasan spiritual, intelektual, emosional dan sosial berorientasi pada nilai profetik.

4. Sasaran dan Strategi Pencapaian

Sasaran dan strategi pencapaian berpedoman pada visi, misi, dan tujuan Prodi Pendidikan Fisika, kemudian untuk strategi pencapaiannya berdasarkan tahapan pada kurun waktu pencapaiannya.

Sasaran:

- a. Bidang Pendidikan:
 1. Pembaharuan kurikulum
 2. Mutu lulusan
 3. Kualitas dosen
 4. Kompetensi penunjang bagi mahasiswa
 5. Sarana dan prasarana
- b. Bidang Penelitian
Publikasi karya ilmiah
- c. Bidang Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat
 1. Kuantitas pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat program studi
 2. Kualitas pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat program studi
 3. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat
- d. Bidang Pembinaan Al Islam dan Kemuhammadiyah
 1. Penguasaan mahasiswa tentang materi Al Islam dan Kemuhammadiyah
 2. Kualitas pembelajaran dosen terintegrasi dengan materi Al Islam dalam konten materi kuliah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan perkuliahan Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA, dilakukan di kampus B UHAMKA Jl. Tanah Merdeka, Kampung Rambutan, Jakarta Timur. Survei dilaksanakan pada Bulan Juni Tahun 2023.

3.2 Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika UHAMKA yang aktif tahun 2023, yang ikut berpartisipasi dalam mengisi kuisioner berjumlah 37 orang. Berdasarkan karakteristik responden atau populasi maka jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode sensus, karena peneliti meneliti seluruh anggota populasi untuk identifikasi karakteristik populasi.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer, yang diperoleh melalui metode survei secara langsung dengan responden menggunakan google form. Jenis kuesioner yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data bersifat pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban. Data yang ditelusuri merupakan data yang terkait langsung dengan kepuasan para mahasiswa terhadap pelayanan perkuliahan baik ditingkat program studi, fakultas, dan universitas selama masa perkuliahan.

3.4 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan yaitu dengan pencarian fakta pada suatu fenomena kelompok ataupun individu, yang dianalisis secara kuantitatif dalam hal ini menggunakan tabulasi dan selanjutnya hasil temuan dideskripsikan. Fakta yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA. Selanjutnya, penggunaan metode survei bertujuan untuk memperoleh fakta terkait kepuasan dan dampak terhadap dirinya, yang diperolehnya selama perkuliahan di Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA.

3.5 Metode Analisis Data

Data yang diharapkan dari penelitian ini adalah data verbal, yang dikuantifikasi berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode *analisis Importance Performance Analysis (IPA)*, untuk identifikasi apakah mahasiswa Pendidikan Fisika UHAMKA tersebut merasa puas dengan segala yang diperolehnya selama perkuliahan atau tidak.

Menurut Supranto (2006), *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA. Pada penelitian ini diasumsikan bahwa tingkat kepentingan UHAMKA dilihat dari kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan skala likert, yaitu skala 1 (sangat kurang memuaskan), 2 (kurang memuaskan), 3 (cukup memuaskan), 4 (memuaskan), dan 5 (sangat memuaskan). Selanjutnya, analisis tingkat kepuasan dalam penelitian menggunakan diagram kartesius, dan Persamaan 3.1.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots \text{(Persamaan 3.1)}$$

Keterangan :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

Y = skor rata-rata kepentingan

N = jumlah responden

Hubungan antara tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun

yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus. Pada titik – titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut, dan \bar{Y} merupakan rata- rata dari rata- rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Titik tersebut diperoleh dari Prsamaan 3.2.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} = \frac{\sum_{i=1}^K i}{K} \dots\dots\dots(\text{Persamaan 3.2})$$

Keterangan :

\bar{X} = rataan skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y = rataan skor tingkat kepentingan seluruh atribut

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan responden

Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat, yaitu kuadran I, II,III DAN IV ke dalam diagram kartesius (Gambar 3.1).



Gambar 3.1: Diagram Kartesius (Supranto, 2006)

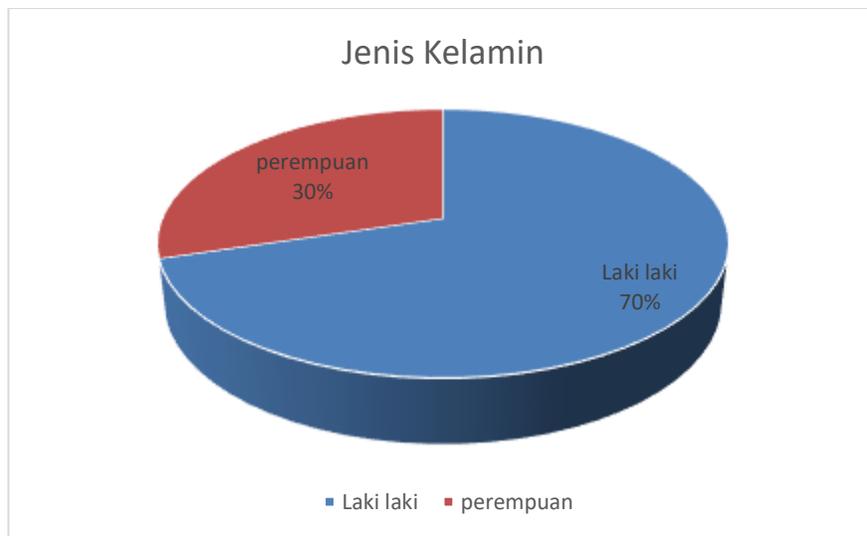
Keterangan:

- Kuadran I : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang sangat penting bagi konsumen, tetapi penyelenggara belum melaksanakan.
- Kuadran II : Menunjukkan, bahwa atribut penting oleh konsumendilaksanakan dengan baik oleh penyelenggara. Sehingga mampu memuaskan pelanggan.
- Kuadran III : Menunjukkan bahwa atribut yang dianggap oleh konsumen kurang penting, sehingga penyelenggara sekedar cukup menjalankannya.
- Kuadran IV : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang dianggap kurang penting tetapi dijalankan oleh penyelenggara.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Data Mahasiswa

Jumlah mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika yang berpartisipasi mengisi Kuisisioner adalah berjumlah 37 orang, yang terdiri dari 26 orang putri dan 11 orang putra. (Gambar 4.1). Berdasarkan status mahasiswa, 100 % mahasiswa merupakan mahasiswa reguler (Gambar 4.2).



Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA Tahun 2023

4.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa

Analisis tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UHAMKA yaitu tanggapan terkait Kualitas Layanan Komponen Penyelenggaraan Dan Pendukung Proses Pendidikan, dan tanggapan terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA. Komponen-komponen yang dijadikan sebagai analisis penilaian untuk evaluasi yaitu pimpinan baik pimpinan tingkat universitas, fakultas, dan prodi, dosen, tenaga pendidikan atau karyawan, sarana dan prasarana, dan dampak

pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Adapun interval penilaian tingkat kepuasan mahasiswa, dapat dilihat pada Tabel 4.1 dalam bentuk presentase.

Tabel 4.1: Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Interval Skor (Presentase)	Keterangan
1	20,0 – 35,9	Sangat Tidak Memuaskan
2	36,0 – 51,9	Tidak Memuaskan
3	52,0 – 67,9	Cukup Memuaskan
4	68,0 – 83,9	Memuaskan
5	84,0 – 100,0	Sangat Memuaskan

Sumber: Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA, 2016

A. Tanggapan terkait Kualitas Layanan Komponen Penyelenggaraan Dan Pendukung Proses Pendidikan

Tanggapan terkait kualitas layanan komponen penyelenggaraan dan pendukung proses pendidikan, dianalisis berdasarkan hasil pengolahan data survei terkait kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terkait komponen pimpinan, dosen, karyawan, sarana dan prasana, dan dampak pribadi yaitu:

1. Kepuasan Terhadap Dosen

a. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

Pada komponen kualitas kemampuan dan pelayanan terhadap mahasiswa adalah indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 4 indikator yaitu : kurang, cukup, baik dan sangat baik. Hasil analisis pada setiap indikator menghasilkan presentase tingkat kepuasan mahasiswa yang beragam. Indikator Keandalan dan kemampuan dosendalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (94 % Sangat Baik, 3% Baik, 6% Cukup) (Gambar 4.2).



Gambar 4.2: Grafik Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
 Sumber: Survei, 2023

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penilaian tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika tahun 2023 terkait keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan **sangat baik**. Berdasarkan hal tersebut, mayoritas mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika merasakan sangat puas terhadap layanan, karena pada dasarnya dosen pendidikan fisika selalu berupaya memberikan layanan prima terhadap mahasiswa.

b. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Pada komponen kualitas Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (92% atau sangat baik, 8% Baik, 0% Cukup dan 0% Kurang. Berdasarkan presentase rata-rata pada daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat adalah baik (Gambar 4.3).



Gambar 4.4: Grafik Tingkat daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Sumber: Survei, 2023

c. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan

Pada komponen Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan (92 % Sangat Baik, 5% Baik, 3 % Cukup dan 0% Kurang), Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen kepastian pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan adalah baik (Gambar 4.5).



Gambar 4.5: Grafik Tingkat Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan

Sumber: Survei, 2023

Presentase tertinggi pada indikator Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan yaitu 92 %. Hal ini dikarenakan dosen dan Ketua Program Studi pendidikan fisika berkenan menyediakan waktu ketika mahasiswa ingin berkonsultasi, sebagai wujud pelayanan prima kepada mahasiswa.

d. Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa

Pada komponen Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (94% Sangat Baik, 3% Baik, 3% Cukup dan 0% Kurang) (Gambar 4.6).



Gambar 4.6: Grafik Presentase Tingkat Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
 Sumber: Survei, 2023

Presentase tertinggi pada komponen Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa 94 %. Hal ini karena dosen dan program studi untuk menjaga kualitas kepedulian terhadap mahasiswa dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, sehingga dosen pembimbing tugas akhir berupaya menyediakan waktu untuk mahasiswa bimbingan. Hal ini dibuktikan dengan setiap dosen pembimbing membuat WhatsApp Grup, dan mencari mahasiswa yang tidak datang untuk bimbingan. Secara keseluruhan hasil analisis penilaian tingkat kepedulian mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika tahun 2023 pada komponen dosen, yaitu **baik**.

3. KEPUASAAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK)

a. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayan terhadap mahasiswa

Pada komponen Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (89 % sangat baik, 8 % baik, 3% cukup dan kurang 0 %) (Gambar 4.7).



Gambar 4.7: Grafik Presentase Tingkat Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

Sumber: Survei, 2023

Hasil analisis presentase tertinggi pada indikator Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa 89 %. Indikator memfasilitasi terkait pengurusan surat menyurat mencapai presentase tertinggi, dapat di indikasikan karena tenaga kependidikan/karyawan memberikan pelayanan prima dalam memfasilitasi urusan mahasiswa terkait administratif. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada memberikan pelayanan dengan ramah, hal ini dapat di indikasikan karena keterbatasan sumber daya manusia sebagai tenaga kependidikan, sehingga tenaga kependidikan kesulitan dalam melayani mahasiswa dengan kebutuhan atau kepentingan yang bervariasi.

Berdasarkan data tersebut, dapat dijadikan informasi sebagai masukan kepada *stakeholder* FKIP UHAMKA untuk meningkatkan sumber daya manusia di bagian tenaga kependidikan. Secara keseluruhan hasil analisis penilaian tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika tahun 2023 pada komponen tenaga kependidikan/karyawan, yaitu **baik**. Peningkatan pelayanan oleh tenaga kependidikan terhadap mahasiswa penting, karena keberhasilan dan kelancaran proses perkuliahan mahasiswa/mahasiswa salah satunya dapat dipengaruhi oleh dukungan tenaga kepegawaian seperti tepat waktu dalam pelayanan administratif. Selain itu, pelayanan prima yang dilakukan oleh tenaga kependidikan atau karyawan dapat meningkatkan citra universitas.

b. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Pada komponen pada komponen kualitas Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (86 % sangat baik, 11% Baik, 3% Cukup dan 0 Kurang). Berdasarkan presentase rata-rata pada daya tanggap kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat adalah baik (Gambar 4.8).

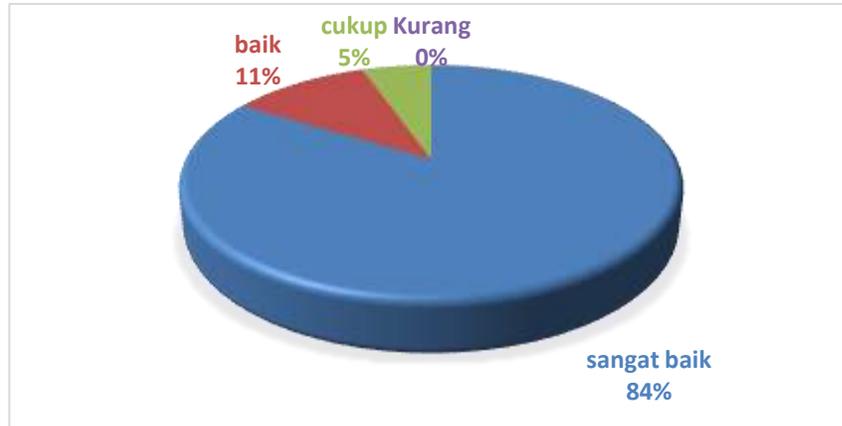


Gambar 4.8: Grafik Tingkat daya tanggap Tenaga Kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
Sumber: Survei, 2023

c. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan

Pada komponen Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan

(84% Sangat Baik, 11% Baik, 5% Cukup dan 0% Kurang), Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen kepastian pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan adalah baik (Gambar 4.9).

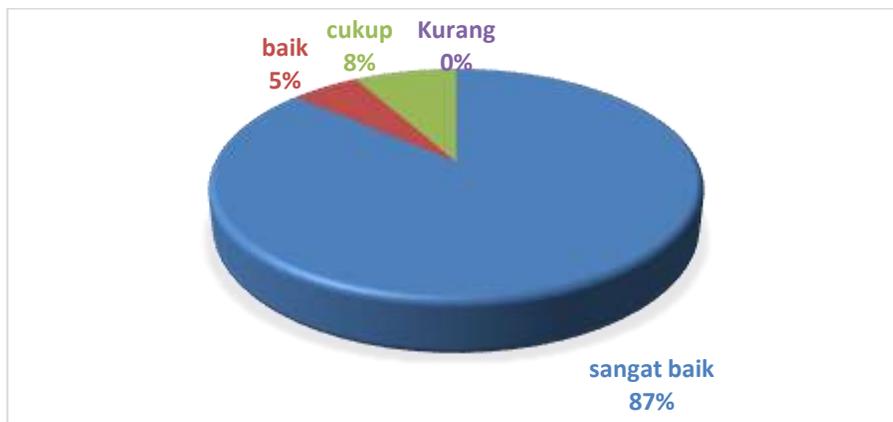


Gambar 4.9: Grafik Tingkat Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan

Sumber: Survei, 2023

d. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Pada komponen Kepedulian pengelolaan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (87% Sangat Baik, 5% Baik, 8% Cukup dan 0% Kurang) (Gambar 4.10)



Gambar 4.10: Grafik Presentase Tingkat Kepedulian pengelolaan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Sumber: Survei, 2023

4. KEPUASAN TERHADAP PENGELOLA (FAKULTAS)

a. Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayan terhadap mahasiswa

Pada komponen Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (89 % sangat baik, 5 % baik, 6% cukup dan kurang 0 %) (Gambar 4.11).



Gambar 4.11: Grafik Presentase Tingkat Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

Sumber: Survei, 2023

Hasil analisis presentase tertinggi pada indikator Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa 89 %. Indikator memfasilitasi terkait pengurusan surat menyurat mencapai presentase tertinggi, dapat di indikasikan karena tenaga kependidikan/karyawan memberikan pelayanan prima dalam memfasilitasi urusan mahasiswa terkait administratif. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada memberikan pelayanan dengan ramah, hal ini dapat di indikasikan karena keterbatasan sumber daya manusia sebagai tenaga kependidikan, sehingga tenaga kependidikan kesulitan dalam melayani mahasiswa dengan kebutuhan atau kepentingan yang bervariasi.

b. Daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Pada komponen pada komponen kualitas Daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (89 % sangat baik, 8% Baik, 3% Cukup dan 0% Kurang). Berdasarkan presentase rata-rata pada daya tanggap

kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat adalah baik (Gambar 4.12).



Gambar 4.13: Grafik Tingkat daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
Sumber: Survei, 2023

c. Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan

Pada komponen Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan (85% Sangat Baik, 10% Baik, 5% Cukup dan 0 Kurang), Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen kepastian pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan adalah baik (Gambar 4.14).



Gambar 4.14: Grafik Tingkat Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan
Sumber: Survei, 2023

d. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Pada komponen Kepedulian pengelolaan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (86% Sangat Baik, 3% Baik, 11% Cukup dan 0% Kurang) (Gambar 4.15).



Gambar 4.15: Grafik Presentase Tingkat Kepedulian pengelolaan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
Sumber: Survei, 2023

5. KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

a. Kecukupan

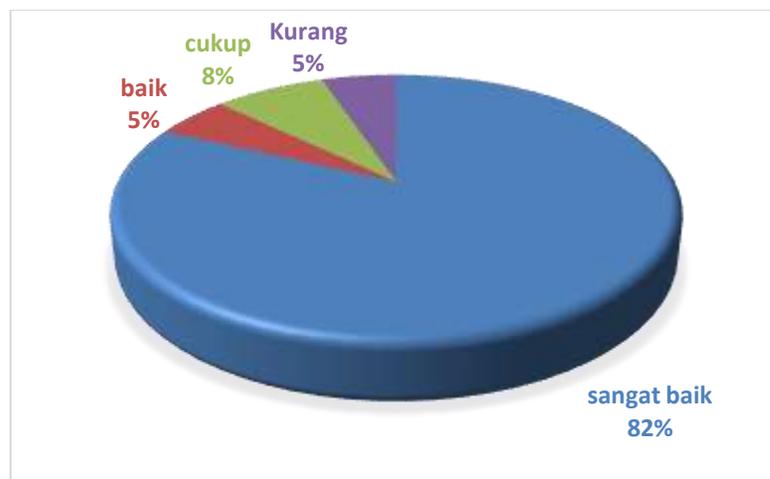
Presentase pada komponen kecukupan (85% sangat Baik, 8 % Baik, 5% cukup dan 2 % kurang) (gambar 4. 16)



Gambar 4.16: Grafik Presentase Tingkat kecukupan
Sumber: Survei, 2023

b. Kualitas

Presentase pada komponen kecukupan (82% sangat Baik, 5 % Baik, 8% cukup dan 5 % kurang) (gambar 4. 16)



Gambar 4.17: Grafik Presentase Tingkat kualitas
Sumber: Survei, 2023

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika ini dilakukan untuk identifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terkait pelayanan dan perkuliahan di UHAMKA, yang berjumlah 35 responden. Komponen yang dijadikan penilaian terdiri atas: kualitas pelayanan penyelenggara pendidikan oleh pimpinan baik pimpinan fakultas, atau program studi, dosen, tenaga pendidikan atau karyawan, sarana dan prasarana, dan dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Hasil penelitian terkait rata-rata presentase indikator setiap komponen yaitu komponen pimpinan fakultas (76 % baik), dosen (87 % atau sangat memuaskan), tenaga kependidikan/karyawan (74 % atau memuaskan), sarana prasarana (73 % atau memuaskan). Hasil menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan UHAMKA.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang membangun untuk pengelolaan FKIP UHAMKA yaitu:

1. Perlu peningkatan terkait sarana prasarana sebagai pendukung sistem perkuliahan, karena tingkat kenyamanan dan kelancaran perkuliahan salah satunya dipengaruhi oleh dukungan fasilitas, seperti peningkatan akses wifi. Hal ini didasarkan era 4.0 merupakan era digital dan cyber, sehingga peran wifi merupakan sangat mendukung proses perkuliahan.
2. Peningkatan sumber daya manusia tenaga kependidikan/karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, seperti keramahan dan kecepatan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S & Jabar. 2003. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Frizsimmons, J. A and Mona, J. Frizsimmons, 2001. *Service Management: Opration, Strategy and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Griffin. Ricky.W. 1990. *Management*. 3nd Boston : Houghton Mifflin Company. Istiningtyas, Listiya, 2015, Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang, *Jurnal Psikologi Islam* Vol.1, No.2.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas*. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value, customer satisfaction and customer loyalty. 12th ed. Prentice-Hall*.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan laporan Penelitian*. Yogyakarta. Fakultas Fisika. UGM
- Mulyasa.E.2004. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung : Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Mahmudi Ihwan, 2011, CIPP: Suatu Model Evaluasi Program Pendidikan, *Jurnal At-Ta'dib* Vol. 6, No. 1.
- Muryadi A.D, 2018, Model Evaluasi Program dalam Penelitian Evaluasi, *Jurnal Ilmiah PENJAS*, Vol.3 No.1.
- Praseya. 2014. *Peranan Pembelajaran Fisika dan Bagi Kebangsaan*. Surabaya. *Jurnal UNESSA*.
- Prihantoro, Anjar. 2012. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Asekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung. *Jurnal OTONOMI* Vol. 12 No.1.
- Sahyar. 2009. Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Pekbis Jurnal*, Vol.1, No.3. Diakses tanggal 30 Januari 2013.
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer, 1993. *Competence work : Model for superior performance*. John Wiley and Son. Tjiptono, F. 200
- Suprajaka, 2016, Meningkatkan Kompetensi Pendidik dalam Pemanfaatan Informasi Geospasial, Badan Infromasi Geospasial.
- Worosuprojo, Suratman. . 2011. *Penelitian Fisika Untuk Pengembangan Pembelajaran*. Surabaya: PIT IGI.

Lampiran 1: Biodata Peneliti

A. Martin M. Pd.

A. Identitas Diri

Nama Lengkap	Martin, M.Pd
Jenis Kelamin	Laki-laki
Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
NIP/NIK/No. Identitas Lainnya	-
NIDN	0325079001
Tempat dan Tanggal Lahir	Bima, 07 September 1992
E-mail	martin@uhamka.ac.id
No. Telpon	0878-7087-8677
Alamat Kantor	Jl. Tanah Merdeka, Ciracas, Kampung Rambutan, Jakarta Timur
No. Telpon/Faks	
Mata Kuliah yang diampu	1. Elektronika
	2. Fisika Dasar 2
	3. Fisika Modern

B. Riwayat Pendidikan

Program	S1	S2
Nama PT	UHAMKA	Universitas Negeri Jakarta
Bidang Ilmu	Pendidikan Fisika	Pendidikan Fisika
Tahun Masuk	2009	2015
Tahun Keluar	2013	2017

LAMPIRAN DATA KUISIONER

