

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY

**KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2023**



DISUSUN OLEH:

Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A (0307049401)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul :Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tahun 2022
2. Ketua Unit Penjamin Mutu
 - a. Nama Lengkap : Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
 - b. Jenis Kelamin :Perempuan
 - c. NIDN :0307049401
 - d. Jabatan Struktural :Ketua Gugus Penjaminan Mutu FISIP UHAMKA
 - e. Jabatan Fungsional :Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi :Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Komunikasi
 - g. Alamat Kantor : Jl. Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Pucung 1 no.29 C, Kramatjati, Jakarta Timur
 - i. Hp/Email : 081293674686/ winyninda@uhamka.ac.id
3. Waktu Penelitian : 3 Bulan

Jakarta, 15 Maret 2023
Ketua Peneliti,

Ketua LPM UHAMKA,



Wininda Qusnul K, M.A
NIDN. 0307049401

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tingkat Kepuasan	4
B. Metode Pengukuran Tingkat.....	4
C. Dosen	5
D. Pimpinan	7
E. Konsep Tenaga Kependidikan	8
F. Sarana dan Prasarana Pendidikan	10
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
B. Desain penelitian.....	11
C. Populasi dan Sampel	11
D. Teknik Pengumpulan Data.....	12
E. Teknik Analisis Data.....	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	13
B. Pembahasan Hasil Penelitian	20
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	32
B. Rekomendasi.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	
a. Biodata peneliti	
b. Data Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki peran menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi. Loyalitas akan terbentuk bila pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dosen, karyawan, dan termasuk alumni merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan sendiri tidak mudah dirumuskan karena setiap individu memiliki pandangan yang tidak sama. Namun dalam era kompetisi dengan lingkungan eksternal, mutu pelayanan yang diberikan harus dinilai sejauh mana telah memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Maisaroh, 2005).

Dengan demikian, pelayan dalam hal ini perguruan tinggi dapat mengetahui sejauh mana mutu yang telah mereka berikan selama ini. Mahasiswa sebagai bagian dari komunitas perguruan tinggi memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan citra suatu perguruan tinggi. Bila mereka merasakan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perguruan tinggi umumnya mereka akan merekomendasikan kepada orang lain (keluarga, sahabat, tetangga) agar masuk ke perguruan tinggi yang dimaksud, dan hal ini berimbas terhadap peningkatan jumlah mahasiswa. Hal tersebut terkait dengan paradigma baru manajemen pendidikan tinggi yang merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan

paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta milik persyarikatan Muhammadiyah yang cukup dikenal di kalangan masyarakat luas. Alumni, yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, sebagai perpanjangan tangan UHAMKA, berperan dalam menginformasikan segala sesuatu yang ia rasakan selama mengikuti proses belajar mengajar di sana. Dengan mengetahui sejauh mana yang telah mereka rasakan melalui penilaian tingkat kepuasan dapat menjadi masukan kepada UHAMKA untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) berdiri tanggal 5 Juni 1998 berdasarkan SK Dirjen Dikti Departemen pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor:163/Dikti/Kep/1998. Latar belakang utama berdirinya FISIP UHAMKA adalah sebagai bentuk partisipasi UHAMKA dalam mencerdaskan kehidupan umat dan bangsa. Selain itu, sebagai respon UHAMKA terhadap perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dengan tetap mengutamakan nilai-nilai keislaman dalam segala bentuk kegiatannya (Panduan UHAMKA,2012:181).

Menilai kepuasan mahasiswa penting dilaksanakan karena mereka sebagai salah satu penentu jumlah mahasiswa yang akan melanjutkan studi ke FISIP secara khusus dan UHAMKA secara umum. Tidak hanya itu, dengan dilakukan penelitian lanjutan terkait kepuasan mahasiswa FISIP tahun 2021 selama berkuliah di UHAMKA akan menjadi temuan baru untuk meningkatkan layanan Fakultas dan Universitas kepada para mahasiswa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap dosen?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap pengelola Fakultas?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kampus?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap dosen.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap pengelola Fakultas
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa FISIP UHAMKA terhadap ketersediaan sarana dan prasarana.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini :

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan di prodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di UHAMKA, khususnya prodi Ilmu Komunikasi FISIP.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan sangat sulit untuk diukur karena bersifat subjektif. Menurut Hermawan (1994), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan menurut Hafizurrachman (2004) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dan Rangkuti (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu (Hermawan, 1994) : (1) *Responsiveness*, Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, (2) *Reliability*, Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) *Empathy* , Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, (4) *Assurance*, Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko, (5) *Tangibles*, Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

B. Metode Pengukuran Tingkat

Menurut Hermawan (1994) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telpon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut diatas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi

institusi yang memberikan pelayanan, sehingga institusi tersebut dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

2. Survei Kepuasan pelanggan

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut (Hafizurrachman, 2004):

- a. *Directory Reported Satisfaction* : Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan RS "X"? pada skala sangat tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived Satisfaction* : Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan mengenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.
- d. *Importance Performance Analysis* : Yaitu dengan cara meminta responden untuk meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

3. Ghost Shopping

Dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna jasa pelayanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

4. Lost Customer Analysis

Dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayanan lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapatkan informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

C. Dosen

Menurut Peraturan Pemerintah No 37 tahun 2009 tentang dosen, mengatakan bahwa dosen adalah Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas

utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Di lingkungan perguruan tinggi dosen merupakan salah satu kebutuhan utama. Ia menjadi “jantung” geraknya sebuah perguruan tinggi. Dosen sangat menentukan mutu lulusan dan perguruan tinggi tersebut, di samping secara umum mutu perguruan tinggi tersebut. Setinggi apapun program mutu, visi, dan misi sebuah perguruan tinggi, jika tidak ditunjang oleh mutu dosen, hal itu tidak akan berjalan optimal.

Jadi, dosen harus mempunyai tanggung-jawab yang besar dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar untuk membina dan mengembangkan potensi mahasiswa guna mencapai tujuan PT. Pada gilirannya lulusan PT berpengaruh besar pada masa depan bangsa. Hal ini tersurat dalam persyaratan untuk menjadi dosen, menurut UU No. 2/1989 dan PP No. 30/1990, yakni: Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME Berwawasan Pancasila dan UUD 1945. Memiliki kualifikasi sebagai tenaga pengajar. Mempunyai moral dan integritas yang tinggi. Memiliki rasa tanggung-jawab yang besar terhadap masa depan bangsa dan negara. Untuk itu setiap dosen sudah seharusnya memiliki kemampuan dasar agar dapat digunakan dalam pelaksanaan kegiatan fungsional dengan baik.

Kemampuan dasar yang dimaksud, menurut Soehendro (1996) adalah: Kemampuan subjek yakni kemampuan sebagai seorang ahli atau spesialis dalam disiplin ilmu yang ditekuni. Kemampuan kurikulum yakni kemampuan untuk menjelaskan peran dan kedudukan mata kuliah yang diasuh. Kemampuan pedagogik, yakni kemampuan untuk proses pembelajaran mata kuliah yang menjadi tanggungjawabnya. Sejalan dengan tugasnya sebagai akademik, maka dosen harus memiliki kemampuan untuk melakukan penelitian, sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Dengan penelitian, dosen dapat menggali dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan kemudian mengabdikan ilmu pengetahuannya kepada masyarakat. Guna mewujudkan semua itu, maka otonomi keilmuan, kebebasan akademik dan kebebasan mimbar akademik dalam melaksanakan kegiatan fungsional menjadi ciri khas dan tuntutan komunitas ilmiah yang terlibat secara langsung dengan kegiatan

institusi. Otonomi keilmuan merupakan hak atau kewenangan yang diberikan oleh yang berwenang atau pemerintah kepada suatu lingkungan masyarakat, himpunan atau badan resmi lain untuk menjalankan fungsinya secara mandiri selama hal itu tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku dalam masyarakat.

Kebebasan akademik adalah kebebasan yang dimiliki sivitas akademika untuk secara bertanggung-jawab dan mandiri melaksanakan kegiatan akademik yang terkait dengan pendidikan dan pengembangan iptek. Kebebasan mimbar akademik berlaku sebagai bagian dari kebebasan akademik yang memungkinkan dosen menyampaikan pikiran dan pendapat di PT yang bersangkutan sesuai dengan norma dan kaidah keilmuan (PP No. 30/1990).

D. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik selalu didasarkan visi. Pimpinan yang baik mampu mengekspresikan visi organisasi dengan mengkaitkannya dengan nilai-nilai yang dimiliki orang dalam organisasi. Seorang akan menjadi pimpinan yang baik dengan bekerja sebagai seorang pimpinan yang baik, yaitu menjanjikan sesuatu kepada orang dan mengeksekusikan perjanjian sampai berhasil. Orang tidak akan mengikuti pimpinan yang memberi sembarangan janji, dan tidak akan mengikuti pimpinan yang mengingkar janji. Pimpinan sebaiknya menganggap semua orang di organisasi bekerja sebagai sukarelawan, yang hanya mengikuti selama tujuan mereka terpenuhi melalui organisasi (id.shvoong.com/social-sciences/political-science/1967592-kiatkiat-). Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi (Yuki, 2010:192).

Selanjutnya, Thoha (2006:75) merumuskan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan, maupun kelompok. Seorang pemimpin hendaknya mempunyai jiwa dan kemampuan kepemimpinan, sehingga mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk menggerakkan, meyakinkan, dan memotivasi bawahan dalam mencapai tujuan yang dapat dikatakan bahwa, pengertian kepemimpinan ditekankan pada fungsi dan tugas seorang pemimpin berdasarkan kemampuan kepemimpinannya untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang-orang yang dipimpin untuk mencapai tujuan instansi.

E. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan meliputi kepala sekolah/madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi, pamong belajar, dan tenaga kebersihan. Dalam sistem pengelola kelompok belajar pendidikan nasional, organisasi yang bergerak dalam sistem tersebut merupakan sub sistem yang memiliki sumber daya manusia yang perlu dikelola secara tepat. Secara nyata mereka adalah para tenaga kependidikan yang memiliki peran sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi pendidikan yang pada gilirannya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional. Di tingkat nasional, pengelolaan tenaga kependidikan merupakan langkah penting dalam mewujudkan sistem pendidikan nasional yang efektif dan efisien.

Tenaga-tenaga handal dalam dunia pendidikan hanya akan diperoleh jika sistem pendidikan telah memiliki mekanisme yang ideal untuk melakukan perekrutan, seleksi, penempatan, pembinaan, evaluasi dan pemberhentian yang tepat. Dengan kata lain sistem pendidikan nasional memerlukan mekanisme pengelolaan tenaga kependidikan yang searah dengan pencapaian tujuan pendidikan nasional. Menurut perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5) menyebutkan bahwa tenaga kependidikan itu adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. **Tenaga struktural** merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. **Tenaga fungsional** merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan. Sedangkan **tenaga teknis kependidikan** merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

F. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta

perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Manajemen sekolah akan efektif dan efisien apabila didukung oleh sumber daya manusia yang profesional untuk mengoperasikan sekolah, kurikulum yang sesuai dengan tingkat perkembangan dan karakteristik siswa, kemampuan dan *commitment* (tanggung jawab terhadap tugas) tenaga kependidikan yang handal, dan semuanya itu didukung sarana-prasarana yang memadai untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar, dana yang cukup untuk menggaji staf sesuai dengan fungsinya, serta partisipasi masyarakat yang tinggi. Bila salah satu hal diatas tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka efektivitas dan efisiensi pengelolaan sekolah kurang optimal. Dengan demikian harus ada keseimbangan antara komponen-komponen di atas.

Untuk mencapai keseimbangan tersebut, diperlukan pengelola yang mengerti dan memahami prinsip-prinsip dalam pengelolaan sarana prasarana sekolah untuk tercapainya tujuan pendidikan tertentu (pritymatto.wordpress.com/2013/12/08).

Sarana pendidikan merupakan sarana penunjang bagi proses belajar mengajar. Menurut rumusan Tim Penyusun Pedoman Pembakuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, maka yang dimaksud dengan “Sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien”.

Fasilitas atau sarana dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu:

a. Fasilitas Fisik, yakni segala sesuatu yang berupa benda atau fisik yang dapat dibedakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik juga disebut fasilitas materiil. Contoh: kendaraan, alat tulis ATK Kantor, Peralatan Komunikasi Elektronik, dsb. Dalam kegiatan pendidikan yang tergolong dalam fasilitas materiil antara lain: Perabot ruang kelas, perabot kantor TU, perabot laboratorium, perpustakaan dan ruang praktek.

b.Fasilitas Uang, yakni segala sesuatu yang bersifat mempermudah suatu kegiatan sebagai akibat bekerjanya nilai uang. Ada tiga pengertian yang biasanya dicampur adukkan yaitu: alat pelajaran, alat peraga, dan media pendidikan. Alat pelajaran adalah semua benda yang dapat digunakan secara langsung oleh guru maupun siswa dalam proses belajar mengajar. Buku tulis, gambar-gambar, alat-alat tulis-menulis ataupun alat-alat praktek semuanya termasuk dalam lingkup alat pelajaran. Alat peraga mempunyai arti yang lebih luas. Alat peraga adalah semua alat pembantu pendidikan dan pengajaran, dapat berupa benda ataupun perbuatan dari yang paling konkret sampai ke yang paling abstrak yang dapat mempermudah pemberian pengertian kepada siswa. Dengan pengertian ini, maka alat pelajaran dapat termasuk dalam lingkup alat peraga, tetapi belum tentu semua alat pelajaran itu merupakan alat peraga. Media pendidikan mempunyai peranan yang lain dari alat peraga. Media pendidikan adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi pendidikan, tetapi dapat juga sebagai pengganti peranan guru.

Menurut klasifikasi indera yang digunakan ada 3 jenis media yaitu:

- a. Media audio, media untuk mendengarkan (media pendengar)
- b. Media visual, media untuk penglihatan (media tampak)
- c. Media audio-visual, media untuk pendengaran dan penglihatan

Selanjutnya dilihat dari komponennya, media terdiri dari dua bagian pokok yaitu *hardware* dan *software*.

- a. *Hardware* atau perangkat keras adalah alat penampil *software*. Misalnya: pesawat radio, tape recorder, proyektor slide, proyektor film dan sebagainya.
- b. *Software* atau perangkat lunak adalah bahan atau program yang ditampilkan dengan *hardware*. Misalnya: kaset, piringan hitam, slide, film, skrip rekaman dan sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah DKI Jakarta dalam lingkup Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA pada bulan Januari sampai dengan Maret 2023. Penelitian ini memakan waktu selama 3 Bulan.

B. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan pendekatan penelitian dengan upaya mengumpulkan informasi tentang suatu fenomena dengan statistik. Pengamatan kuantitatif melibatkan pengukuran tingkatan secara tertentu. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian. Penelitian kuantitatif permasalahan penelitiannya adalah menanyakan tentang tingkat pengaruh atau keeratan hubungan antar dua variable atau lebih (Hamidi, 2007: 25 & 26). Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyantono, 2006: 55).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian untuk menggambarkan karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi dan kelompok. (Ruslan, 2003: 12). Berkaitan dengan penelitian kuantitatif metode merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam menentukan berhasilnya atau tidaknya suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey yang merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun, 1989:3).

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah mahasiswa Fisip UHAMKA tahun 2023. Mahasiswa dari Program studi Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2022 berjumlah 255 orang. Dari jumlah tersebut hanya 133 orang yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di FISIP UHAMKA.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah pengumpulan data dengan memberikan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden dengan menandai alternatif jawaban yang telah tersedia. Sedangkan responden adalah orang yang memberikan respon atas menjawab pertanyaan yang diajukan. (Hasan, 2002: 83-84). Kuesioner yang disiapkan dalam penelitian ini ditujukan kepada seluruh mahasiswa Fisip UHAMKA dan menggunakan kuesioner *online*. Kuesioner/survey ini dilakukan dalam bentuk *google form*, kemudian tindak lanjut dengan menyebarkan melalui aplikasi pesan *Whats App* pada grup mahasiswa.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dideskripsikan dan dianalisis secara kuantitatif yang berwujud angka hasil perhitungan atau pengukuran yang diproses dengan cara dijumlahkan, dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan dan dipresentasikan. Pencarian persentase diperoleh dari hasil kuesioner yang diteliti, disusun, disajikan, dianalisis dalam bentuk diagram. Skala pengolahan data yang digunakan yaitu skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensi Likert dan sering juga disebut sebagai *method of summated rating*. Artinya nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. (Ruslan, 2003: 186). Kategori jawaban berjumlah empat, yang nantinya instrumen tersebut akan menghasilkan skor bagi anggota sampel. Semua pertanyaan memiliki alternatif akan diberi skor :

Alternatif	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

BAB IV

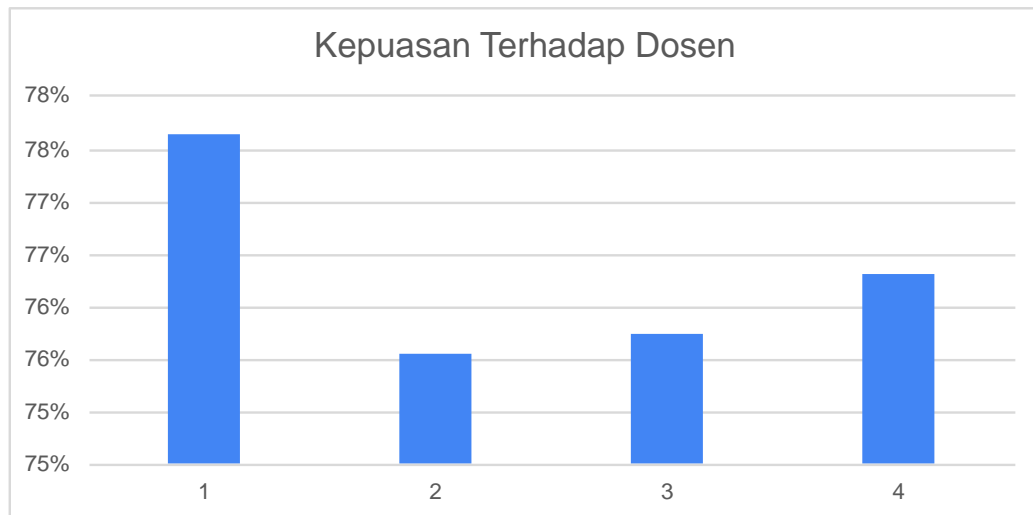
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap dosen, kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan, kepuasan mahasiswa terhadap pengelola, dan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Maka, temuan yang dapat dicermati adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Kepuasan mahasiswa terhadap dosen perlu dikaji dalam 4 indikator meliputi; (1) Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yang mencapai 78%, (2) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat 76%, (3) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuann76%, (4) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa 76%. Secara detail dapat dicermati pada grafik berikut:

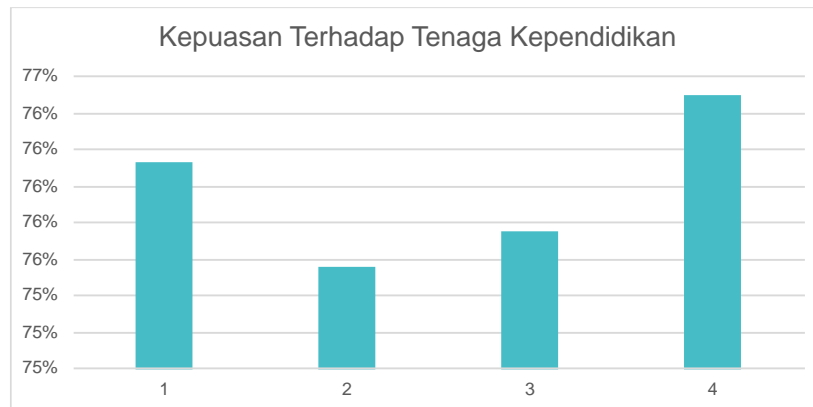


Grafik 1. Kepuasan terhadap dosen

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Aspek kedua untuk melihat kepuasan mahasiswa ialah terhadap tenaga kependidikan. Kepuasan pertama yaitu terkait keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yang menunjukkan

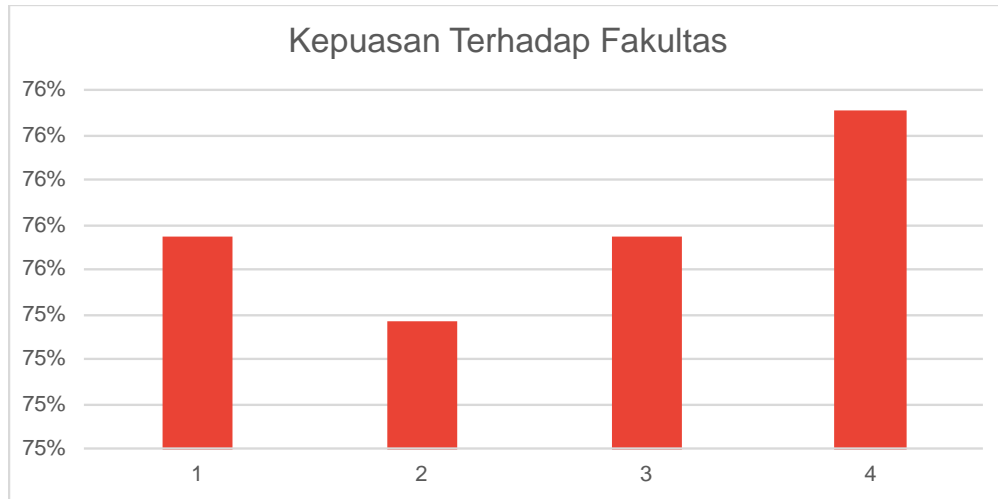
persentase 76%. Pada indikator kedua yaitu keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mencapai 76%. Berikutnya pada indikator ketiga terkait dengan Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan menunjukkan angka 76%. Keempat, yakni indikator terakhir mencapai 77% terkait Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Untuk melihat data lebih jelas dapat dicermati pada grafik berikut:



Grafik 2. Kepuasan terhadap tenaga kependidikan

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola Fakultas

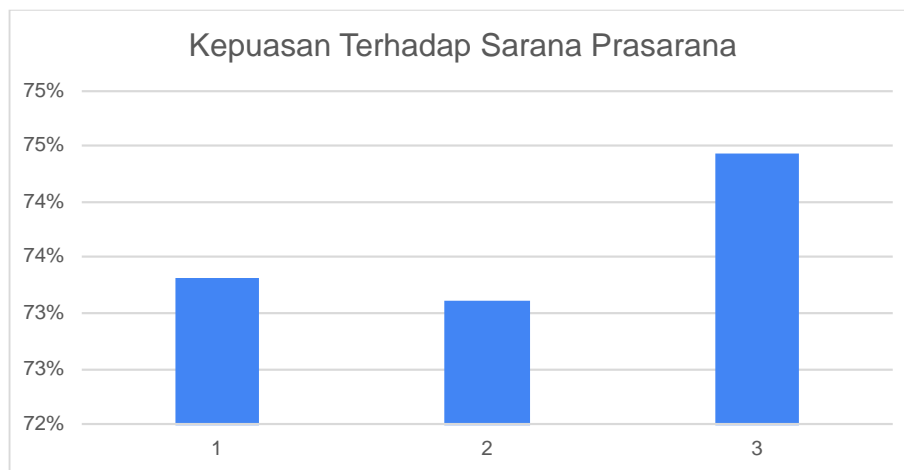
Kepuasan mahasiswa terhadap pengelola atau Fakultas dalam memberikan pelayanan menjadi aspek penilaian penting, hal tersebut dilihat dari keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa menunjukkan persentase 76%. Indikator 2 terkait dengan daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mencapai angka 75%. Indikator 3 mencapai angka 76% terkait dengan Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. Indikator 4 Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mencapai 76%. Hasil survey dapat dicermati pada grafik berikut:



Grafik 3. Kepuasan terhadap fakultas

4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana

Aspek sarana prasarana merupakan satu aspek penting dalam proses belajar mengajar. Secara umum ada 3 indikator untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Indikator tersebut secara berurutan meliputi; (1) Kecukupan, (2) Aksesibilitas, (3) Kualitas. Indikator tertinggi ditunjukkan pada angka 74% yaitu pada indikator 3. Sedangkan nilai terendah ditunjukkan pada indikator 2 yang mencapai 73%. Secara cermat dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Grafik 4. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana

5. Lain-lain

Aspek lain yang menjadi temuan dalam survey kepuasan mahasiswa tahun 2023 ialah terkait saran terhadap dosen, terhadap tenaga kependidikan, terhadap pengelola, dan sarana prasarana. Beberapa saran memiliki kesamaan, sehingga yang dibahas dalam temuan ini adalah yang sudah disaring oleh penulis. Saran tersebut disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Saran Perbaikan Program Studi

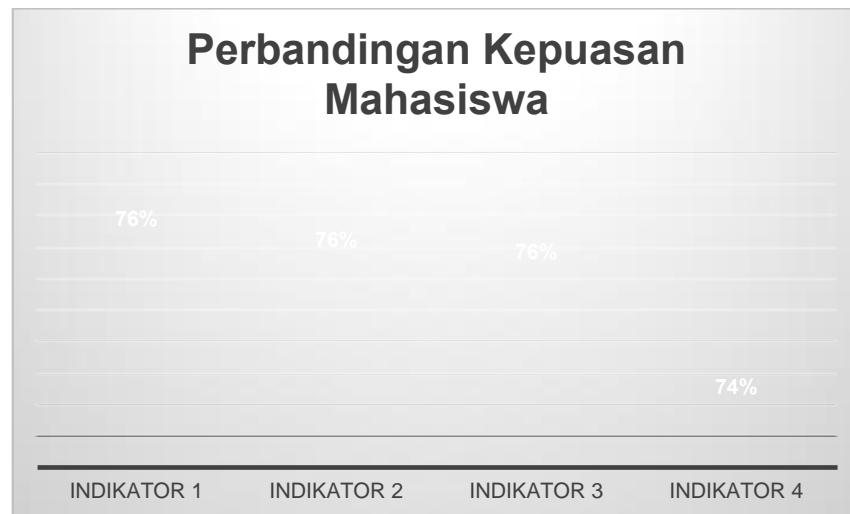
Saran dan Masukan Terhadap Dosen	
1	Semangat bapak ibu dosen sekalian, kalo bisa lakukan pendekatan dengan mahasiswa untuk membangun iklim pembelajaran yang menyenangkan.
2	Memberikan kemudahan mahasiswa untuk cepat menyelesaikan skripsinya
3	Untuk lebih memperhatikan mahasiswanya agar potensi yang kami miliki bisa lebih baik lagi, serta mendengarkan, menghargai bila ada dosen yang berpendapat
4	akan lebih baik jika dosen tidak hanya masuk di awal-awal semester, tapi semakin akhir-akhir dosen sering tidak masuk, sebaiknya tetap sering masuk seperti awal-awal semester
5	rajin masuk dan berikan materi ketika memang tidak bisa masuk
6	Lebih baik lagi ke depan nya, untuk dosen yang ingin mengganti kelas sebaiknya di informasikan secepat nya jangan mahasiswa/i yang sudah menunggu di kelas jadi kelas pengganti, tolong perhatikan, kasihan teman
7	Untuk beberapa Bu/Pak Dosen mungkin memberitahu dan menerangkan bagaimana benar atau salah nya dalam kerja mahasiswa/i, dibantu pengetahuan diajarkan dan diberikan arahan bukan cuma kritikan
8	ditingkatkan untuk cara mengajarnya sehingga mahasiswa gampang untuk menyerap materi kuliah yang diajarkan
9	Untuk dosen bila waktunya online ya online, kalo offline ya offline, dan disarankan untuk masuk dan mengajarkan materi supaya dapat dipahami oleh mahasiswa
10	semoga lebih bijak ketika menjelaskan materi dan memberi tugas. Jika materi blm pernah dibahas tp dijadikan soal ujian, harap beri keringanan pada saat mengerjakan. Semoga lebih baik ketika memberi nilai dengan nilai yang berkualitas, krn nilai itu penting. terimakasih.
11	Kalo ngasih nilai jangan terlalu kecil apalagi kalo udh masuk kelas terus apa lagi ga pernah telat juga kalo ngasih informasi jika tidak masuk kelas infoin dari hari sebelum kelasnya karena kasian yang rumahnya jauh
12	Punten bapak/ibu dosen saya izin memberikan saran ya, saran saya untuk beberapa dosen yang jarang sekali masuk kelas bahkan hanya dua kali pertemuan saja hadir offline dari pertemuan awal hingga akhir mau menjelang uas, seandainya adakan zoom agar materi tidak hanya ada di olu tapi mendapatkan sedikit gambaran dari dosennya, dan juga ada beberapa dosen yang terlalu meninggikan satu mahasiswa sehingga mahasiswa lain yang berusaha memberikan yang terbaik dan berkembang kurang di lihat , jadi di mohon bapak/ibu dosen lebih peka lagi terhadap mahasiswanya yang ingin juga mendapatkan yang terbaik dari bapak/ibu dosen,dan mau berterimakasih atas segala dedikasi bapak/ibu membimbing serta mengayomi kami serta minta maaf kepada seluruh dosen jika ada kesalahan.
13	Melakukan penilain dengan objektif
14	Lebih banyak kelas offline dikarenakan jika kelas online kurang efektif

15	Diharapkan kedepannya dosen dapat bertoleransi dengan aspirasi mahasiswa
16	Selama satu semester berlangsung, bapak/ibu tampaknya kurang bisa mengkoordinasi waktu dengan baik, sehingga kerap kali missing time selama pembelajaran berlangsung.
17	Agar merespon dengan cepat apabila mahasiswa bertanya diluar kelas (Whatsap)
18	terima kasih kepada ibu bapak dosen yang telah mengajar saya selama semester 3 semoga yang jutek jutek dilembutkan hatinya agar mahasiswa lebih nyaman
19	Saran untuk dosen saat memberikan materi, beliau dapat menjelaskan contoh yang mudah dipahami dari materi tersebut dan saat materi selesai dibahas sebaiknya jangan langsung memberikan tugas kepada mahasiswa alangkah baiknya materi tersebut dibahas lagi lebih tuntas
20	Jangan semaunya masuk ke kelas, ganti jadwal.
21	Untuk ketepatan waktu dalam memasuki kelas mungkin agak dipertegas saja
22	Dosennya sering masuk dong
23	Saya menjumpai dosen yang tidak pernah masuk ke dalam kelas semenjak UTS hingga UAS. Saya harap kedepannya bisa masuk dan mengajar kelas karena cara pengajarannya cukup efektif dan menyenangkan.
24	Dospem lebih perhatian lgi dan membantu kesulitan siswa nya
25	Bagi saya para dosen sudah berusaha sebaik mungkin untuk membimbing dan mengajar para mahasiswa dan mahasiswi nya dan itu sudah cukup.
Saran dan Masukan Terhadap Tenaga Kependidikan	
1	Sepertinya perlu ditambah lagi anggota tenaga kependidikan untuk memberikan pelayanan seputar informasi dan perihal lainnya yang dibutuhkan mahasiswa agar lebih cepat tanggap dan responsif.
2	Mampu berkomunikasi dengan baik dengan mahasiswa
3	Untuk selalu memberikan pengarahan serta pelayanan yang baik bagi mahasiswa
4	Lebih cepat dalam memberikan sebuah informasi mengenai kegiatan fakultas
5	Kalo chat dibales karna kita butuh kepastian apalagi kalo mau butuh minjem ruangan buat kegiatan komnil
6	Saran supaya memberi respon lebih cepat, juga detail dalam menyampaikan pesan, jangan pelit bicara.
7	pelayanan online (whatsapp) harus lebih tanggap dalam menjawab pesan dari wali mahasiswa terkait administrasi
Saran dan Masukan Pada Pengelola Fakultas	
1	Mohon di hadirkan program studi baru yang pada awalnya pernah digaungkan di tahun 2019, agar terdapat warna warni kompetensi di FISIP UHAMKA
2	Semoga ada peminatan manajemen komunikasi bagi seluruh mahasiswa tanpa terkecuali seperti khusus mahasiswa karyawan
3	lebih kompak dan lebih baik lagi. Agar fisip berkembang maju.
4	Semoga Fakultas dapat memberikan keringanan perihal pembayaran kuliah, semisalkan sudah membayar setengah atau berapa pun bisa diberikan akses untuk membuka uhamka akademik, agar dapat mengunduh atau melihat krs di akademik
5	Mungkin agar lebih dipertingkatkan saja kinerja dari para pengajarnya agar terus lebih baik.
6	Media dan metode promosi diperbaiki.
Saran dan Masukan Terhadap Sarana Prasarana	
1	Diperbanyak kembali sumber buku dan bacaan pada perpustakaan kampus
2	Diperhatikan kegunaan, serta kebersihan, terutama untuk sarana prasarana kelas
3	Untuk musholla yang berada di lt 5, terlalu sempit untuk ditempati oleh laki laki dan perempuan, dan jarak untuk berwudhu juga lumayan cukup sulit karena harus ke toilet terlebih dahulu.
4	ACnya terlalu dingin, kursinya banyak yang rusak, liftnya terlalu kecil

5	kelas prodi ilmu komunikasi berada di lantai 5, sedangkan lift hanya ada 2, mahasiswa menjadi telat masuk kelas karena menunggu lift ataupun menaiki tangga ke lantai 5, sebaiknya lift ditambah lagi
6	Sudah oke, kalau bisa parkir tolong jangan di minta bayar, kalau bisa WiFi setiap kelas jangan lemot
7	Lift ditambah kalau bisa pakai eskalator saja untuk memudahkan mahasiswa/i nya, tempat wudhu dekat dengan mushola.
8	untuk tempat duduk atau kursi mahasiswa baiknya ditingkatkan kualitasnya agar mahasiswa bisa lebih nyaman dalam menerima pelajaran di kelas.
9	lebih di luaskan dan dibuat nyaman mungkin. Yang paling penting yaitu kebersihan dan juga kerapian. Perbanyak lagi fasilitas agar makin mudah dalam berproses.
10	Saya pikir awalnya gada perpanjangan kartu perpustakaan ternyata ada bayar lagi 10 ribu tapi oke lah itu ma parkir juga lumayan 2000 juga dikira udh semuanya gada ngeluarin uang lagi semua udh di satuin sama bop dan bpp tapi oke lah
11	Untuk lebih memperhatikan keadaan infokus di ruangan kelas karena masih banyak infokus yang tidak berfungsi
12	Izin memberikan saran perihal sarana dan prasarana, untuk proyektor di beberapa kelas suka susah untuk di atur yang menyebabkan kita bolak balik ke TU untuk meminjam ini itu dan terkadang barang yang mau di pinjem udah keduluan di pinjem, jadi terkadang terkendala saat dosen membutuhkannya untuk menyampaikan materi
13	sarana dan prasarana di UHAMKA limau sangat kurang memadai, seperti kurangnya lapangan terbuka bahkan tempat diskusi yang nyaman untuk mahasiswa, mungkin bisa dikembangkan lebih baik lagi.
14	Dimohon agar lift diperbesar dan biaya parkir ditiadakan. Karena lift yg besar meminimalisir antrian banyaknya mahasiswa serta biaya parkir mempengaruhi pengeluaran mahasiswa. Kami berkuliah sudah melakukan pembayaran sebaik mungkin, masa parkir di kampus sendiri berbayar
15	Tolong lift di gedung limau di ganti saya suka takut karna goyang dan sudah lift lama saya suka inseyur kalau melihat gedung FKIP,FEB,dll nya yang sangat bagus dari segi fasilitas dan lain nya.
16	izin memberi masukan yaitu penambahan sarana lift atau membuat sarana tangga lebih menarik
17	Jaringan internet sangat lambat sehingga terkadang kondisi belajar mengajar terhambat.
18	toilet ditambah lagi, kantin diperbanyak lagi makanannya
19	Kurangnya toilet di fisip, kurangnya tempat untuk berwudhu dan akses lift sangat terbatas
20	Untuk lahan parkir mungkin agak lebih dibesarkan agar ketika mahasiswa ingin mengeluarkan kendaraan lebih mudah
21	lift nya tambah lagi karna jd numpuk semua yg ingin naik dan turun. Dan tolong harusnya parkir tidak usah bayar, karna kita pun sudah bayar bop bpp itu semua buat memakai sarana dan prasarana dikampus

B. Pembahasan

Grafik kepuasan mahasiswa terhadap dosen menunjukkan rata-rata kepuasan dengan indikator baik. Hal tersebut nampak pada angka 3 yang muncul untuk menunjukkan kepuasan tersebut. Aspek kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator tersebut mencapai nilai rata-rata 76% dan 74% terkait sarana dan prasarana. Data perbandingan lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik di bawah:



Grafik 5. Perbandingan kepuasan mahasiswa

Aspek kepuasan mahasiswa terhadap empat indikator tersebut, secara terbuka disampaikan pada kolom pertanyaan saran dan masukan yang tergambar pada tabel saran dan masukan perbaikan program studi. Melalui pertanyaan terbuka tersebut, masukan paling banyak terkait perbaikan sarana dan prasarana Kampus UHAMKA Limau dan juga terkait proses belajar mengajar bersama. Dosen.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Rencana tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1.	Peningkatan pelayanan dosen dalam mengajar, terutama dengan metode yang lebih efektif dalam perkuliahan offline, mengurangi perkuliahan online dan perubahan jadwal perkuliahan mendadak.	Ssosialisasi tentang cara penyampaian materi dan penggunaan media pembelajaran.	Semester Genap 2023	
2.	Peningkatan respon pelayanan tenaga kependidikan	Monitoring dan Evaluasi proses pembelajaran	Semester Genap 2023	
3.	Peningkatan pelayanan pengelola fakultas	Monev pelayanan pemimpin	Semester Genap 2023	
4.	Peningkatan aksesibilitas dan kecukupan sarana prasarana	Monev sarana dan prasarana	Semester Genap 2023	

B. Rekomendasi dan Saran

Kepuasan mahasiswa terhadap empat aspek di atas mendapat poin rata-rata 3 atau indikator baik. Hal ini tentu baik untuk menunjukkan kualitas layanan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana prasarana. Hanya saja, dengan hasil tersebut menunjukkan pula perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa agar survey selanjutnya beberapa aspek kepuasan bisa mencapai indikator 4 atau sangat baik. Sebab hal tersebut tidak jauh berbeda dengan temuan di tahun 2022. Bahkan, dalam beberapa aspek ditemukan adanya penilaian yang menunjukkan indikator 1 atau kurang, sehingga hal tersebut perlu menjadi evaluasi agar peningkatan kualitas layanan menjadi semakin baik kedepannya.

Perolehan data survey ini membutuhkan waktu yang cukup Panjang dibandingkan dengan survey yang lain. Respon mahasiswa yang cukup minim membuat penelitian ini belum maksimal memunculkan tanggapan dari seluruh mahasiswa FISIP UHAMKA.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (1990). *Rancangan Global Sistem Informasi Nasional Pendidikan Tinggi* (Sinan-Dikti).
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung : LAN
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Igbal, HM. 2002. *Pokok-pokok Materi, Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jadgish dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: McGraw Hill, Inc.
- J. Supranto M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.
- Maisaroh, S. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.

- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta Erlangga.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-Langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian*. Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah No 37 tahun 2009 tentang dosen Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, khususnya Bab I Pasal 1 ayat (5)
- Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Ruslan, R. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sumber lain:

- <http://pritymatto.wordpress.com/2013/12/08/sarana-dan-prasaranapendidikan/>
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/political-science/1967592-kiat-kiat-seorang-pimpinanyang/#ixzz2oHwi37qX>
- <http://denovoidea.wordpress.com/2009/02/11/profesionalisme-dosen-antara-harapandan-kenyataa>

LAMPIRAN

a. Biodata Peneliti

1.1 Biodata Peneliti

1.	NamaLengkap	Wininda Qusnul Khotimah, S.Ikom, M.A
2.	JenisKelamin	Perempuan
3.	JabatanFungsional	-
4.	NIP	D. 17.1227
5.	NIDN	0307049401
6.	TempatdanTanggalLahir	Poso, 7 April 1994
7.	E-mail	Winyinda@uhamka.ac.id
8.	NomorTelepon/Hp	081293674686
9.	Alamat Kantor	FISIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA
10	NomorTelepon/Faks	021-7205218/021-7205218

1.2 Riwayat Mengajar

No	Perguruan Tinggi	Mata Kuliah	Jumlah SKS
1	Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA	knik Mencari dan Menulis Berita	3
		kologi komunikasi	3
		munikasi Organisasi	3
		ngantar Ilmu Komunikasi	3
2	iversitas Mercu Buana	ulisan Media Publik Relations Cetak	3
		hasa Indonesia	2
		gital Public Relations	3
		kumentasi dan Publikasi Public Relations Digital	3

1.3 Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	FISIP Universitas Muhammadiyah Malang	FISIP Universitas Gadjah Mada
Bidang Ilmu	Ilmu Komunikasi	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	Praktik <i>Environment Journalism</i> dalam Konstruksi www.walhi.atim.or.id (Analisis Wacana Pada Pemberitaan Konflik Pembangunan Hotel di Area Sumber Mata Air Gemulo Batu)	Proses Jurnalisme Lingkungan Hidup di Surat Kabar : Studi Deskriptif Pada Redaksi Riau Pos Tentang Pemberitaan Kebakaran Hutan dan Lahan Tahun 2017
Nama Pembimbing	Nurudin, M.Si Widiya Yutanti, M.A	Dr. phil. Ana Nadhya Abrar, M.E.S

1.4 Penelitian 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2019	Peran Dimensi Keamanan Persepsian Terhadap Intensi Muzaki Lazismu Untuk Menggunakan Aplikasi Digital Dalam Membayar Zakat: Studi Kasus Di Indonesia	LEMLIT UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2020	Potret Rumah Susun Ramah Anak DKI Jakarta	LEMLIT UHAMKA	Rp 15.000.000

1.5 Pengabdian Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2018	Pelatihan Meningkatkan Minat Berwirausaha dan Keterampilan Mengemas Produk Anggota UPP Masjid Al-Ikhlah Jati Padang, Jakarta Selatan	LPPM UHAMKA	Rp 7.000.000
2	2018	Pelatihan Menumbuhkan Minat dan Kemampuan Membaca Anak-anak di Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur	LPPM UHAMKA	Rp 8.000.000
3	2019	Pelatihan Literasi dan Penguatan Rumah Baca Bagi Rumah Singgah dan PAUD di Terminal Kampung Rambutan, Jakarta Timur	LPPM UHAMKA	RP 8.000.000
4	2020	Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial Guna Menghasilkan Konten Edukatif Di Kalangan Siswa Smp Dan Sma	LPPM UHAMKA	Rp 5.000.000

Jakarta, 1 Maret 2023
Mengetahui,

Wininda Qusnul Khotimah, M.A

NIDN. 0307049401

b. Data Penelitian

docs.google.com/forms/d/1TVNgzZjYVIERyQMvYScvpmLWN_YvZirbyC9H1cEW0c/edit#responses

03. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa 2023

133 responses

View in Sheets

Accepting responses

Summary Question Individual

Who has responded?

Email

- independant1945s@gmail.com
- litaangraeni30@gmail.com
- aisyahnfadillah@gmail.com
- nisrinaa072@gmail.com
- sablaaulia882@gmail.com
- devinopita2411@gmail.com
- akbar.fadilah249@gmail.com

Excel File Edit View Insert Format Tools Data Window Help

03. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa 2023 (Responses)

Office Update To keep up-to-date with security updates, fixes, and improvements, choose Check for Updates.

1	Timestamp	Email Address	NAMA	NIM	Keandalan dan kemam Daya tanggap dosen di	Kepastian bahwa pelay. Kepedulian dosen dala	Keandalan dan kemam Daya tanggap. tenaga	Kepastian bahwa pelay. Kepedulian	tenaga ke	Keandala
133	2/19/2023 22:21:34	azmyahng@gmail.com	Azmyahrun Syamron	2009010269	2	2	2	2	2	3
134	2/20/2023 9:14:13	issahesanti04@gmail.c	Tara Hewanit	2106010341	3	3	3	3	3	3
135					78%	76%	76%	76%	76%	77%

Chart 1: Perbandingan 4 Indikator

Indikator	Value
INDIKATOR 1	78%
INDIKATOR 2	76%
INDIKATOR 3	76%
INDIKATOR 4	74%

Table: Keuasan Terhadap Dosen

Indikator	Value
Indikator 1	76%
Indikator 2	76%
Indikator 3	76%
Indikator 4	74%

Table: Keuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Indikator	Value
1	76%
2	76%
3	76%
4	76%

03. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa 2023 (Responses)

Office Update To keep up-to-date with security updates, fixes, and improvements, choose Check for Updates. Check for Updates

	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
128	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
129	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
133	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	8%	76%	77%	76%	75%	76%	76%	73%	73%	74%		

136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159

