

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI**

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH PASCASARJANA UHAMKA TAHUN 2021  
PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA**



**Uhamka**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**DISUSUN OLEH**

**Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.**

**Dr. Wini Tarmini, M.Hum.**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021**
  
2. Ketua Gugus/Unit Penjaminan Mutu
  - a. Nama Lengkap : Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NPD/NIDN : 0313016301
  - d. Pangkat /golongan :
  - e. Jabatan : Lektor
  - f. Fakultas/Prodi : Magister Pendidikan Bahasa Indonesia
  - g. Alamat : Jl. Warung Buncit Raya No. 17 Pancoran Jakarta Selatan.
  - h. Telepon/fax : (021) 73984063
  - i. Alamat rumah : Jl. Garuda Putra I Blok G I No. 15 Rt.12/14 Pondok Duta I Cimanggis Depok 16951
  - j. Telepon/E-mail : 081319602613/[niniibrahim13@yahoo.com](mailto:niniibrahim13@yahoo.com)
  
3. Waktu Pelaksanaan : 3 bulan (Mei-Juli 2021)

Jakarta, 7 April 2021

Mengetahui,  
Ketua LPM UHAMKA,

Ketua Peneliti,

Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd.  
NIDN: 0316078501



Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.  
NIDN: 0313016301

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah swt atas berbagai limpahan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan survei yang berjudul *Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021* dengan tepat waktu.

Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021. Hasil penelitian ini peneliti berharap dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari penyelenggara pendidikan dalam Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA sehingga menjadi penyelenggara pendidikan yang lebih baik lagi ke depannya.

Penulis menyadari bahwa laporan survei ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan survei di kemudian hari.

Penulis sampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada 1) Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M. Hum., selaku Rektor UHAMKA; 2) Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd., selaku direktur sekolah Pascasarjana UHAMKA; 3) Dr. Wini Tarmini, M.Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia; dan 4) Dr. Ishaq Nuriadi, M.Pd., selaku Ketua Lembaga Penjamu Mutu (LPM) serta rekan-rekan yang turut dalam penelitian ini.

Berkat dukungan dari Bapak/Ibu sekalian, penulis dapat menyelesaikan laporan survei ini tepat pada waktunya. Semoga hasilnya dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan keilmuan penulis, sehingga dapat terus meningkatkan mutu atau kualitas Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

Jakarta, 7 April 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Lembaga Pendidikan	4
B. Kinerja Lembaga	5
C. Pelayanan Akademik	7
D. Kepuasan Mahasiswa	7
E. Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Dan Waktu	11
B. Metode Penelitian	11
C. Populasi dan Sampel	11
D. Teknik Pengumpulan Data	12
E. Teknik Analisis Data	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	13
B. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2022	13
C. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2022	21

BAB V PENUTUP	
A. Rencana Tindak lanjut	24
B. Simpulan	24
C. Rekomendasi	25
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67
Biodata Peneliti	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa kurang puas. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) yang tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2016). Perguruan tinggi yang gagal dalam memberikan kepuasan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian akibat dari kegagalan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Dengan kata lain, setiap perguruan tinggi harus dapat merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memberikan layanan mahasiswa yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia di SPs UHAMKA, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Hal ini untuk menentukan kualitas pelayanan akademik telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang oyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para kompetitor institusi sejenis, serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut.

Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia di SPs UHAMKA memiliki rencana strategis yang diukur melalui beberapa indikator, untuk mengukur kualitas pelayanan. Pada penelitian sebelumnya dengan *stakeholders* mahasiswa, mahasiswa baru, orang tua, dan wisudawan, sedangkan, pada penelitian ini fokus pada kepuasan mahasiswa. Apabila kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia di SPs UHAMKA tidak dilakukan, maka akan berakibat ke citra dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Untuk mendapati layanan pendidikan yang optimal, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA melalui satuan penjaminan mutu internal (SPMI) mengadakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diterapkan oleh universitas. Dalam hal ini, SPMI membentuk tim unit gugus program studi untuk melakukan evaluasi secara komprehensif terkait kepuasan mahasiswa SPs Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA terhadap layanan pendidikan di tahun 2021 ini. Tujuan yang ingin dicapai melalui survei ini adalah diperolehnya temuan empiris tentang tingkat kepuasan mahasiswa SPs UHAMKA terhadap layanan akademik dalam Program Magister Pendidikan bahasa Indonesia yang selama ini telah diberikan.

## **B. Rumusan Masalah**

Membuat rumusan masalah penelitian yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dalam Program Magister Pendidikan bahasa Indonesia di SPs UHAMKA?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti membuat tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dalam Program Magister Pendidikan bahasa Indonesia di SPs UHAMKA.

## **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian bermanfaat oleh berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan lembaga pendidikan sebagai berikut.

1. Bahan evaluasi serta landasan bagi pimpinan baik pimpinan universitas, fakultas, dan program studi dalam mengambil kebijakan dan mengembangkan kualitas proses pendidikan di Sekolah pascasarjana UHAMKA

2. Bahan evaluasi dan masukan untuk tenaga pengajar/dosen dalam meningkatkan kualitas proses pengajar di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia.
3. Bahan evaluasi untuk tenaga kependidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa.
4. Bahan evaluasi bidang pengadaan sarana dan prasarana untuk menyediakan sarana dan prasarana sebagai bentuk peningkatan kualitas sarana dan prasarana di Sekolah pascasarjana UHAMKA.
5. Bahan evaluasi untuk segenap pengelola lembaga pendidikan untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas baik sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menjadi lembaga yang penuh sinergi dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Lembaga Pendidikan**

Lingkungan pendidikan sangat dibutuhkan dalam proses pendidikan sebab lingkungan pendidikan tersebut berfungsi menunjang proses belajar mengajar secara nyaman, tertib, dan berkelanjutan. Dengan suasana seperti itu, maka proses pendidikan dapat dilaksanakan (Achmad, 2012). Dengan kata lain, lembaga pendidikan dapat dikatakan sebagai suatu badan yang berusaha mengelola dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sosial, kebudayaan, keagamaan, penelitian keterampilan dan keahliannya di lingkungan pendidikan.

Roqib dan Nurfuadi (2011:75) berpendapat secara etimologi, lembaga adalah asal sesuatu, acuan, sesuatu, sesuatu yang memberi bentuk pada yang lain, badan atau organisasi yang bertujuan mengadakan suatu penelitian keilmuan atau melakukan sesuatu usaha. Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa, lembaga mengandung dua arti yaitu pengertian secara fisik, materil, konkret, dan pengertian secara nonfisik, nonmateril dan abstrak.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan (Rinala, 2013).

Lembaga pendidikan disebut sebagai badan atau instansi baik negeri maupun swasta yang melaksanakan kegiatan mendidik. Dengan kata lain, lembaga pendidikan adalah badan atau instansi yang menyelenggarakan usaha pendidikan. lembaga pendidikan tertinggi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi ini dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas, dan berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Serta dapat juga menyelenggarakan program akademik, profesi, dan/atau vokasi.

Berdasarkan uraian beberapa ahli di atas, lembaga pendidikan adalah suatu badan yang berusaha mengelola dan menyelenggarakan kegiatan mendidik. Lembaga pendidikan sebagai tempat perubahan tingkah laku seseorang untuk lebih baik lagi.

Lembaga pendidikan dengan jenjang pendidikan paling tinggi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi adalah suatu lembaga pendidikan yang memfokuskan pada bidang keilmuan sesuai dengan akademis.

## **B. Kinerja Lembaga**

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (kirom, 2015:3). Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi serta untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang berlaku.

Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam lembaga merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja dalam lembaga dapat dilihat dari kepuasan publik. Jika dikaitkan dengan perguruan tinggi, kepuasan kinerja lembaga dapat diukur dengan pencapaian kepuasan pengguna perguruan tinggi. Salah satunya ialah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui kepuasan terhadap pimpinan kampus, dosen, tenaga kependidikan dan sarana prasarana.

- 1. Pimpinan,** pada hakikatnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain. Dalam kegiatannya, pemimpin memiliki kekuasaan yang mengerahkan dan mempengaruhi bawahannya sehubungan dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakan.
- 2. Dosen,** adalah salah satu komponen esensial dalam suatu sistem pendidikan diperguruan tinggi dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
- 3. Tenaga Kependidikan,** dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan.

4. **Sarana dan Prasarana,** 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.

### **C. Pelayanan Akademik**

Menurut Ahmad (2016:32), pelayanan adalah suatu tindakan dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, dan permintaan konsumen. Dengan demikian, pelayanan adalah sebagai suatu tindakan pelayanan kerja yang dilakukan seseorang atau orang lain berkesediaan untuk bekerja atau bertindak, penggunaan bantuan, pemberitahuan atau publikasi, serta memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan diterima langsung.

Adapun layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagai program yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya yaitu layanan mahasiswa yang tercantum dalam buku pedoman akademik (Depdikbud, 2016). Hal ini tentunya untuk acuan alur kerja dan penilaian. Sebagai penilaian harus ada acuan sebagai sandaran untuk menilai bahwa sesuatu itu bagus, sehingga dapat diandalkan. Pelayanan yang bagus tentunya bermutu atau berkualitas dari berbagai segi sehingga sangat ideal sekali untuk mencapainya, tetapi berusaha untuk mencapai tujuan tersebut.

Layanan yang diberikan memberikan dasar yang baik bagi penggunaan atau pemakaian jasa ulang, terciptanya loyalitas mahasiswa, dan reputasi fakultas di mata mahasiswa lebih baik. Indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang dinilai tidak puas adalah hubungan fakultas dan mahasiswa tidak harmonis, layanan yang ada tidak bisa memberikan dasar yang baik bagi pengguna atau pemakai jasa ulang, tidak terciptanya loyalitas mahasiswa, reputasi fakultas dinilai mahasiswa tidak jauh lebih baik (Ahmad, 2016:48).

### **D. Kepuasan Mahasiswa**

Setiap perguruan tinggi pastinya menginginkan untuk memenuhi segala keinginan mahasiswa dalam arti memberikan kepuasan kepadanya. Walaupun demikian hal itu bukanlah satu-satunya sasaran. Perguruan tinggi tidak dapat melupakan sasaran lainnya. Kepuasan mahasiswa memberikan banyak manfaat bagi perguruan tinggi, dan tingkat kepuasan mahasiswa yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas mahasiswa yang lebih besar.

Ahmad (2016:18) menjelaskan, kepuasan mahasiswa adalah hasil akhir yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan dan mengevaluasi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dari didapat dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk

yang diharapkan berdasarkan pengalaman dan pengetahuan sebelumnya di dalam memorinya.

Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Dengan kata lain, Kotler dalam Debby L (2010) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan bahagia dan suka cita yang dirasakan mahasiswa karena penjaminan mutu internal lembaga dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan sebagai indikator utamanya. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan yang diberikan lembaga Perguruan Tinggi. Kepuasan mahasiswa dikatakan juga sebagai perasaan bahagia dan suka cita yang dirasakan mahasiswa karena penjaminan mutu internal lembaga dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan sebagai indikator utamanya. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan yang diberikan lembaga Perguruan Tinggi (Ikhsan, 2014:4).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Dengan demikian, kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan mahasiswa setelah terjadi proses pelayanan. Apabila mahasiswa merasa puas, maka dia akan menunjukkan kepuasan. Mahasiswa telah mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang baik melalui pengalaman serta pengetahuan sebelumnya. Mahasiswa berharap akan mendapatkan pelayanan yang baik, apabila akan menggunakan salah satu fasilitas jasa fakultas. Hanya mahasiswa pada tahap ini belum menggunakan fasilitas jasa tersebut.

Menurut Berry dalam Sopiatin, (2010), terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya

#### **E. Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

Dalam rangka meningkatkan kualifikasi pendidikan kejenjang S2 (program magister) bagi guru, kepala sekolah, dan pengawas yang belum S2, atau siapapun yang ingin mengembangkan dirinya. Sekolah Pascasarjana UHAMKA menyelenggarakan program magister. Dalam program magister, komposisi tenaga pengajar, sarana dan prasarana yang modern, dan sejumlah fasilitas lainnya, sudah memadai, saat ini, Prodi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Sekolah Pascasarjana UHAMKA memiliki akreditasi A dan akreditasi institusi UHAMKA memiliki akreditasi.

Program studi menjalankan kelembagaannya dimulai dengan membangun visi dan misi, serta tujuan. Visi Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, yaitu pada tahun 2017 menjadi Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia utama dalam mutu akademik yang menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi dan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional dan sosial.

Misi Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, sebagai berikut.

1. Menyelenggarakan program pendidikan yang menghasilkan Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang islami yang memiliki kemampuan berpikir ilmiah dan semangat belajar sepanjang hayat.
2. Mengelola program pendidikan yang membina tenaga pendidikan bahasa dan sastra Indonesia yang profesional, kreatif, dan inovatif.
3. Membina program pendidikan yang peduli akan pendidikan dan pengembangan umat melalui pendidikan bahasa dan sastra Indonesia.
4. Menyelenggarakan program pendidikan yang membuka kemungkinan bagi lulusan dalam berkarya dan mengembangkan diri dan lingkungan masyarakat terkait dengan pendidikan bahasa dan sastra Indonesia di luar bidang pengajaran..
5. Menyelenggarakan program yang menghasilkan lulusan yang mampu menggali serta mengembangkan kekayaan budaya nusantara melalui penelitian, pengembangan dan pemasyarakatan bahasa dan sastra Indonesia.
6. Melaksanakan kegiatan pemberdayaan dan pengabdian masyarakat berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan keilmuan terutama di bidang Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.
7. Mengintegrasikan nilai-nilai Islam dan kemuhammadiyah dalam pengembangan ilmu terutama bidang pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia menuju keluhuran akhlak, dan kematangan professional.

Tujuan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sebagai berikut.

1. Menghasilkan Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang memiliki moral islami serta kemampuan spiritual dan intelektual.
2. Menyiapkan tenaga pendidikan bahasa dan sastra Indonesia tingkat magister yang profesional, kreatif dan inovatif.
3. Menghasilkan magister pendidikan yang memiliki keikhlasan dan kepedulian akan pendidikan bangsa melalui pendidikan bahasa dan sastra Indonesia.
4. Menyiapkan lulusan yang juga memiliki kompetensi sebagai praktisi di bidang penyuntingan, pewara, penerjemahan, dan BIPA.
5. Melaksanakan program penelitian, pengembangan, dan pemasyarakatan pendidikan bahasa dan sastra Indonesia.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Dan Waktu**

Peneliti melakukan penelitian terhadap mahasiswa Program Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA di Jakarta. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Mei sampai Juli 2021.

#### **B. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei. Penelitian survei ini dilakukan untuk mengumpulkan data penelitian secara fisik maupun sosial dalam waktu bersamaan. Penelitian Survei ini telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa Program Studi Megister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Kemudian penelitian kualitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan unit penelitian atau analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Megister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA sebanyak 81 mahasiswa.

Sampel adalah bagian kecil yang mewakili kelompok atau keseluruhan yang lebih besar. Sampel dalam penelitian ini adalah mengambil 30% dari jumlah populasi, sehingga diperoleh sampel sebanyak 27 mahasiswa Program Studi Megister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA tahun 2021 yang telah mengisi kuisisioner yang telah diberikan melalui link *Google Form*.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

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

1. Mahasiswa dimasukan ke dalam grup WhatshAp
2. Mahasiswa dikumpulkan untuk diberikan arahan
3. Mahasiswa diberikan link *Google Form* terkait angket yang harus diisi
4. Memastikan jumlah mahasiswa yang sudah mengisi angket/kuesioner
5. Angket/kuesioner yang diisi oleh mahasiswa lalu dicetak
6. Angket/keusioner klasifikasikan sesuai subfokus penelitian
7. Angket/kuesioner dianalisis oleh peneliti

#### E. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode analisa pada survei kepuasan mahasiswa UHAMKA seperti disarankan oleh beberapa penelitian. Data yang terkumpul dari hasil survei direkap dengan memasukkan nilai respon mahasiswa ke dalam *file microsoft excel*. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada *microsoft excel*. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan delapan aspek penilaian. Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Kriteria Skor**

<b>No</b>	<b>Rentang</b>	<b>Keterangan</b>
1	100-85	Sangat memuaskan
2	84-71	Memuaskan
3	70-55	Cukup memuaskan
4	≤ 55	Kurang memuaskan

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Deskripsi Data**

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan pada mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang beralamat Jalan. Warung Buncit Raya No. 17, Pancoran Jakarta Selatan. Setiap mahasiswa yang terdaftar diminta mengisi tanggapan kepuasan mahasiswa mengenai pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan sarana dan prasarana. Mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 27 mahasiswa melalui *google form*. Adapun kode responden sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Responden Mahasiswa  
Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

No	Responden	No	Responden	No	Responden	No	Responden
1	S1A	11	S1K	21	S3A	31	S3K
2	S1B	12	S2A	22	S3B	32	S3L
3	S1C	13	S2B	23	S3C	33	S3M
4	S1D	14	S2C	24	S3D	34	S4F
5	S1E	15	S2D	25	S3E	35	S4A
6	S1F	16	S2E	26	S3F	36	S4B
7	S1G	17	S2F	27	S3G	37	S4C
8	S1H	18	S2G				
9	S1I	19	S2H				
10	S1J	20	S2I				

**B. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021**

**1. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

Dalam melakukan survei kepuasan mahasiswa ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan keprofesionalan

dosen dalam melakukan proses pembelajaran di kelas. Pada program studi megister pendidikan bahasa Indonesia terdapat 4 (empat) indikator yaitu, 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, dan kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Untuk menguji kepuasan mahasiswa terkait kinerja atau layanan dosen di program studi, mahasiswa diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

**Tabel 4.2 Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja atau Layanan Dosen**

No	Indikator	Tingkat Kepuasan (Persentase)
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	92.6
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	90.7
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	88.8
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	89.8
		90.5

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 90.5. Pada indikator mengenai keandalan (*reliability*) dosen dalam memberikan pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 92.4, daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 90.7, kepastian (dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan diperoleh nilai rata-rata sebesar 88.8, dan kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 89.9. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen sudah sangat memuaskan. Dosen mengedepan rasa tanggung jawab dirinya sebagai dosen dengan menunjukkan keahliannya dalam memberikan pelayanan kepada

mahasiswa baik berupa keandalan, daya tanggap, penguatan keyakinan dan menunjukkan rasa kepedulian kepada mahasiswa dengan baik.

Berikut hasil kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



**Grafik 4.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dosen**

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen yang paling tinggi terdapat pada indikator keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 92.6. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dosen Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sudah sangat baik (sangat memuaskan) dalam menjaga mutu program studi, salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara handal.

## **2. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

Dalam melakukan survei kepuasan mahasiswa ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam penilaian kinerja tenaga

kependidikan. Adanya indikator ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepedulian tenaga kependidikan dalam mendukung dan memfasilitasi pembelajaran. Pada program studi megister pendidikan bahasa Indonesia terdapat 4 (empat) indikator tenaga kependidikan yaitu, 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, dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Untuk menguji kepuasan mahasiswa terkait kinerja atau layanan tenaga kependidikan di program studi, mahasiswa diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

**Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja atau Layanan Tenaga Kependidikan**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tingkat Kepuasan (Persentase)</b>
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	<b>87</b>
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<b>85.2</b>
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	<b>85.2</b>
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	<b>87</b>
		<b>85.9</b>

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 85.9. Pada indikator mengenai keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 87, daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat diperoleh nilai rata-rata sebesar 85.2,, kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan diperoleh nilai rata-rata sebesar 85.2, dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 87. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan sudah sangat memuaskan. Dalam menjalankan tugasnya, tenaga kependidikan selalu berusaha

menjaga hubungan baik dengan mahasiswa, khususnya dalam memberikan pelayanan. Tenaga kependidikan selalu mengedepankan loyalitas dan intensitas guna membantu dan memfasilitasi segala keperluan atau kebutuhan mahasiswa dalam menunjang keberhasilan pembelajaran.

Berikut hasil kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



**Grafik 4.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan**

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa serta kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 87. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tenaga kependidikan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sudah sangat baik (sangat memuaskan) dalam menjaga mutu program studi, salah satunya dengan mengedepankan keandalan dan kepedulian yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

### **3. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pimpinan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

Dalam melakukan survei kepuasan mahasiswa ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat menjaga dan meningkatkan kualitas program studi, yaitu 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, dan kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

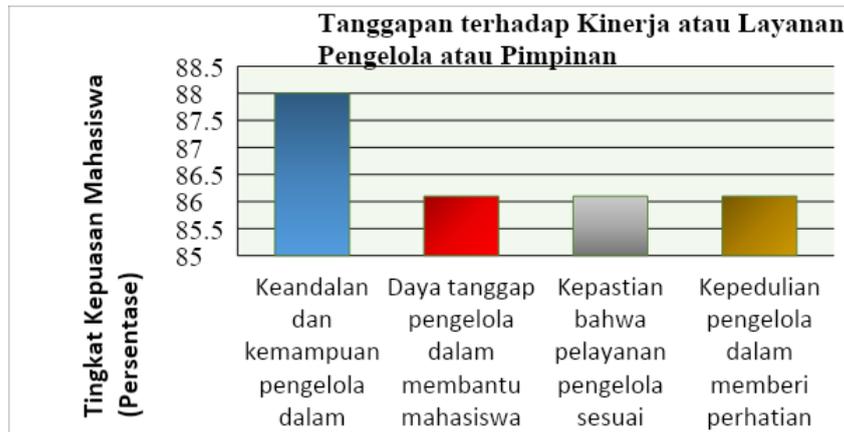
Untuk menguji kepuasan mahasiswa terkait kinerja atau layanan pimpinan di program studi, mahasiswa diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

**Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja atau Layanan Pimpinan**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tingkat Kepuasan (Persentase)</b>
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	<b>88</b>
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<b>86.1</b>
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	<b>86.1</b>
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	<b>86.1</b>
		<b>86.6</b>

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pimpinan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 86.6. Pada indikator mengenai keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 88, daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat diperoleh nilai rata-rata sebesar 86.1, kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan diperoleh nilai rata-rata sebesar 86.1, dan kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 86.1. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pimpinan sudah sangat memuaskan. Dalam menjalankan tugasnya, pimpinan selalu berusaha menjaga hubungan baik dengan mahasiswa dengan memandang bahwa pelayanan untuk mahasiswa sangat penting dan harus selalu diperbaiki dan ditingkatkan kembali agar mahasiswa merasa puas akan pelayanan diperolehnya.

Berikut hasil kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



**Grafik 4.3 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pimpinan**

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pimpinan yang paling tinggi terdapat pada indikator keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 88. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pimpinan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sudah sangat baik (sangat memuaskan) dalam menjaga mutu dan kualitas program studi. Salah satunya dengan Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

#### **4. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia**

Dalam melakukan survei kepuasan mahasiswa ini, unit penjaminan mutu membuat indikator yang dapat dijadikan patokan dalam pemenuhan dan penunjang pembelajaran. Adanya indikator ini untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas program studi. Pada program studi megister pendidikan bahasa Indonesia terdapat 3 (tiga) indikator sarana dan prasarana yaitu, kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik.

Untuk menguji kepuasan mahasiswa terkait kualitas layanan sarana dan prasarana di program studi, mahasiswa diberikan kuesioner dengan beberapa indikator pertanyaan diperoleh hasil survei sebagai berikut.

**Tabel 4.5 Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja atau Layanan Sarana dan Prasarana**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tingkat Kepuasan (Persentase)</b>
1	Kecukupan	90

2	Aksesibilitas	<b>88.9</b>
3	Kualitas	<b>91.7</b>
		<b>90.1</b>

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana pimpinan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 87.1. Pada indikator mengenai kecukupan diperoleh nilai rata-rata sebesar 87.5, aksesibilitas diperoleh nilai rata-rata sebesar 85.7, dan kualitas diperoleh nilai rata-rata sebesar 88.1. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap layanan kualitas sarana dan prasarana sudah sangat memuaskan. Dalam menjamin dan menjalankan pembelajaran agar tetap berjalan lancar, lembaga pendidikan selalu berusaha mengadakan sarana dan prasarana dengan prinsip kecukupan, prinsip aksesibilitas atau kemudahan, prinsip kualitas sarana dan prasarana. Hal ini dilakukan guna menunjang pembelajaran dan kegiatan akademik agar berjalan secara optimal.

Dalam suatu lembaga pendidikan dengan menjaga kualitas pengadaan sarana dan prasarana sangatlah penting, karena dengan adanya sarana dan prasarana yang berkualitas dapat menunjang proses pembelajaran dan kegiatan akademik. Berikut hasil kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan yang disajikan ke dalam grafik pencapaian indikator.



**Grafik 4.4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana yang paling tinggi terdapat pada indikator kualitas diperoleh nilai rata-rata sebesar 88.1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SPs Uhamka dalam hal ini Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sudah sangat baik (sangat memuaskan) dalam menjaga mutu dan kualitas sarana dan prasarana. Salah satunya dengan tetap menjaga kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik.

### **C. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2021**

Kualitas layanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan ditinggalkan mahasiswanya lantaran mereka tidak mendapatkan sesuatu yang diharapkan (Ilyas, 2014). Di sisi lain, dengan masuknya perguruan tinggi asing di Indonesia, yang cenderung memberikan layanan akademik dan administrasi dengan memanjakan konsumen (mahasiswa), maka tuntutan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan menyenangkan itu menjadi semakin kuat.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dapat dikatakan sebagai salah satu lembaga pendidikan yang mengedepankan kualitas layanan pendidikan. Layanan ini sangat penting bagi kelancaran dan ketepatan penyelesaian studi mahasiswa. Di samping itu, juga menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi lembaga. Untuk itu, diadakanlah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di SPs UHAMKA guna mengevaluasi secara komprehensif terhadap layanan tersebut untuk menjaring informasi dari mahasiswa yang selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu layanan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa di atas, diperoleh beberapa hasil tanggapan mahasiswa secara kuantitas terkait pencapaian kinerja atau layanan dosen, tenaga kependidikan, pimpinan, maupun kualitas layanan sarana prasarana yang dirangkum dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.6 Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di SPs UHAMKA**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tingkat Kepuasan (Persentase)</b>
1	Kinerja atau layanan dosen	<b>90.5</b>
2	Kinerja atau Layanan tenaga kependidikan	<b>85.9</b>
3	Kinerja atau layanan pimpinan	<b>86.6</b>
4	Kinerja atau layanan sarana dan prasarana	<b>90.1</b>
		<b>88.1</b>

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada tabel di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pendidikan SPs UHAMKA Program Studi pendidikan Bahasa Indonesia dengan hasil yang sangat memuaskan dengan nilai sebesar 88.1. Hal ini menandakan bahwa layanan pendidikan di SPs UHAMKA ini sudah optimal. Pengawasan dan peningkatan selalu dijadikan sebagai indikator program. Dalam hal ini, SPs UHAMKA melalui satuan penjaminan mutu selalu mengadakan survei kepuasan mahasiswa guna meninjau informasi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa guna melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan layanan pendidikan.

Survei kepuasan mahasiswa ini ditinjau dari beberapa segi indikator yaitu kinerja atau kinerja atau layanan dosen, kinerja atau layanan tenaga kependidikan, kinerja atau layanan pimpinan, dan kinerja atau layanan sarana dan prasarana. Alhasil, diperoleh data bahwa semua indikator tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator layanan pendidikan tersebut sudah berjalan dengan sangat memuaskan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan pendidikan SPs UHAMKA memang sudah berjalan secara optimal dan memuaskan. Di samping itu juga diketahui bahwa, indikator layanan pendidikan yang paling banyak dirasakan oleh mahasiswa secara memuaskan ialah pada indikator kinerja atau layanan pimpinan.

Kekuatan dinamis perguruan tinggi terletak kinerja dosen. Dosen yang handal, memiliki daya tanggap, dan penguatan keyakinan serta menunjukkan rasa empati kepada mahasiswa harus tetap diberdayakan sebaik mungkin untuk mendapati kepuasan mahasiswa secara komprehensif. Bertolak dari pemikiran tersebut, maka sangat mungkin terjadi layanan pendidikan yang sama dirasakan memuaskan oleh sekelompok individu, tetapi dirasa belum memuaskan oleh sekelompok individu yang lain. Namun demikian, aspek kuantitas jumlah orang yang merasa puas, belum puas, atau tidak puas juga perlu menjadi bahan pertimbangan bahwa dalam penilaian suatu layanan sudah memuaskan atau belum (Ilyas, 2014). Dengan demikian, terlihat jelas

bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia di SPs UHAMKA ini sangat memuaskan, baik kinerja atau layanan dosen, tenaga kependidikan, pimpinan, maupun sarana dan prasarana.

## BAB V PENUTUP

### A. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Manajemen waktu jam kuliah tidak lebih dari yang di tentukan (berlebihan hingga larut malam)	Monev Perkuliahan dan Evluasi semester	04-08-2022	Rp5.000000,00
2	Proses persetujuan kegiatan masih berjalan lambat	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait engan mengadakan evaluasi perkuliahan	12/12/2021	Rp2.500000,00
3	Buku-buku cetak, buku elektronik dan repository lengkap, bermutu, dan terbaru ( <i>recent</i> )	Mengadakan koleksi pustaka prodi	04-02-2023	Rp5.000000,00

### B. Simpulan

1. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 90.5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan dosen yang paling tinggi terdapat pada indikator keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 92.6.

2. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan tenaga kependidikan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 85.9. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa serta kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 87.
3. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pimpinan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 86.6. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pimpinan yang paling tinggi terdapat pada indikator keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 88.
4. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana pimpinan dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 87.1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana yang paling tinggi terdapat pada indikator kualitas diperoleh nilai rata-rata sebesar 88.1
5. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau layanan pendidikan SPs UHAMKA Program Studi pendidikan Bahasa Indonesia dengan hasil yang sangat memuaskan dengan nilai sebesar 88.1. Hal ini menandakan bahwa layanan pendidikan di SPs UHAMKA ini sudah optimal. Pengawasan dan peningkatan selalu dijadikan sebagai indikator program.
6. Indikator layanan pendidikan yang paling tinggi dirasakan oleh mahasiswa secara memuaskan ialah pada indikator kinerja dosen.

### **C. Rekomendasi**

Berdasarkan penemuan dalam penelitian ini, peneliti akan menunjukkan beberapa rekomendasi untuk beberapa pihak sesuai hasil temuan tingkat kepuasan mahasiswa di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia di Sekolah Pascasarjana UHAMKA sebagai berikut.



No.	Survei	Indikator	Skoring	Rekomendasi	Pelaksana
1.	Kinerja Dosen	Tata tertib perkuliahan	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen sebesar 90.5	Monev proses pembelajaran dan Tata tertib perkuliahan	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi
		Mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian ( <i>current issues</i> )	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen sebesar 90.5	Evaluasi semester	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi 3. Dosen
		Memberi tugas dan soal ujian sesuai dengan RPS dan materi ajar	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen sebesar 90.5	Peninjauan RPS/pemutakhiran RPS	1. Pimpinan kampus 2. Direktur 3. Unit penjaminan mutu 4. Pimpinan prodi
2.	Tenaga Kependidikan/Karyawan	Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan sebesar 85.9	Evaluasi kepuasan mahasiswa	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi
		Mampu merespon permasalahan mahasiswa (Proses persetujuan kegiatan masih berjalan lambat)	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan sebesar 85.9	Evaluasi kepuasan mahasiswa dan pemantapan SOP pelayanan	1. Unit penjaminan mutu 2. Pimpinan prodi
3.	Kinerja Pimpinan	1. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan sebesar 86.6	Program peminatan mahasiswa	1. Pimpinan kampus 2. Direktur 3. Pimpinan prodi 4. Dosen 5. Mahasiswa
4.	Sarana dan Prasarana	Sarana berkesenian lengkap dan berkualitas	Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan akademik sebesar 88.1	Monev Inventarisasi sarana dan prasarana	1. Pimpinan prodi 2. Unit penjaminan mutu 3. Tim Penyedia Sarana dan Prasarana

		Akses <i>wifi</i> mudah diperoleh	Kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas atau kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan akademik sebesar 85.7	Kualitas dan kuantitas <i>wifi</i> harus ditingkatkan lagi agar mahasiswa dapat mengakses <i>website</i> pembelajaran tidak ada terkendala dan begitu juga dalam proses pembelajaran berlangsung.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan prodi</li> <li>2. Unit penjaminan mutu</li> <li>3. Tim Penyedia Sarana dan Prasarana</li> </ol>
--	--	-----------------------------------	--	---	--

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2016). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar* (Doctoral dissertation, UIN Alauddin Makassar).
- Debby Likumhua. (2010). Faktor Kualitas Layanan rerta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon. Tesis. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.
- DepdikBud. (2016). *Buku Himpunan Peraturan dan Kebijakan Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Pt. Sarana Depdikbud.
- Iksan, I. (2013). *Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, dan Pelayanan Karyawan terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammadiyah Bima-NTB* (Doctoral dissertation. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ilyas, I. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 31(2).
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Sopiatin, Popi, (2010) *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

# LAMPIRAN

Lampiran Biodata Peneliti

## BIODATA PENELITI

### A. Biodata Peneliti

#### 1. Ketua Pelaksana

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	D 093.319
5	NIDN	0313016301
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 13 Januari 1963
7	Alamat Rumah	Jln. Garuda Putra I Blok G I No. 15 Rt.12/14 Pondok Duta I Cimanggis Depok 16951
8	Nomor Telepon/ Faxes/HP	0218713415/081319602613
9	Alamat Kantor	Jln. Tanah Merdeka Kp. Rambutan Pasar Rebo Jakarta Timur
10	Nomor Telepon/Fax	021-8400341/021-8411531
11	Alamat e-mail	<a href="mailto:niniibrahim13@yahoo.com">niniibrahim13@yahoo.com</a>
12	Lulusan yang Telah Dihilangkan	S-1= orang, S-2= -orang, S-3= - orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Keterampilan Berbahasa
		2. Telaah Kurikulum dan Buku Teks Bahasa Indonesia
		3. Perencanaan Pembelajaran Bahasa Indonesia
		4. Pembinaan Kompetensi Mengajar
		5. Evaluasi Pengajaran Bahasa Indonesia
		6. Bahasa Indonesia (MKU)
		7. Kurikulum dan Pengembangan Materi Ajar

#### Riwayat Pendidikan

	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>
	-	-	-
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Nama Perguruan Tinggi	IKIP Jakarta	Universitas Negeri Jakarta	Universitas Negeri Jakarta
Bidang Ilmu	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	Pendidikan Bahasa	Pendidikan Bahasa
Tahun Masuk-Lulus	1985 – 1989	2001 – 2004	2006 – 2009
Judul Skripsi/ Tesis/Disertasi	Studi Pragmatik dalam Buku Paket Bahasa Indonesia SMA dalam Hubungannya dengan Aspek-Aspek Pragmatik dalam Kurikulum Bahasa Indonesia SMA 1984	Kemampuan Mengajar Bahasa Indonesia Mahasiswa PPL FKIP UHAMKA Jakarta (Suatu Analisis Kualitatif Deskriptif)	Citra dan Peran Perempuan dalam Novel –Novel Karya NH Dini (Kajian Struktural Genetik)
Nama pembimbing/ Promotor	1. Dra. Hj. Siti Chamdiah Sampurno 2. Drs. H. Soenarko	1. Dr. Sumardi, M.Sc. 2. Prof. Dr. Sakura H. Ridwan, M.Pd.	1. Prof. Dr. Emzir 2. Dr. Kinadjati

Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir (bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian	Sumber
1	2018	Telaah Konstruksi Hoaks dalam Teks Berita di Media Sosial <i>Facebook</i> melalui Analisis Wacana Kritis	Lemlitbang UHAMKA
2	2018	Aspek Ujaran Kebencian Pada Masyarakat dalam Media Percakapan <i>Whatsapp</i>	Lemlitbang UHAMKA
3	2019	Kajian Forensik Linguistik: Viralitas dan Kontroversi Video di Media dengan Muatan Dugaan Penghinaan Agama sebagai Masalah Toleransi dan Kebhinekaan	Lemlitbang UHAMKA
4	2019	Hubungan Tingkat Pemahaman Membaca dengan Aktivitas Penggunaan Media Sosial Mahasiswa PBSI FKIP UHAMKA	Lemlitbang UHAMKA
5	2020	Pengaruh Intensitas Menulis <i>Caption</i> Pada Media Sosial <i>Instagram</i> terhadap Pemahaman Menulis Karangan Deskripsi Mahasiswa FKIP UHAMKA	Lemlitbang UHAMKA
6	2020	Gambaran Tokoh dan Peran Gender dalam Novel-Novel Yang Diterbitkan oleh Aplikasi Novel <i>Online</i>	Lemlitbang UHAMKA

Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Judul Pengabdian Kepada Masyarakat</b>	<b>Sumber</b>
1	2019	Implementasi Kurikulum 2013 bagi Guru SMP di Wilayah MKKS Sub Rayon 18 Jasinga Kabupaten Bogor	LPPM UHAMKA A
2	2019	PKM Penanaman Nilai Karakter Islam melalui Dongeng Pada Anak TPQ An-Nazar Kelurahan Sukarami, Kecamatan Selebar, Bengkulu	LPPM UHAMKA
3	2020	Pelatihan Pembelajaran Daring Berbasis Edmodo Pada Guru-Guru PAUD di Jakarta Islamic School PKP di Masa Pandemi Covid-19	LPPM UHAMKA
4	2020	Edukasi Pencegahan Kepikunan Melalui Senam Otak Pada PKK Rw 14 Kelurahan Tugu Depok	LPPM UHAMKA
5	2012	Pelatihan Menulis Cerpen Bagi Siswa di Smp Muhammadiyah Cisalak	LPPM UHAMKA

Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 tahun terakhir

<b>No</b>	<b>Judul Artikel Ilmiah</b>	<b>Volume/Nomor/Tahun</b>	<b>Nama Jurnal</b>
1	<i>Nationalism Study Of Primary Students In The Frontier Area Of Sebatik Island–North Kalimantan. ISSN: 2277-8616</i>	Vol 8 No 12, ISSN: 2277-8616, halaman 682-686, Desember 2019	Jurnal IJSTR
2	Pengaruh Media Pembelajaran Gambar Berseri Terhadap Keterampilan Menulis Deskripsi siswa Kelas VII SMP Negeri 24 Jakarta Timur. ISSN: 2654-4199.	Vol 1 No 2, halaman 32-41, Maret 2019.	Jurnal Imajeri, UHAMKA
3	<i>Construction Of Hoax Circulated In Social Media. ISSN: 2411-9458</i>	Vol 6 No 1, halaman 85-96, Januari 2020	Jurnal JSSR
4	<i>Speech Act of Indonesian Stand Up Comedian that Potentially Implicated to Racist Problem (Linguistic Forensic Analysis). ISSN: 1410-8062</i>	Vol 12 No 2, halaman 192-205, Oktober 2020	Jurnal HUMANUS. Universitas Negeri Padang
5	Sikap Berbahasa Komunitas Gay Sebagai Informasi untuk Orang Tua Dalam Menjaga Pergaulan Anak. ISSN: 2654-4199.	Jurnal Imajeri, Vol 2 No 2, halaman 109-118, Maret 2020	Jurnal Imajeri, UHAMKA

Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

<b>No.</b>	<b>Nama Buku</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Halaman</b>	<b>Penerbit</b>
1	Perencanaan Pembelajaran Teoretis dan Praktis. ISBN: 978-602-70282-9-6	April 2014	289	Mitra Abadi
2	“Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi.” ISBN: 978-602-8040-24-2	Desember 2015	232	UHAMKA PRESS
3	Komunikasi dalam Dunia Maya: Kajian Bahasa, Budaya, dan Karakter Bangsa	Desember 2015	438	UHAMKA PRESS
4	Penulisan Karya tulis Ilmiah. ISBN: 978-602-1078-39-6	Agustus 2016	423	UHAMKA PRESS

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima risikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Program Pengabdian Kepada Masyarakat.

Jakarta, 7 April 2021

Ketua



**Dr. Nini Ibrahim, M.Pd.**

## 2. Anggota Peneliti

Nama : Dr. Hj. Wini Tarmini, M.Hum.  
NIP/NIK : 19641014 198903 2 001  
NIDN : 00141064006  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 14 Oktober 1964  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status Perkawinan : Kawin  
Agama : Islam  
Golongan / Pangkat : IV-a/ Lektor Kepala  
Jabatan Fungsional Akademik : Pembina  
Perguruan Tinggi : UHAMKA  
Alamat : Jln. Warung Buncit Raya No. 17 Jakarta Selatan  
Alamat Rumah : Apartemen Kalibata City, Tower Flamboyan 15 CL  
Jakarta Selatan Kompleks Fajar Raya Estate A1 No 14  
Cimahi Utara 45013  
Telp./Faks. : 08122026898  
Alamat e-mail : [winitarmini@uhamka.ac.id](mailto:winitarmini@uhamka.ac.id)  
[wtarmini@yahoo.com](mailto:wtarmini@yahoo.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Jenjang	Perguruan Tinggi	Jurusan/ Bidang Studi
1987	S1	Universitas Padjadjaran	Linguistik
1996	S2	Universitas Gadjah Mada	Linguistik
2008	S3	Universitas Padjadjaran	Linguistik

### LATIHAN PROFESIONAL

Tahun	Pelatihan	Penyelenggara
2000	Penataran Calon Penulis Buku Ajar Perguruan Tinggi	DIKTI
2015	TOT Narasumber Nasional Program Pendampingan Kepala Sekolah/Madrasah oleh Pengawas Sekolah/Madrasah	Pusbangtendik Kemendikbud

### PENGALAMAN JABATAN

Jabatan	Institusi	Tahun ... s.d. ...
Sekretaris PPAI UPT PP	Universitas Lampung	1999-2002
KoordinatorKeseekretarianPenerimaanMahasiswaBaru	Universitas Lampung	2009-2011
Ketua Jurnal Pendidikan Progresif FKIP Unila	Universitas Lampung	2010-2014
Anggota Senat Fakultas	Univesitas Lampung	2010-2014
Anggota Senat Fakultas Sekolah Pascasarjana	UHAMKA	2019
Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Sekolah Pascasarjana UHANKA	UHAMKA	2019-2023

### PENGALAMAN MENGAJAR

Mata Kuliah	Jenjang	Institusi/Jurusan/Program	Tahun ... s.d. ...
Lingusitik Lanjut	S2	UHAMKA, SPs Pendidikan Bahasa Indonesia	2015- 2019
Linguistik Umum	S1	UHAMKA, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2015-2017
Fonologi Bahasa Indonesia	S1	UHAMKA Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2015-2017
Semantik	S1	UHAMKA Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2015-2020
Psikolinguistik	S2	SPs UHAMKA	2015-2020
Linguistik	S2	SPs UHAMKA	2015-2020

### PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	JudulPenelitian	Jabatan	Sumber Dana
2014	Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik	Ketua Peneliti	Hibah Fakultas Rp 7000.000,00
2014-2016	Pengembangan Model Pemberdayaan Komunitas Belajar ( <i>learning community</i> ) untuk Integrasi Konsep Migitasi dan recovery PascaBencana pada Pembelajaran Tematik Terpadu dalam Konteks Psikologi Sosial bagi Siswa Sekolah Dasar di Daerah Rawan Bencana	Anggota	Hibah Kompetensi Rp352.300.000,00
2015-2016	Pengembangan Model dan Perangkat Pembelajaran Membaca Cepat yang Efektif Berbasis Pembentukan Karakter	Anggota	Hibah Unggulan Rp 162.000.000,00
2016	Profil Gender Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA : Kajian Awal Pemetaan Gender	Ketua Peneliti	Penelitian Internal UHAMKA Rp 10.000.000,00
2017	Kesantunan Berbahasa Civitas Akademica UHAMKA : kajian sosio-pragmatik	Ketua Peneliti	PSBH Rp 15.000.000,00
2018	Metafora dalam Novel Biografi Hamka : Sebuah Kajian Semiotik	Ketua Peneliti	PSBH Rp 15.000.000,00

2017-2020	Analisis Dramaturgi pada Presentasi Diri Gay « <i>Coming Out</i> » dan « <i>Not Fully Coming Out</i> » di Jakarta	Anggota Peneliti	Rp 350.000.000,00 PDUPT Dikti
2019	Model Pertuturan Politikus Partai Pemilu di Indonesia : Kajian Sosiopragmatik	Ketua Peneliti	Rp 10.000.000,00 Penelitian Internal UHAMKA
2020	Tindak Tutur Direktif Pejabat Publik Penanganan Covid 19 : Analisis Wacana Pragmatik	Ketua Peneliti	Rp 10.000.000,00 Penelitian Internal UHAMKA
2020	Hibah Tesis Magister Model Kesantunan Berbahasa Siswa Tionghoa di Sekolah Pat Tsung Jakarta : Kajian Enografi Komunikasi	Ketua Peneliti	Rp 32.080.000,00 Hibah Tesis Magister
2020	Model Pertuturan Anak Down Syndrome SMA Dian Grahita Jakarta : Kajian Pragmatik	Ketua Peneliti	Rp 29.000.000,00 Hibah Tesis Magister

## KARYA TULIS ILMIAH

### A. Buku/Jurnal

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2018	Kesantunan Berbahasa pada Civitas Akademika UHAMKA: Kajian Sosiopragmatik	IMAJIRE ISSN: E-ISSN2654-4199 Vol.0 No.0 Hal 79-91 <a href="https://imajire.uhamka.ac.id/imajire">URL:https://imajire.uhamka.ac.id/imajire</a>
2018	<i>Learning Community-based Model in The Contexts of Teacher Parent Partnerships: A Novel Model for Preparing Post-disaster Recovery and Resilience for Student in Risk Disaster Areas in Indonesia</i>	Indian Journal of Science and Technology, Vol 11(29),DOI: 1017485/ijst/2018/v11i29/106119
2018	Alih Kode dalam Tuturan Penyiar Radio Swasta	Journal of Language Learning and Research Volume 02, Number 02, November & April 2018 P-ISSN: 2615-3988 E-ISSN: 2620-6439
2019	Interjeksi dalam Novel Orang-Orang Biasa Karya Andrea Hirata dan Implikasinya terhadap Pembelajaran Bahasa	RISKA Bahasa: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajaran Vol 5 No.2 (2019)

### B. Makalah

Tahun	Judul	Penyelenggara
2014	Interogatif Retorik dalam Bahasa Indonesia: Kajian Sintaktis dan Semantis (Prosiding Kimli)	KIMLI Atmajaya
2016	Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik (Prosiding Konferensi Internasional)	IKADBUDI VI

2020	Nilai Religius dalam Novel di Bawah Lindungan Kabah Karya HAMKA: Kajian Semiotik	ICEGE 2
------	--	---------

### PESERTA KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM

Tahun	JudulKegiatan	Penyelenggara
10 s.d. 14 Maret 2016	Review Materi Program Pengatan Indivisu Kepala Sekolah (PPIKS)	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 04257/B5/KP/2016
20-24 Maret 2016	Bimbingan Teknis Fasilitator Program Pengatan Indivisu Kepala Sekolah (PPIKS)	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 05603/B5/KP/2016
4 s.d. 9 April 2016	Bimtek Pengawas Pendamping PPIKS	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 07913/B5/KP/2016
25 s.d. 30 Oktober 2-016	Workshop Program Pengatan Indivisu Kepala Sekolah (PPIKS)	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 36073/B5/KP/2016
September 2016	Representasi Kekuasaan pada Tindak Tutur Dosen di Lingkungan FKIP Universitas Lampung: Sebuah Kajian Pragmatik PROSIDING	Konferensi Internasional Ikadbud ISBN: 978-602-60167-0-6
September 2016	Pengembangan Model Membaca Cepat yang Efektif Berbasis Pembentukan Karakter Forum Ikatan Dosen Budaya Daerah Indonesia	Konferensi Internasional Ikadbud ISBN: 978-602-60167-0-6
22-26 November 2016	Lokakarya Evaluasi PPIKS di Batam	Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, Kemendikbud Sertifikat: 39859/B5?KP/2016
27 Agustus 2019	<i>Keynote speaker</i> pada The 4th International Conference on SHILED 2019 Graduate School University of Lampung “ <i>Metahpor in Hamka’s Biograhphy Novel: A Semiotic Study</i> ”	<i>International Conference on SHILED 2019 Graduate School University of Lampung</i>
17-18 Januari 2020	Pembicara dalam <i>The 2 nd International Conference and Innovation Exhibition on Global Education “A Semiotic Study from the Religius Values in The Novel Under Kabah Protection by HAMKA”</i>	<i>The 2 nd International Conference and Innovation Exhibition on Global Education (UHAMKA, UUM, UM Sidoarjo)</i>

### KEGIATAN PROFESIONAL/PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tahun	Kegiatan
2013	Pelatihan Strategi Pembelajaran Kooperatif dan Pemanfaatn Media Visual bagi Guru-Guru Bahasa Indonesia SMA di Way Kanan (Dibiayai oleh DIPA BLU Unila Rp 5.000.000,00)

2017	Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah (PTK) bagi Para Guru SMP Muhammadiyah 22 Pamulang Tangerang
2018	Penyuluhan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PEUBI) dalam Surat Menyurat di Desa Tegal Kunir Lor Banten
2018	Tim Penilai Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Berprestasi di Jakarta Barat
2019	Tim Juri Pemilihan Tenaga Administrasi Sekolah di wilayah Jakarta Barat

### ORGANISASI PROFESI/ILMIAH

Tahun	Organisasi	Jabatan
2012-2017	PD ISPI Lampung	Ketua Sub Bidang Ilmu Pendidikan Bahasa dan Seni
2015-2020	ADRI	Anggota

Jakarta, 7 April 2021



Dr. Hj. Wini Tarmini, M.Hum.  
NIP 19641014 198903 2 001