

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.



Disusun oleh:
Tim Penjaminan Mutu
Program Studi Pendidikan Dasar

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DASAR
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2023**

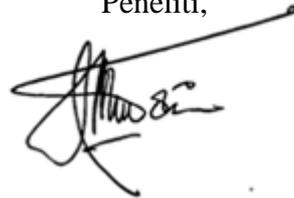
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Laporan : **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DASAR
SEKOLAH PASCASARJANA UHAMKA
TAHUN 2022**
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dr. Ahmad Kosasih, MM
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIDN : 0301045601
 - d. Disiplin Ilmu : Kependidikan
 - e. Pangkat /golongan : Asisten Ahli
 - f. Jabatan : Unit Penjamin Mutu Pendas SPs UHAMKA
 - g. Fakultas/Prodi : SPs/Pendas
 - h. Alamat Kantor : Jl. Buncit Raya No 18 Jakarta Selatan
 - i. Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
3. Jumlah anggota peneliti : 0 orang
- a. Nama Anggota I :
 - b. Nama Anggota II :
 - c. Nama Anggota III :
4. Lokasi Penelitian : Jakarta

Jakarta, 02 Maret 2023.

Mengetahui,
Kaprodi Pendas

Peneliti,



Dr. Yessy Yanita Sari, M.Pd
NIDN 0330017601

Dr. Ahmad Kosasih, SE., MM
NIDN 0301116805

Menyetujui,
Direktur Sekolah Pascasarjana



Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd.
NIDN 0019066301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya sehingga laporan hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA tahun 2022 telah selesai ditulis. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Mutu suatu program studi dipengaruhi oleh kualitas mahasiswa. Para mahasiswa tersebut yang merasakan bagaimana proses pendidikan dan pengajaran dilakukan. Untuk lebih mengembangkan mutu Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA, Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA mengadakan penelitian survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA.

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 02 Maret 2023



Dr. Ahmad Kosasih, MM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
BAB III SIMPULAN DAN SARAN.....	15
A. Simpulan.....	15
B. Saran.....	15
BAB IV REKOMENDASI.....	16
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil analisis aspek 1 (keandalan/reliability).....	10
Gambar 2 Hasil Analisis Aspek 2 (daya tanggap/responsiveness)	11
Gambar 3 Hasil Analisis Aspek 3 (Kepastian)	12
Gambar 4 Hasil Analisis Aspek 4 (Empaty).....	13
Gambar 5 Hasil Analisis Aspek 5 (Tangible)	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi system mutu di lingkungan Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah system sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh LPM.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi system mutu di Program Studi Pendidikan Dasar SPs UHAMKA. Salah satu syarat dalam system manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholder sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholder. Secara khusus pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik baik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan entry data dilakukan pada tahun 2022, berikut juga dengan analisis data dan pelaporan hasil dilakukan pada tahun yang sama.

D. Responden

Populasi dalam pengukuran kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa aktif 2022 dengan menggunakan Teknik Probability Sampling

E. Komponen dan Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dalam aspek:

1. Keandalan (reliability)

Penilaian mahasiswa terhadap kemampuan komponen UHAMKA (a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan dalam memberikan pelayanan

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kemampuan komponen UHAMKA (a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Kepuasan (assurance)

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kemampuan komponen UHAMKA (a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

4. Empati (empathy)

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kesediaan komponen UHAMKA (a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa.

5. Tangible

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Sedangkan system penilaian yang diberikan dalam survey kepuasan mahasiswa ini yaitu dengan menggunakan pilihat sangat baik, baik, cukup dan kurang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Pustaka.

Kepuasan konsumen menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) merupakan evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan Konsumen menurut (Ramseook-munhurrun, Lukea-bhiwajee, & Naidoo, 2010) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen menurut (Ramseook-munhurrun et al., 2010) merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disintesisakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membanding kinerja produk dengan ekspektasi sebelum pembelian.

Kepuasan konsumen akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap merk produk yang dikeluarkan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling).

Strategi kepuasan konsumen yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu : Memberikan produk yang berkualitas serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Sebaiknya melakukan cek terlebih dahulu kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.

Metode penelitian yang tepat untuk menjawab tujuan penelitian adalah metode penelitian survey karena bisa mendapatkan respon dari mahasiswa tetap program studi Pendidikan Dasar S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2022 kemudian respon-respon tersebut diolah.

Objek penelitian dari penelitian ini yaitu mahasiswa tetap program studi Pendidikan Dasar S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2022

3.2 Populasi dan Sample.

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian.

3.3 Metode Analisis

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif.

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil analisis survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar UHAMKA. Distribusi tingkat kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan 5 aspek, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empaty) dan tangible. Aspek-aspek tersebut akan menunjukkan proses pendidikan dan pengajaran yang mereka dapatkan, selain itu juga akan menggambarkan kinerja mutu Program Studi Pendidikan Dasar UHAMKA dalam melaksanakan proses pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas. Adapun tingkatan yang diberikan atas setiap pertanyaan adalah sangat baik, baik, cukup, kurang. Adapun instrumen survey kepuasan dapat dilihat pada lampiran.

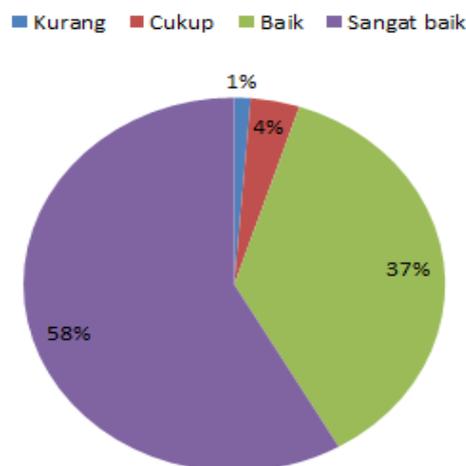
Tabel 1. Hasil analisis survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Dasar

No	Aspek Yang Diukur
1.	Keandalan (reliability): Bagaimanakah kemampuan komponen UHAMKA berikut ini dalam memberikan pelayanan?
	a. Dosen
	b. Tenaga Kependidikan
	c. Pengelola/pimpinan
2.	Daya Tanggap (responsiveness): Bagaimanakah kemampuan komponen UHAMKA berikut ini dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?
	a. Dosen
	b. Tenaga Kependidikan
	c. Pengelola/pimpinan
3.	Kepastian (assurance): Bagaimanakah kemampuan komponen UHAMKA berikut ini untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?

	a. Dosen
	b. Tenaga Kependidikan
	c. Pengelola/pimpinan
4.	Empaty (empati): Bagaimanakah kesediaan/kepedulian komponen UHAMKA berikut ini untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?
	a. Dosen
	b. Tenaga Kependidikan
	c. Pengelola/pimpinan
5.	Tangible: Bagaimanakah penilaian anda terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Berdasar pada hasil analisis survei tersebut, maka untuk lebih jelas dapat digambarkan melalui grafik sebagai berikut:

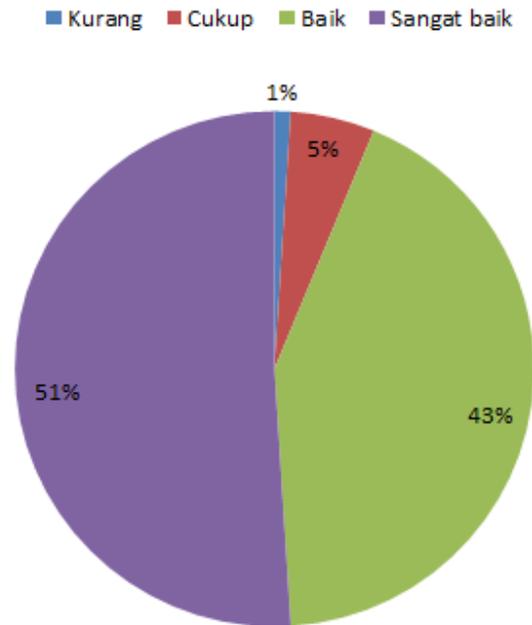
Kepuasan Terhadap Dosen Tahun 2022



Gambar 1 Kepuasan Terhadap Dosen

Gambar 1 menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan, responsiveness, kepastian dan kepedulian dosen. Dari informasi ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa menilai sangat baik 58%, menilai baik 37% , menilai cukup 4% dan menilai kurang 1%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Dasar kepuasan terhadap dosen sangat baik.

Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan Tahun 2022

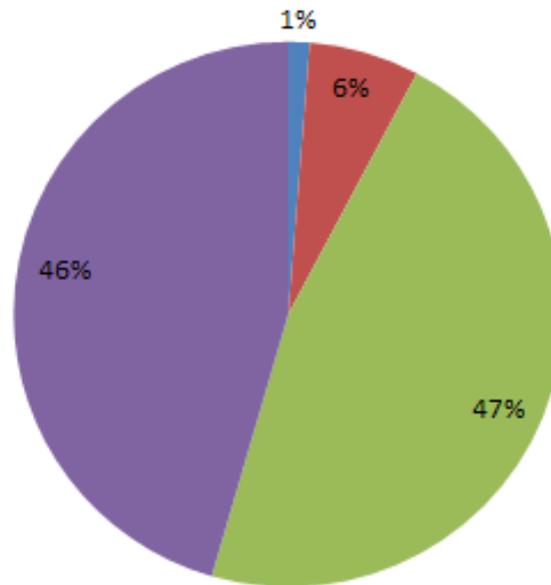


Gambar 2 Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 2 menggambarkan persentase penilaian mahasiswa terhadap pelayanan, responsiveness, kepastian dan kepedulian tenaga kependidikan. Dari informasi ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa menilai sangat baik 51%, menilai baik 43% , menilai cukup 5% dan menilai kurang 1%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Dasar kepuasan terhadap tenaga kependidikan sangat baik.

Kepuasan Terhadap Pengelola Tahun 2022

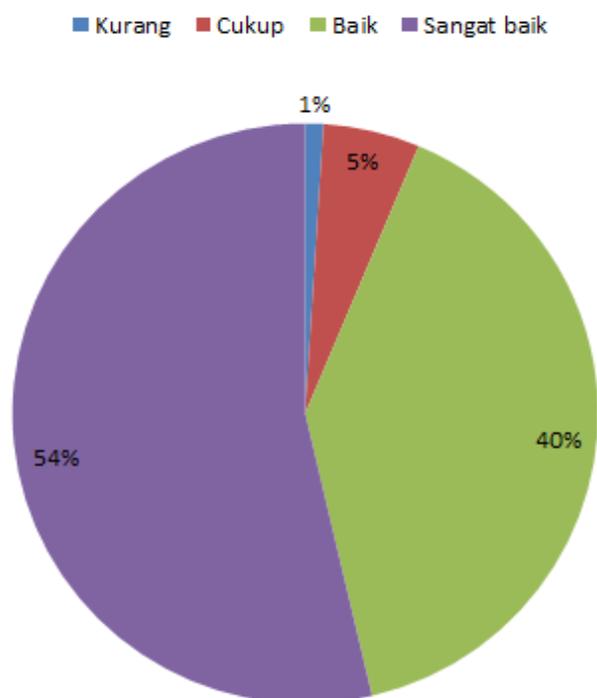
■ Kurang ■ Cukup ■ Baik ■ Sangat baik



Gambar 3 Kepuasan Terhadap Pengelola

Gambar 3 menggambarkan persentase penilai mahasiswa terhadap pelayanan, responsiveness, kepastian dan kepedulian pengelola. Dari informasi ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa menilai sangat baik 46%, menilai baik 47% , menilai cukup 6% dan menilai kurang 1%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Dasar kepuasan terhadap pengelola baik.

Kepuasan Terhadap Sarana Pasarana Tahun 2022



Gambar 4 Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana

Gambar 4 menggambarkan persentase penilain mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana. Dari informasi ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa menilai sangat baik 54%, menilai baik 40% , menilai cukup 5% dan menilai kurang 1%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Dasar kepuasan terhadap sarana prasarana sangat baik.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1	Bagian Akademik: Pelayanannya kurang cepat, ramah dan informatif	FGD dengan Pimpinan	April 23	Rp -
2	Bagian Akademik: Belum ada akun repository mahasiswa	FGD dengan BPTI	April 23	Rp -
3	Dosen : adakan pelatihan metode penelitian, statistik untuk menulis artikel/tesis,	FGD dengan Pimpinan	April 23	Rp 2.000.000-
4	Dosen: Tidak disiplin kehadiran, menyerahkan nilai tidak tepat waktu dan slow respon WA	FGD dengan Pimpinan /Kaprodi. Pembinaan dosen-dosen	April 23	Rp -
5	Bagian Pengelola: Perbaikan pembelajaran dengan menggunakan OLU	FGD Pimpinan /Kaprodi dengan BPTI	April 23	Rp -
6	Bagian Pengelola: Pengembangan Kurikulum mengikuti kebutuhan dan IPTEK	FGD Pimpinan /Kaprodi	April 23	Rp -
7	Bagian Pengelola: Promosi menggunakan media social diintensifkan	FGD Pimpinan /Kaprodi dengan bag Promosi	April 23	Rp -
8	Bagian Pengelola: Kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai akses keperpustakaan online	FGD dengan BPTI dan Pimpinan.	April 23	Rp -
9	Bagian Pengelola: Kurangnya ketersediaan bahan bacaan seperti judul-judul tesis dan berbagaibuku	FGD dengan Pimpinan menambah bahan bacaan	April 23	Rp -

	rujukan.			
10	Bagian Pengelola: fasilitas wudhu dipisahkan laki-laki dan perempuan dan diperbanyak toilet serta kebersihannya	FGD UPS dengan Rektorat	Meil 23	Rp -
11	Bagian Pengelola: Kantin yg agak luas, tempat fotokopi, rental komputer, Area parkir dan Lift .	FGD UPS dengan Rektorat	Meil 23	Rp -
12	Bagian Pengelola: Tidak ada pengenalan (mark) sarana dan prasarana lingkungan kampus	FGD UPS dengan Rektorat	Meil 23	Rp -
13	Bagian Pengelola: Menyediakan tempat (meja dan kursi) tunggu yang banyak dan nyaman bisa untuk menulis atau tempat rak membaca sambil menunggu	FGD UPS dengan Rektorat	Meil 23	Rp -

5.2. Rekomendasi

5.2.1 Untuk bagian Akademik :

1. Memberikan pelayanan yang humanis dan responsif dalam membantu mengatasi kendala dan hambatan yang dihadapi mahasiswa
2. Cepat respon, jika dihubungi.
3. Tingkatkan pelayanan dengan salam, sapa, dan senyum.
4. Bagian keuangan agar lebih ramah dan detail dalam memberikan informasi, karena terkadang kurang tanggap dan lama
5. Agar cepat memberikan pelayanan, lebih ramah dan informatif
6. Untuk keuangan lebih fleksibel dan otomatis
7. Tenaga kependidikan lebih cepat menangani Administrasi seperti Pembayaran BPP dan BOP yang belum terinput sehingga mahasiswa merasa kecewa ketika ujian namun namanya tidak tercantum dalam daftar hadir

5.2.2 Untuk Dosen :

1. Pembelajaran bervariasi lagi, jangan sekedar diskusi saja.
2. Lebih tepat waktu dalam pemberian nilai untuk transkrip
3. Tingkatkan lagi kerjasama dengan mahasiswa agar bisa terjalin hubungan silaturahmi
4. Agar ramah kepada mahasiswa dan lebih care kepada mahasiswa jikalau ada kendala.
5. Setiap mata kuliah online semua direkam dan dapat diupload dalam web uhamka disertai dengan materinya
6. Dosen bisa lebih mudah dihubungi agar kami mahasiswa bimbingan tesis tidak kesulitan dalam melaksanakan proses bimbingan tesis.
7. Mohon untuk melihat kemampuan mahasiswa dalam mengerjakan soal UAS.
8. Memberikan konfirmasi/respon apapun terkait pesan yang disampaikan Mahasiswa.
9. Terus meningkatkan kemampuan dalam meningkatkan keterampilan abad 21 menuju UHAMKA yang Prophetic teaching University
10. Matakuliah metodologi penelitian lebih banyak dikasih paparan dari dosen tentang kualitatif dan kuantitatif agar dalam penyusunan tesis tidak bingung contoh kalau kuasai eksperimen dengan judul pengaruh maka harus menggunakan rumus A/B
11. Dosen dalam pembelajaran daring dapat merespons pertanyaan mahasiswa dan memberikan feedback yang efektif dan produktif. WhatsApp tidak di respon
12. Bapak/ibu dosen dapat lebih pelan serta berkenan sedikit mengulang dalam menjelaskan materi agar kami para mahasiswa/i berkesempatan untuk menyerap ilmu yang diberikan.
13. Dalam memberikan batas waktu pengumpulan tugas agar lebih diberikan kelonggaran sehingga kami dapat mengerjakannya dengan lebih maksimal
14. Jangan slow respon dalam membimbing
15. Mengadakan sedikit pertemuan tatap muka untuk lebih mengenal
16. Upayakan lebih banyak memberikan latihan kaitan penelitian
17. Tetap menjadi pribadi yang ramah dan semoga ilmunya makin bermanfaat
18. Jangan terlalu memberikan tugas yang sulit

19. Ada matkul yg semoga UAS UTS selanjutnya tidak dengan pilihan ganda
20. Memberikan keleluasaan waktu dan tanggap respon cepat dalam memberikan bimbingan
21. Tolong jika mahasiswa menanyakan sesuatu lewat pesan pribadi untuk ditanggapi walaupun slowrespon. kami mengetahui kesibukan bapak/ibu dosen tapi kami mahasiswa juga minta kepastian jawaban. terimakasih
22. Dosen bisa lebih memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang tugas yg diberikan
23. Seharusnya dosen lebih membantu mahasiswa dlm membimbing dan mengajarkan sesuai dengan kebutuhan dan target yg hrs dicapai mhs dgn cukup mendalam. Krn tdk semua mhs memiliki akses dan pemahaman kedalaman suatu ilmu.
24. Setiap semester dosen berlainan
25. Mohon diberikan jadwal dosen di kampus pasca sehingga membuat mahasiswa lebih mudah menemui dosen secara langsung dan tidak mencari-cari dosen di kampus lain, sehingga menghabiskan banyak waktu, tenaga dan biaya.
26. Dosen dapat berkenan mengulang materi ajar untuk mahasiswanya dalam menyerap ilmu dan memberikan batasan waktu pengumpulan tugas agar lebih diberikan waktu yang cukup sehingga tugas yang dikumpulkan dapat maksimal

5.2.3 Bagian Pengelola:

1. Mohon ada lintas belajar dengan fakultas lain untuk matakuliah umum.
2. Tingkatkan lagi kualitas pendidikan dan diskon lebih banyak
3. Tetap menjadi fakultas terbaik
4. Semoga ada kebijakan dalam meringankan biaya pendidikan
5. Perbaiki dalam pembelajaran menggunakan OLU. Juga untuk pelayanan kebutuhan terkait kebutuhan dalam alur dalam penyusunan tesis menuju sidang.
6. Terus memperbaiki untuk pendas lebih unggul lagi
7. Fakultas sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa.
8. Dikembangkan lagi fasilitas yang ada
9. Untuk peminjaman buku dipergustakaan UHAMKA..berkenan kiranya kami

yang menjadi mahasiswa UHAMKA mendapat prioritas untuk boleh mengcopy soft copy spt Tesis ..

10. Meningkatkan terus pelayanan berbasis total quality of education
11. Proaktif dalam kuliah online
12. Masukan untuk Fakultas agar dapat memberikan tambahan fasilitas pembayaran akademik melalui berbagai Bank sehingga mengakomodir mahasiswa yang memiliki keterbatasan rekening tabungan untuk melaksanakan pembayaran.
13. Potongan biaya akademik yang terus dipertahankan dan dlebihkan.
14. Lebih aktif lagi dalam promosi bisa menggunakan media sosial
15. Pendas sejauh ini sudah memfalisasi mahasiswa dengan baik
16. Memberikan program program unggulan yang terbaik dan bermanfaat
17. Fakultas UHAMKA dapat menampung aspirasi mahasiswa S2 yang ingin menuntut ilmu terlebih kami sudah banyak yang berkeluarga dan bekerja.
18. SPP nya atau BOP nya jgn mahal2
19. Agar lebih banyak menginfokan terkait mahasiswa
20. Lebih banyak lagi mengadakan seminar pendidikan.
21. Permudah akses ke perpustakaan.. Dan meminjam penelitian..
22. Fakultas agar lebih peka lagi dan bisa menanyakan apa keluh kesah mahasiswa karena kami mahasiswa yang kuliah sambil bekerja
23. Memberikan kemudahan dalam pembelajaran dan tugas serta menyediakan referensi yang memadai bagi mahasiswa
24. Sedari awal seharusnya fakultas menyampaikan taget atau pencapaian apa yg hrs dikuasai mhs
25. Lebih selektif dalam memilih tenaga pengajar
26. Mungkin bisa dijadwalkan untuk pertemuan kuliah secara offline
27. Toilet dan tempat wudhu perempuan di samping masjid SPs tolong diperhatikan. Di kantin SPs jarang ditemukan air minum mineral.
28. Untuk pendidikan dasar tidak ada pemisahan IPA-Matematika/IPS-Bahasa karena guru kelas SD mengampu semua matpel
29. Jadwal sidang dengan wisuda terlalu dekat

5.2.4. Bagian Sarana Prasarana:

1. Tingkatkan kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana

2. Semoga fasilitas wudhu lebih terpisah laki laki dan perempuan dan diperbanyak toilet
3. Ruang kelas ditingkatkan lagi dan menarik serta efisien
4. Sudah baik dan bersih. Bisa ditambahkan marka-marka informasi ruangan yang lebih terlihat jelas.
5. Harap disediakan kantin/tempat konsumsi yang lebih baik.
6. Kamar kecil untuk pria yang ada di lantai 1 kurang nyaman
7. Perpustakaan menyediakan tesis yg bisa di akses secara online sehingga mahasiswa bisa membaca dimana saja
8. Integrasi dengan teknologi terutama perpustakaan sistem masih model lama
9. Fasilitas di tingkatkan terutama akses disabilitas
10. Area parkir di perluas
11. Kedepannya semoga akses untuk mencari tesis koleksi perpustakaan Uhamka dapat dilakukan secara mobile, tidak hanya dari perpustakaan Uhamka saja agar jauh lebih efektif
12. Agar setiap dosen diberikan akun zoom/google meet premium tanpa batas waktu untuk keperluan bimbingan tesis
13. Ada suatu ruang sebagai wadah mahasiswa ketika mahasiswa ada yang terkendala atau aspirasi dengan adanya pembentukan struktur kemahasiswaan kalo saat ini kan lewat ketua kelas jadi tujuannya dengan segala kesibukan mahasiswa kami juga tetap mendapatkan informasi yang terupdate misal tentang bagaimana informasi study komparasi bagaimana jika kendala dengan dosen seperti itu.
14. liftnya diperbanyak dan diperbesar.
15. Toilet gedung kurang terawat khususnya toilet masjid, mohon diperhatikan lagi keberhasilannya.
16. Menyediakan tempat (meja dan kursi) tunggu yang banyak dan nyaman bisa untuk menulis atau tempat rak membaca sambil menunggu
17. Sarana dan prasarana sdh lengkap, tetapi kartu mahasiswa belum terbit, jd kami blm mempunyai kartu mahasiswa
18. Tidak ada pengenalan sarana dan prasarana lingkungan kampus
19. Sarpras zoom msh suka keluar sendiri bila zoom gabungan
20. Ditambahkan sarana kantin yg agak luas dan tempat fotokopi dan rental komputer.

21. Tempat shalat dan toilet kurang representatif
22. Adanya Wifi yang mendukung kegiatan ketika berada di kampus
23. Kampus SPs sudah bersih namun parkir motor masih terbuka jadi helm basah jika hujan.

DAFTAR PUSTAKA

Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In *Edisi 4*.
<https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Bagan Alur Penelitian

