Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran, Pelayanan Administrasi dan Sarpras Semester Ganjil 2023/2024

Prodi Pendidikan Profesi Guru
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Ibn Khaldun
Bogor

A. Latar Belakang

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras dilaksanakan oleh Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) setiap satu semester sekali.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras.
3. Kegiatan survei dilaksanakan untuk merumusakan tindaklanjut pengembangan pendidikan dan tindak lanjut perbaikan pendidikan Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) pada semester berikutnya.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras Pendidikan di Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) FKIP UIKA Bogor diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Prodi S1 Pendidikan Profesi Guru (PPG) FKIP UIKA Bogor baik dari sisi kelemahan atau kekuatannya dalam Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras
2. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu untuk proses layanan pendidikan
3. Menyiapkan dokumen dalam proses akreditasi institusi ataupun program studi.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi civitas akademik di lingkungan fakultas dan khususnya Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) dalam mengoptimalkan layanan pendidikan.
2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras.

D. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

a. Menyusun instrumen survey

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 4 item penyataan dengan skala penilaian 1-4; 1 = kurang, 2 = cukup, 3 = baik, 4 = sangat baik.

b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) dengan jumlah yang mengisi melaLui google form berjumlah kurang lebih 40-150 mahasiswa.

c. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) yang masih aktif.

d. Melaksanakan survei Pelaksanaan survey dilakukan pada akhir semester yaitu seminggu sebelum UAS sampai seminggu ketika UAS (2 Minggu) melalui pengisian kuesioner secara online oleh mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) melalui google form.

e. Mengolah hasil survey

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata- rata kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras di Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) Universitas Ibn Khaldun Bogor.

f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) ini dilaporkan kepada Dekan FKIP untuk kemudian disampaikan ke Rektor. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja serta di publikasikan pada website resmi prodi pendidikan Profesi Guru (PPG).

E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras pada Prodi Pendidikan Profesi Guru (PPG) FKIP pada semester Ganjil 2023/2024 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	**Baik**	**Cukup**	**Kurang**
1	Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	22	58	17	3
2	Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	14	59	24	3
3	Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	17	56	21	6
4	Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	27	50	17	6
5	*Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarpras.	13	53	25	9
Rata-rata		**18.6%**	**55.2%**	**20.8%**	**5.4%**

Kategori:

76%-100% kategori sangat baik

56-75% kategori baik

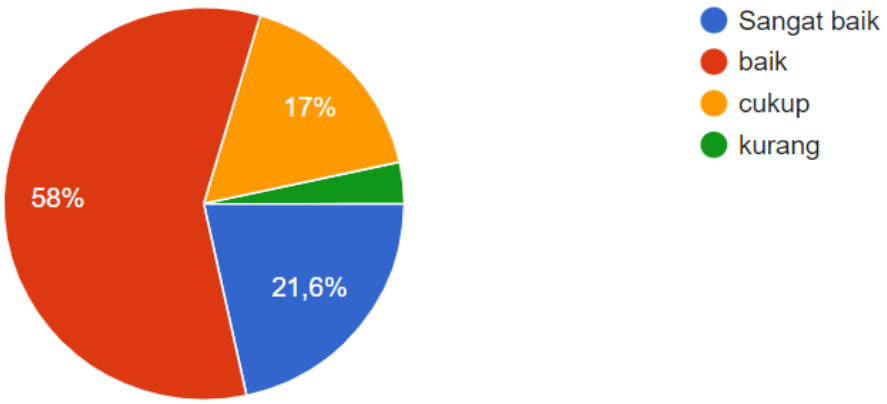
26-55% kategori cukup

1%-25% kategori kurang

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut.

1. **Keandalan**

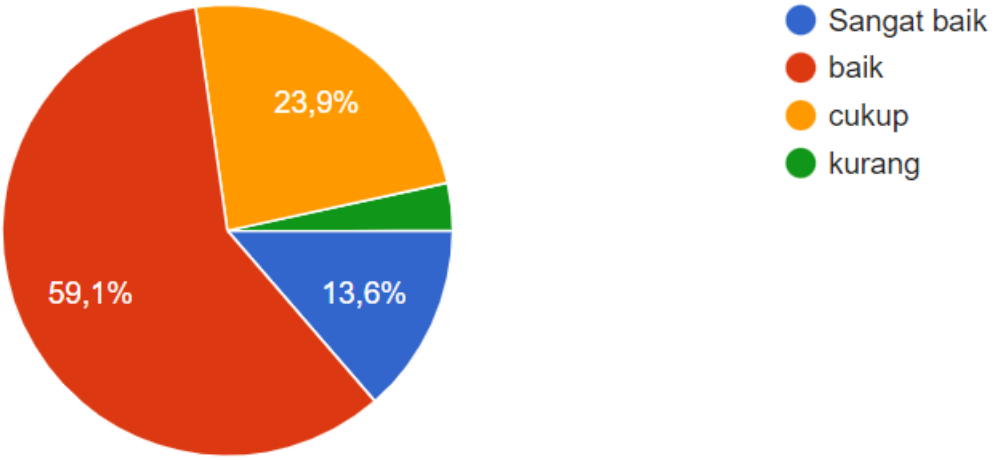
Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 21,6% sangat baik, 58% baik, 17 % cukup dan 3% menyatakan kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 1 Keandalan

1. **Daya tanggap**

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 13.6 % sangat baik, 59.1% baik, 23.9% cukup dan 3% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

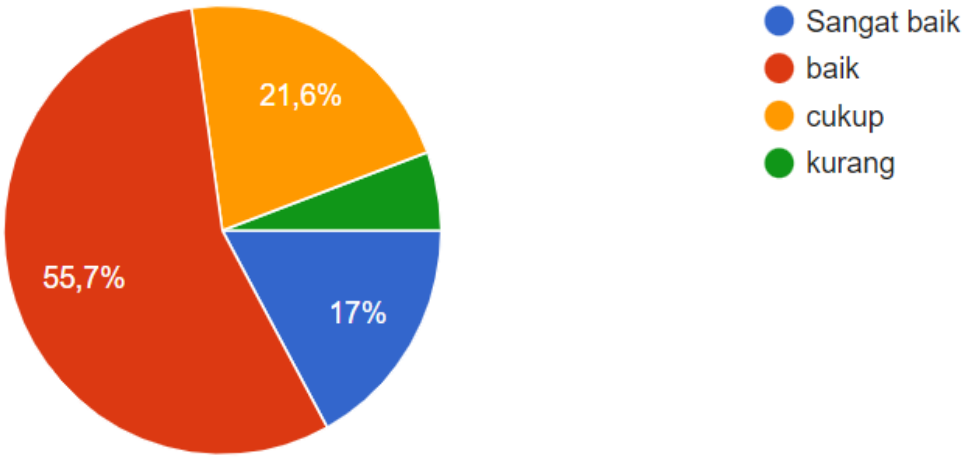


Gambar 2: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

2. Kepastian (*assurance*)

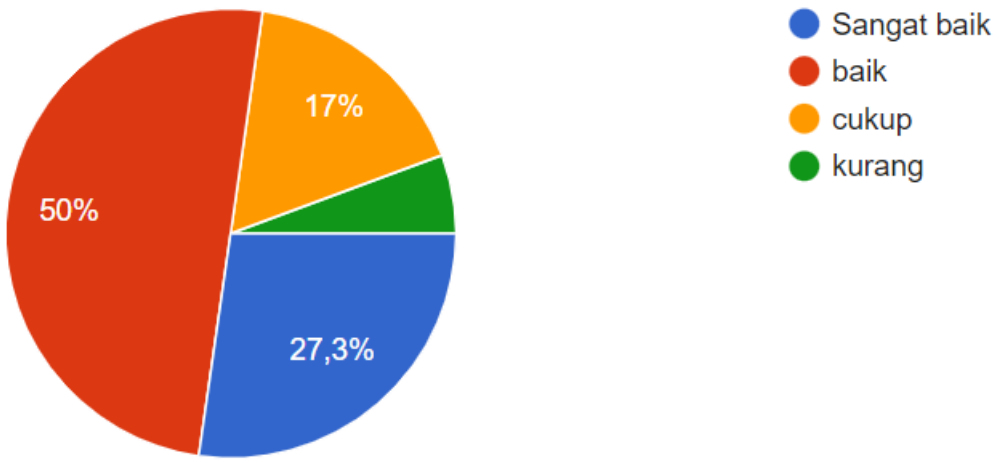
Kepastian (*assurance)* kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 17% sangat baik, 55,7% baik, 21.6% cukup dan 6% kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

Gambar 3: Assurance



3. **Empati (empathy)**

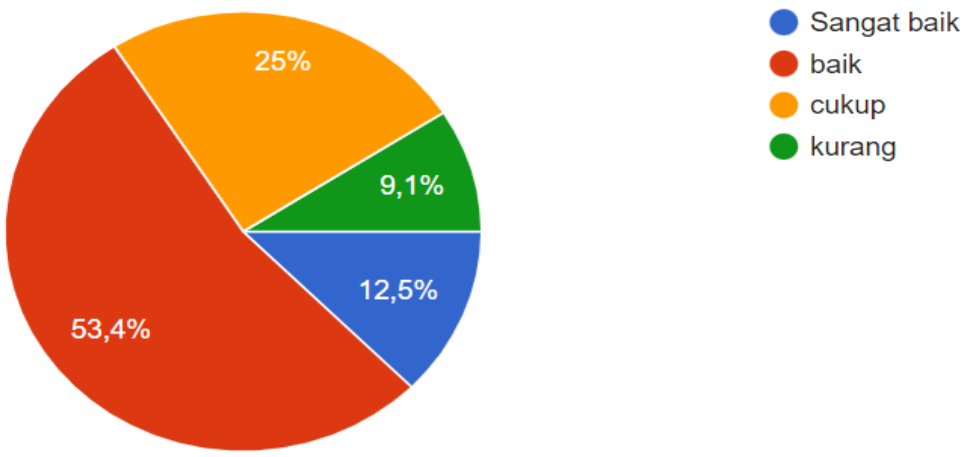
Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 27.3% sangat baik, 50% baik, 17% cukup dan 6% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 4: Emphaty

4. **Tangible**

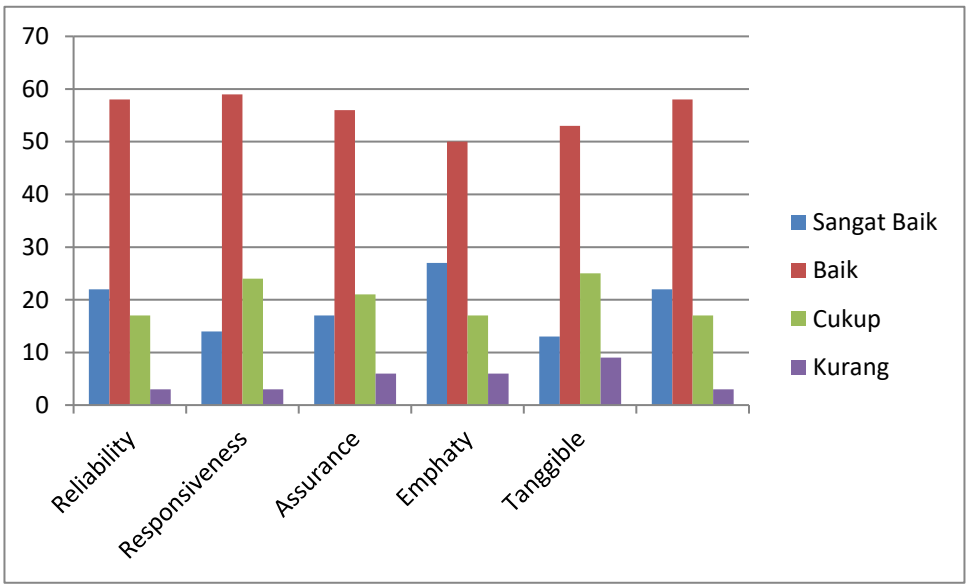
Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 12.5% sangat baik, 53.4% baik, 25% cukup dan 9.1% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Tangible

F. SIMPULAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras pada semester Ganjil tahun 2020/2021 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa 18.6 % menunjukkan kepuasan baik, 55.2 % mahasiswa menunjukkan kepuasan Sangat baik, 20.8% mahasiswa menunjukkan kepuasan cukup dan 5.4% mahasiswa menunjukkankepuasan kurang.



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarpras

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan

Administrasi dan Sarpras pada semester Ganjil tahun 2020/2021 di Program Studi Pendidikan Profesi Guru (PPG), beberapa rekomendasi disarankan untuk dipertimbangkan oleh pengambil kebijakan di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, sebagai berikut;

Rekomendasi	**Tindak Lanjut**
Dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa perlu memberikan jasa pelayanan dengan cepat	Rapat koordinasi bidang akademik
Dosen perlu melaporkan transparansi nilai kepadamahasiswa	Memberikan rincian nilai kepada Mahasiswa

Bogor, 2023

KorProdi Pendidikan Profesi Guru (PPG)

Dr. Yani Awalia Indah, M.Pd