

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



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

A. Latar Belakang

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan oleh Prodi Pendidikan Profesi Guru setiap satu semester sekali.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru terhadap proses pendidikan.
3. Kegiatan survei dilaksanakan untuk merumuskan tindak lanjut pengembangan pendidikan dan tindak lanjut perbaikan pendidikan Prodi Pendidikan Profesi Guru pada semester berikutnya.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarprasdi Prodi Pendidikan Profesi Guru FKIP UIKA Bogor diantaranya adalah sebagai berikut:

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

C. Sasaran

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

D. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

1. Menyusun instrumen survey

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 5 indikator kepuasan, dengan skala penilaian 1-4; 1 = kurang, 2 = cukup, 3 = baik, 4 = sangat baik.

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru dengan jumlah yang mengisi melalui google form berjumlah kurang lebih 100 mahasiswa.

3. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru yang masih aktif. Melaksanakan survei Pelaksanaan survey dilakukan pada akhir gelombang/semester yaitu seminggu sebelum ujian/UAS sampai seminggu ketika UAS (2 Minggu) melalui pengisian kuesioner secara online oleh mahasiswa Prodi Pendidikan Profesi Guru melalui google form.

4. Mengolah hasil survey

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Prodi Pendidikan Profesi Guru Universitas Ibn Khaldun Bogor.

5. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Pembelajaran, Layanan Administrasi dan Sarprasdi Prodi Pendidikan Profesi Guru ini dilaporkan kepada Dekan FKIP untuk kemudian disampaikan ke Rektor. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja.

E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Prodi Pendidikan Profesi Guru FKIP pada semester Genap 2023/2024 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pendidikan

| No. | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) | | | |
|------------------|--|--------------------------------|------------|------------|-----------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1 | Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. | 59 | 31 | 9 | 1 |
| 2 | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 58 | 32 | 9 | 1 |
| 3 | Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | 57 | 33 | 8 | 2 |
| 4 | Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. | 57 | 33 | 8 | 2 |
| 5 | <i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras. | 55 | 35 | 8 | 2 |
| Rata-rata | | 58% | 22% | 17% | 3% |

Kategori:

76%-100% kategori sangat baik

56-75%-55% kategori baik

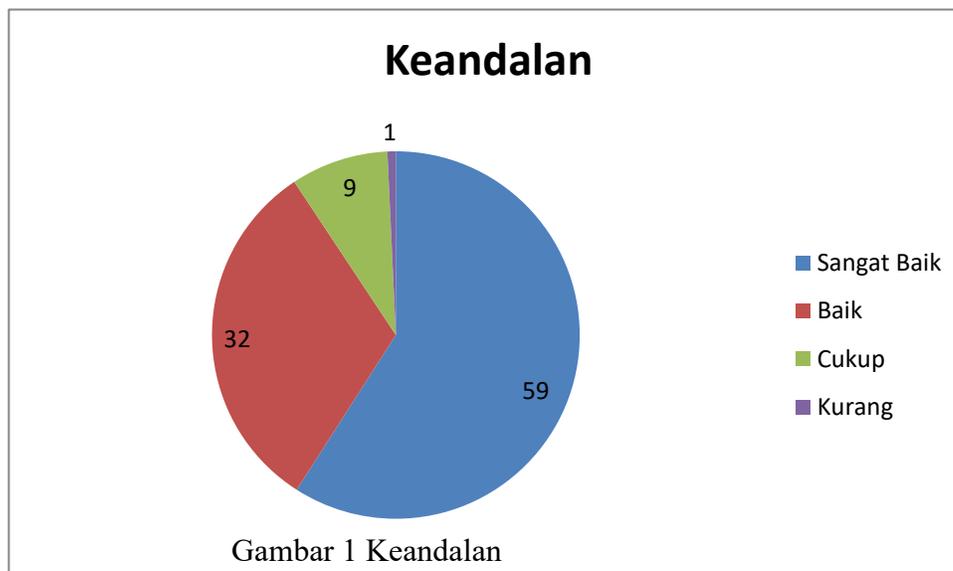
26-55% kategori cukup

1%-25% kategori kurang

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut.

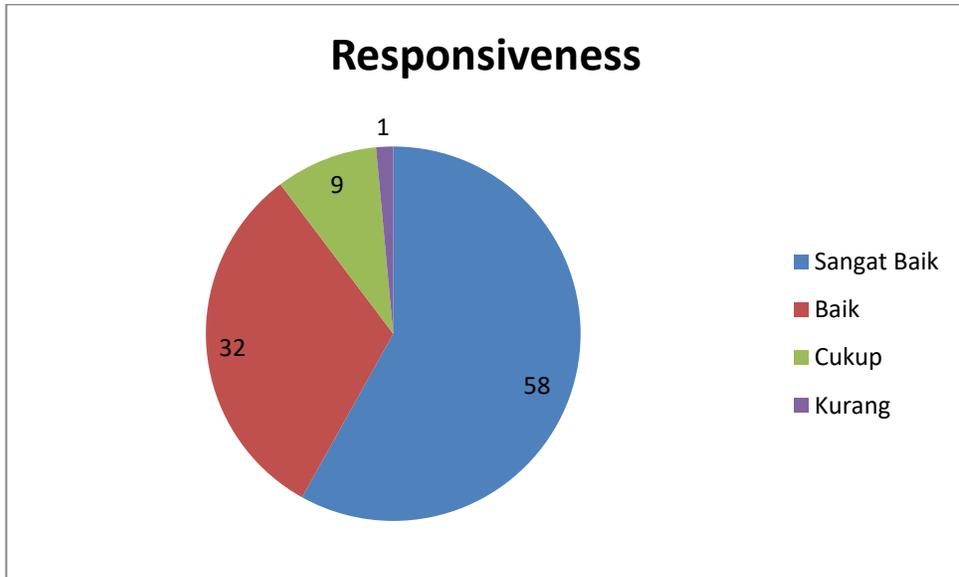
1. Keandalan

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 59 % sangat baik, 32 % baik, 9 % cukup dan 1% menyatakan kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



1. Daya tanggap

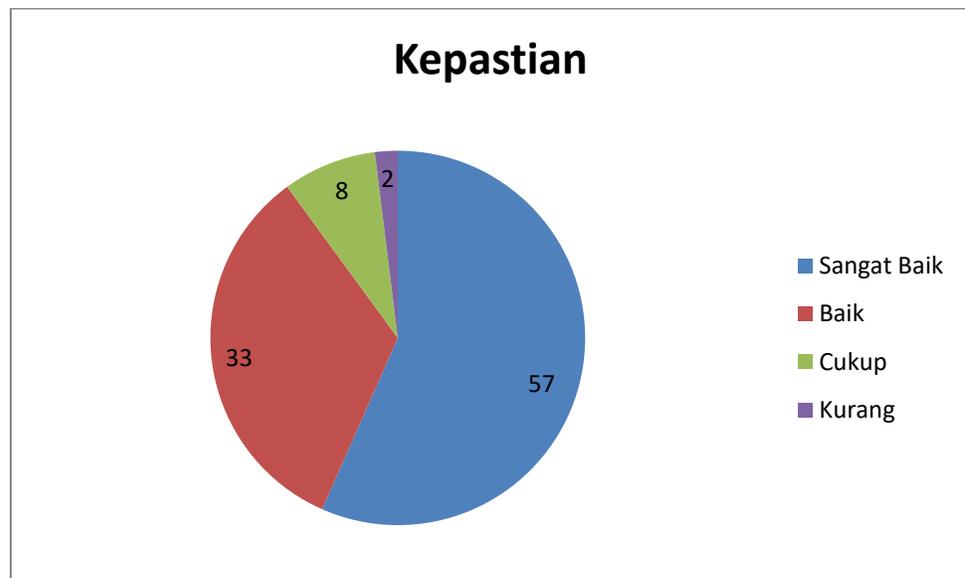
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 58 % sangat baik, 32% baik, 9% cukup dan 1% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 2: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

2. Kepastian (*assurance*)

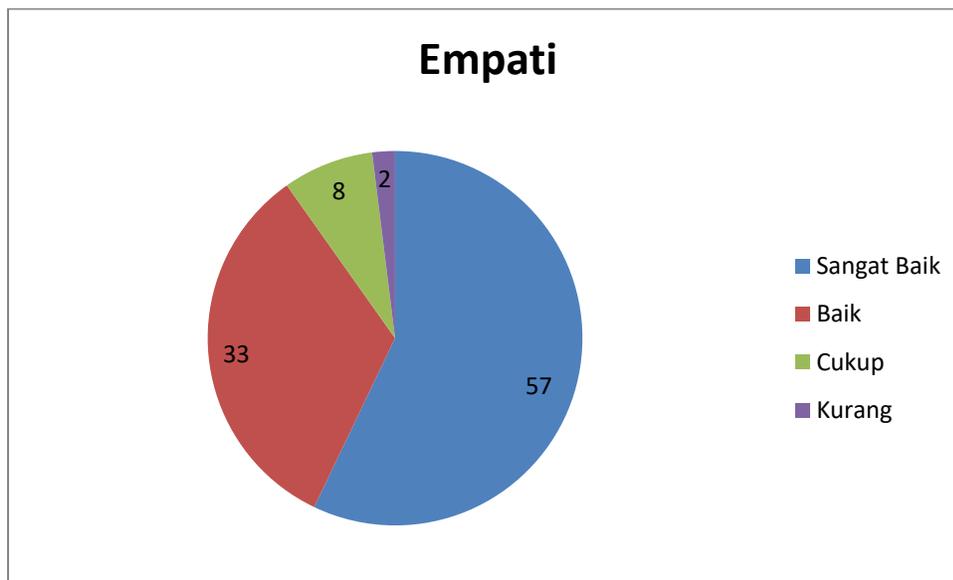
Kepastian (*assurance*) kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 57% sangat baik, 33% baik, 8% cukup dan 2% kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 3: Assurance

3. Empati (empathy)

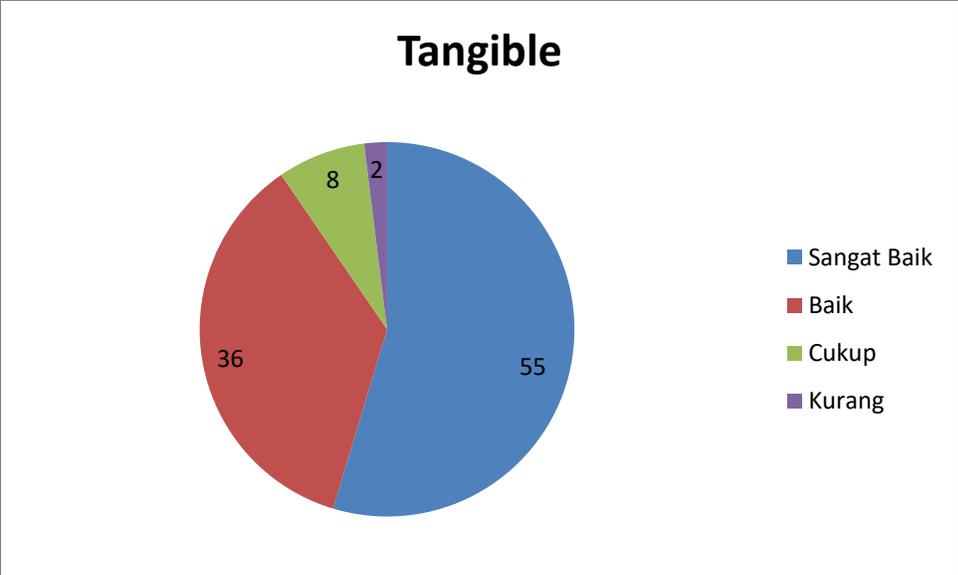
Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 57% sangat baik, 33% baik, 8% cukup dan 2% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 4: Emphaty

4. Tangible

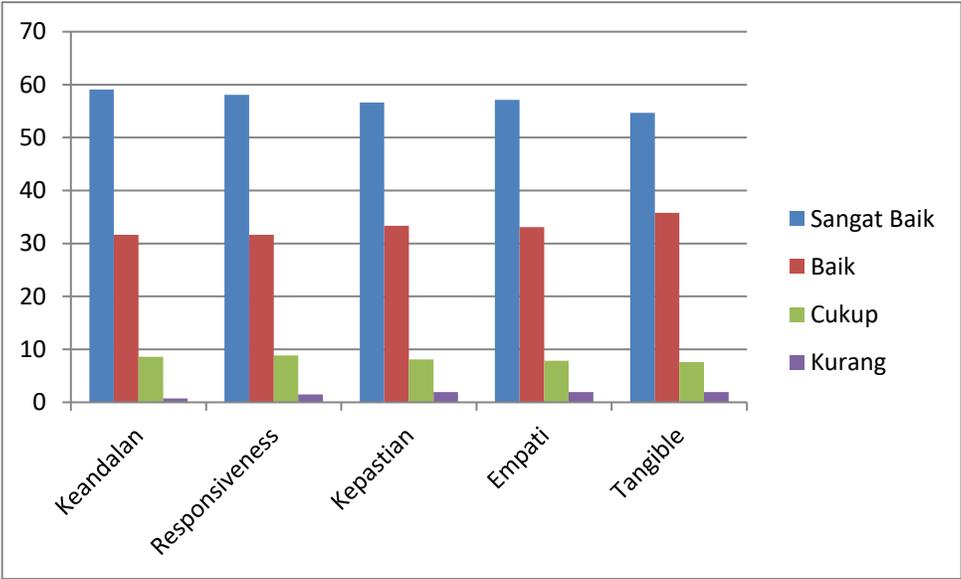
Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 55% sangat baik, 36% baik, 8% cukup dan 2% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Tangible

F. SIMPULAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Ganjil tahun 2021/2022 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa 58 % menunjukkan kepuasan baik, 22 % mahasiswa menunjukkan kepuasan Sangat baik, 17% mahasiswa menunjukkan kepuasan cukup dan 3% mahasiswa menunjukkan kepuasan kurang.



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Ganjil tahun 2021/2022 di Program Studi Pendidikan Profesi Guru, 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 kepada mahasiswa | Memberikan rincian nilai kepada mahasiswa |

Bogor, 2024

Ketua Prodi Pendidikan
Profesi Guru

Dr. Yani Awalia Indah, M.Pd