



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS IBN KHALDUN BOGOR**

SEMESTER GANJIL 2020/2021

A. Latar Belakang

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

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Sekolah FKIP UIKA Bogor diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Sekolah FKIP UIKA Bogor baik dari sisi kelemahan atau kekuatannya dalam proses pendidikan
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 Prodi Pendidikan Luar Sekolah dalam mengoptimalkan layanan pendidikan.
2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan.

D. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

- a. Menyusun instrumen survey

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 5 item pernyataan 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 Luar Sekolah dengan jumlah yang mengisi melalui google form berjumlah kurang lebih 100 mahasiswa.

- c. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Luar Sekolah 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 Luar Sekolah 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 proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Ibn Khaldun Bogor.

f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Sekolah 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 Luar Sekolah FKIP pada semester Ganjil 2020/2021 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.	22	58	17	3
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	14	59	24	3
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	17	56	21	6
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	27	50	17	6
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras.	13	53	25	9
Rata-rata		18.6%	55.2%	20.8%	5.4%

Kategori:

76%-100% kategori sangat baik

75% kategori baik

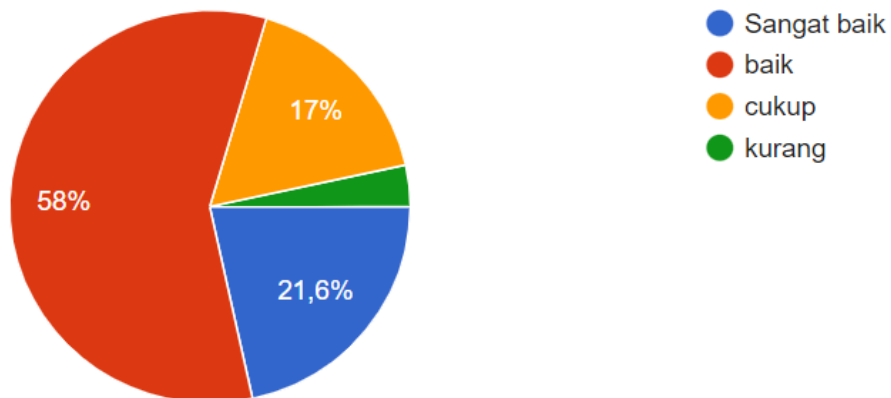
26-55% kategori cukup

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

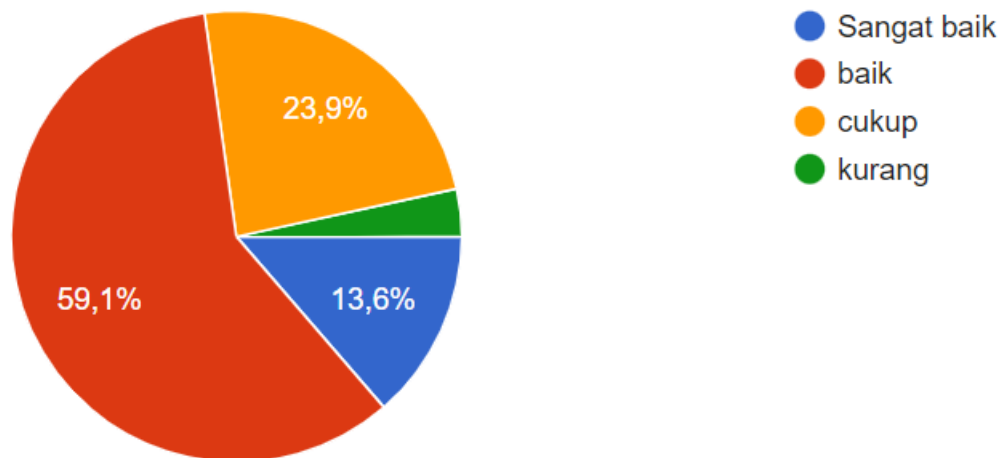
Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 21,6% sangat baik, 58% baik, 17 % cukup dan 3% menyatakan kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



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.

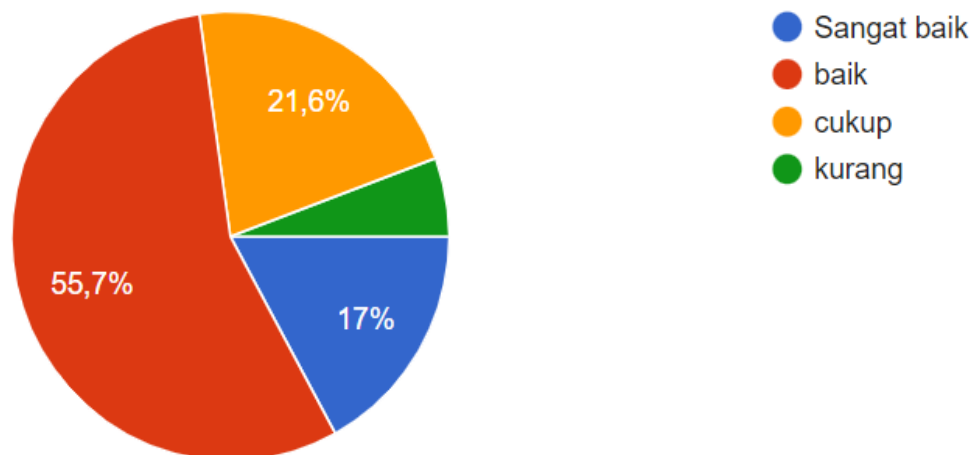


Gambar 2: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

2. Kepastian (*assurance*)

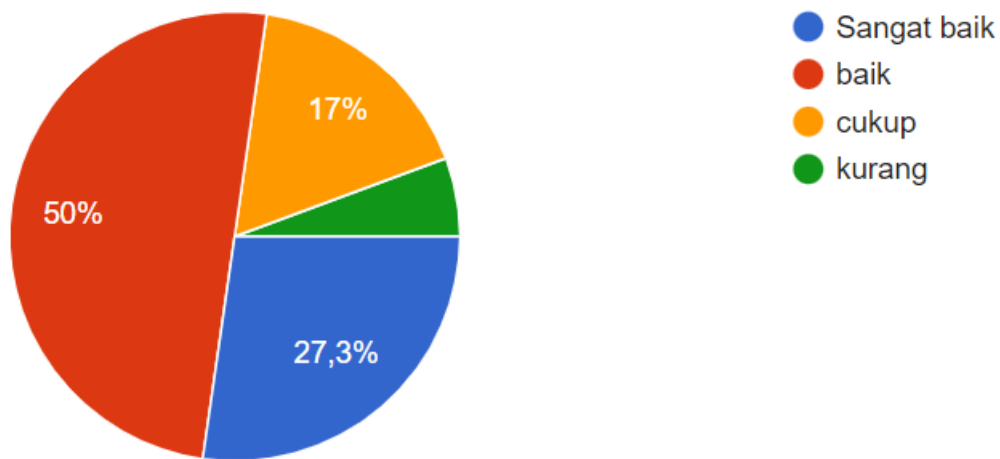
Kepastian (*assurance*) kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 17% sangat baik, 55,7% baik, 21,6% cukup dan 6% kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

Gambar 3: Assurance



3. Empati (empathy)

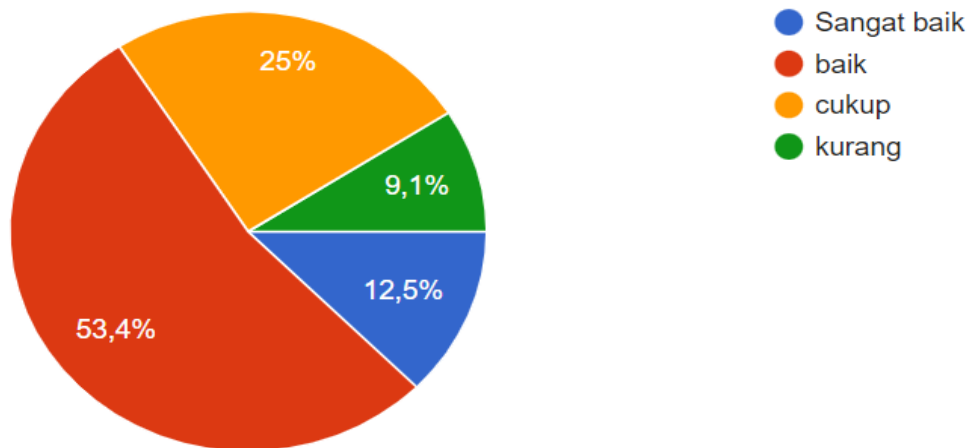
Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 27.3% sangat baik, 50% baik, 17% cukup dan 6% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 4: Emphaty

4. Tangible

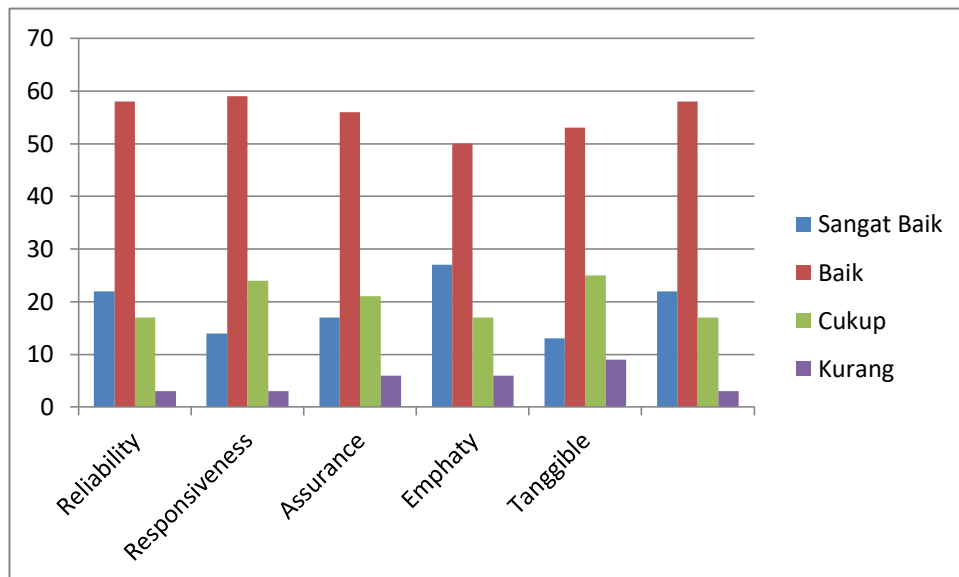
Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 12.5% sangat baik, 53.4% baik, 25% cukup dan 9.1% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Tangible

F. SIMPULAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan 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 proses pendidikan

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Ganjil tahun 2020/2021 di Program Studi Prodi Pendidikan Luar Sekolah,

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, 2020

Ketua Prodi Pendidikan Luar
Sekolah



Dr. Abdul Karim Halim