



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

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

**SEMESTER GENAP 2021/2022**

## **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 tindaklanjut 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 Genap 2021/2022 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.	65.5	31	3.4	0
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	62.1	34.5	83.4	0
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	55.2	31	13.8	0
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	48.3	41.4	10.3	0
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras.	58.6	24.1	10.3	6.9
Total		57.94	32.4	8.24	1.38

**Kategori:**

**76%-100% kategori sangat baik**

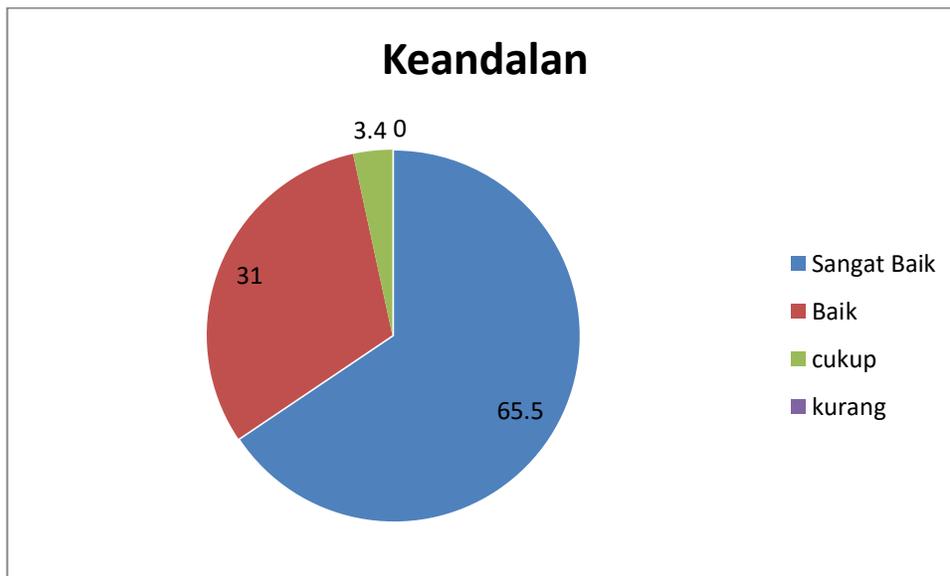
**75% kategori baik**

**26-55% kategori cukup**

**1%-25% kategori kurang**

**1. Daya tanggap**

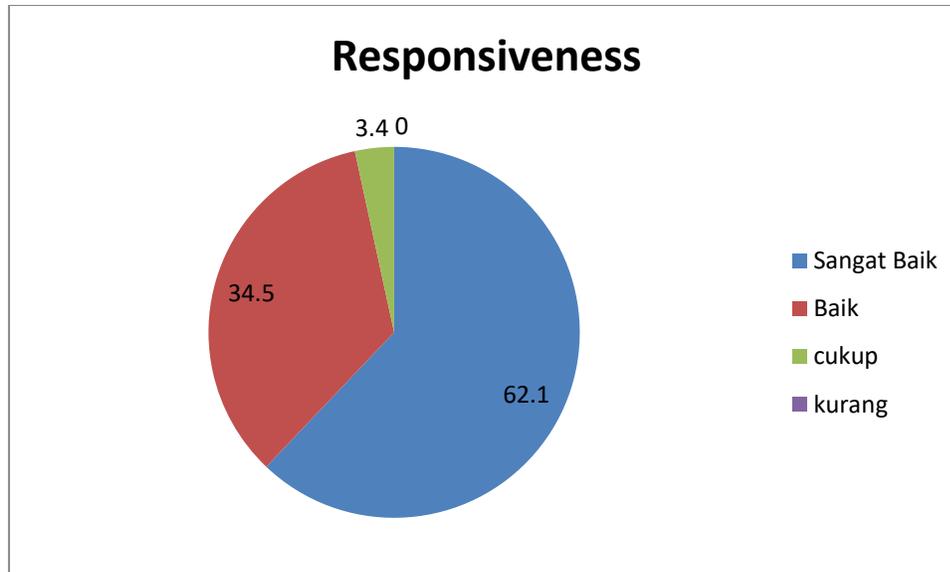
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 65.5 % sangat baik, 31 % baik, 3.4% cukup dan 0 % kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 2: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**2. Daya tanggap**

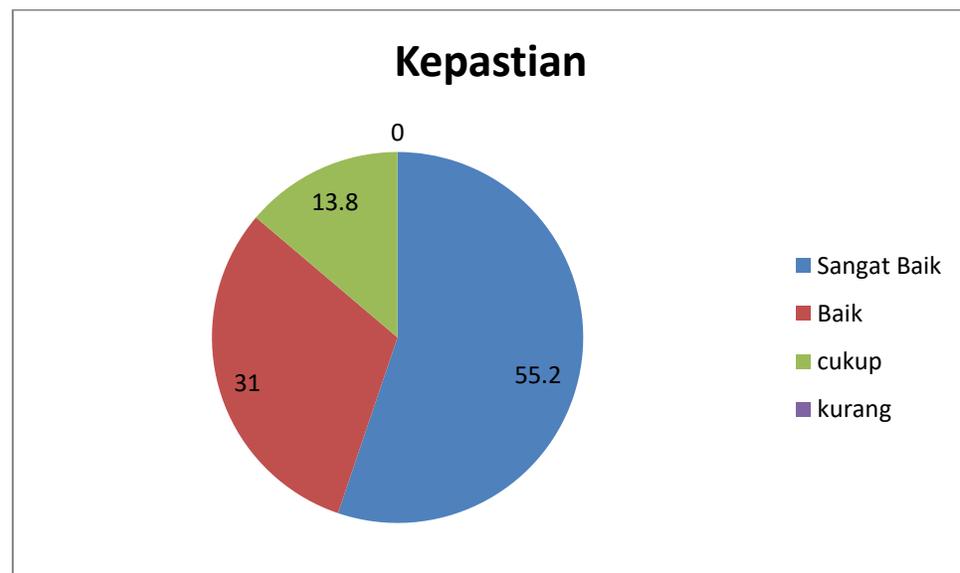
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 62.1 % sangat baik, 34.5 % baik, 0% cukup dan 0.9 % kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5: Responsiveness

### 3. 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 55.2 % sangat baik, 31% baik, 13.8% cukup dan 0 % kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

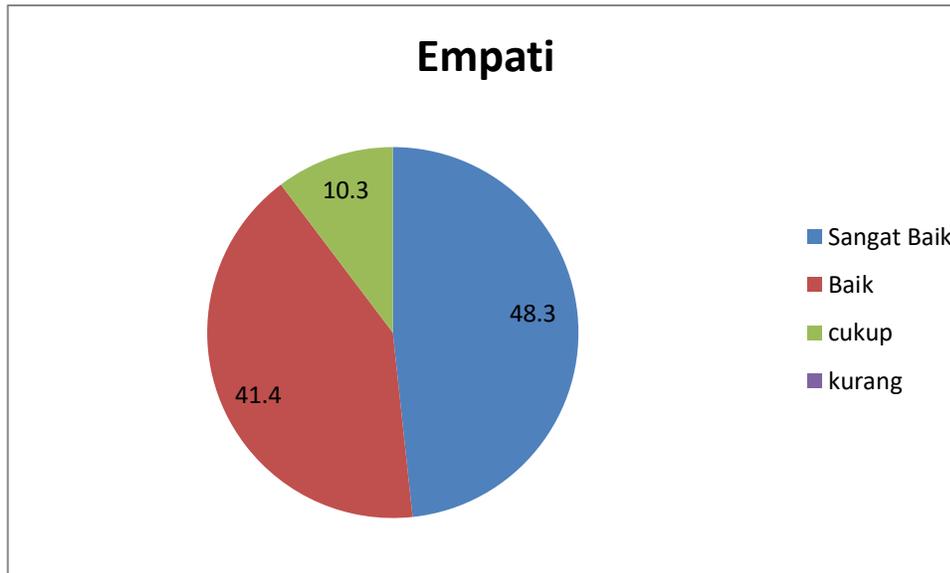


Gambar 3: Assurance

### 4. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 48.4 % sangat baik, 41.9% baik, 10.3% cukup dan 0 % kurang. Untuk

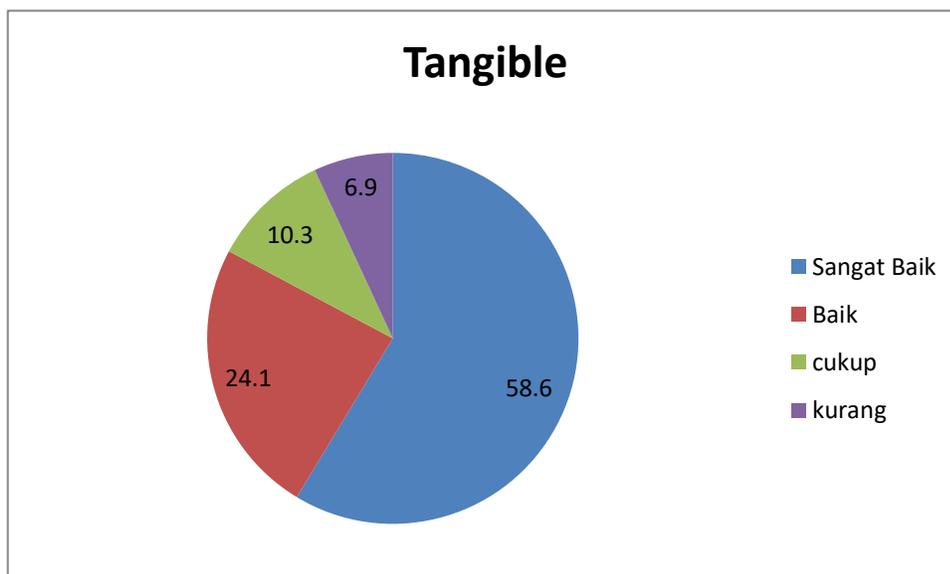
memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 4: Emphaty

## 5. Tangible

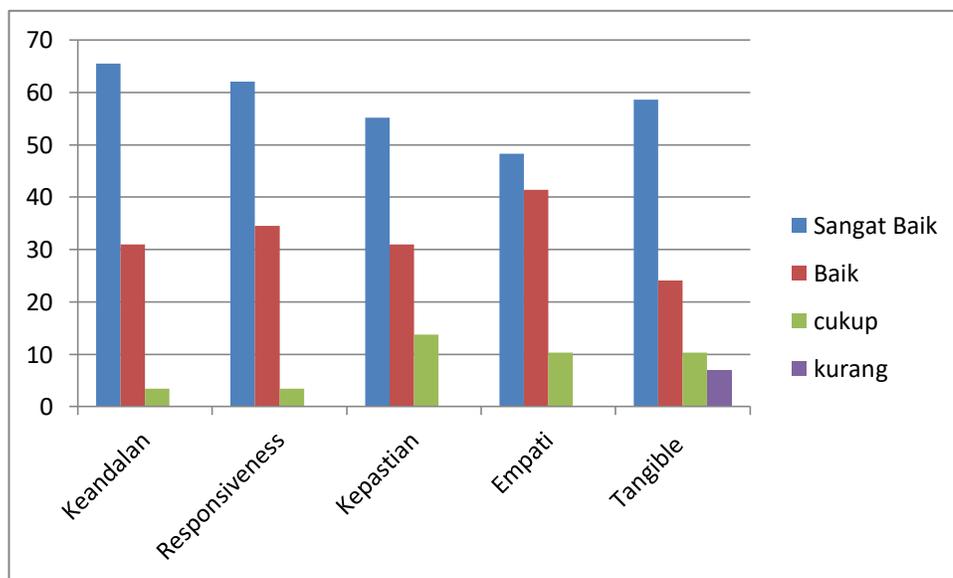
Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 58.6% sangat baik, 24.1 % baik, 10.3% cukup dan 6.9 % kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Tangible

## F. SIMPULAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Genap tahun 2020/2021 dibulatkan dalam bentuk persentase menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa 57.94 % menunjukkan kepuasan baik, 32.4 % mahasiswa menunjukkan kepuasan Sangat baik, 8.24% mahasiswa menunjukkan kepuasan cukup dan 1.38% mahasiswa menunjukkankepuasan kurang.



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan

## G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Genap tahun 2020/2021 di Prodi Pendidikan Luar Sekolah, beberapa rekomendasi disarankan untuk dipertimbangkan oleh pengambil kebijakan di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, sebagai berikut;

Rekomendasi	Tindak Lanjut
-------------	---------------

<p>Dosen, tendik, dan pengelola Mengetahui tugas dan fungsi dengan baik sehingga mahasiswa dapat menerima pelayanan yang terbaik</p>	<p>Rapat secara berkala tentang kendala dan tantangan yang dihadapi oleh dosen dan tendik.</p>
<p>Dosen dan tendik bersinergi dalam memberikan pelayanan kepada para mahasiswa</p>	<p>Memberikan instruksi yang jelas dan relevan kepada mahasiswa</p>

Bogor, 2021

Ketua Prodi Pendidikan Luar  
Sekolah



*[Handwritten Signature]*  
Dr. Umi Fatmah, M.Pd