

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP DOSEN, TENAGA
KEPENDIDIKAN DAN PENGELOLA**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI



**UNIVERSITAS NURUL HUDA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
TAHUN 2022 sd 2024**

Kata Pengantar

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Puji syukur diucapkan kepada Allah SWT telah melimpah rahmad dan hidayahnya sehingga laporan hasil survei kepuasan mahasiswa Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan safaatnya kelak di akhirat.

Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa dijadikan bahan acuan oleh Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda untuk berbenah dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Penyusun mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.

OKU Timur, Juli 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan Kegiatan	1
C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
D. Komponen dan Aspek Pengukuran	2
E. Metode Analisis Data	2
F. Hasil Kepuasan Mahasiswa	3
G. Pembahasan	7
PENUTUP	22
DAFTAR PUSTAKA	23

A. Pendahuluan

Universitas Nurul Huda sebagai suatu lembaga perguruan tinggi yang berstatus universitas satu-satunya di kabupaten OKU Timur harus memberikan contoh yang baik kepada sekolah tinggi atau politeknik yang ada disekitarnya dalam menjalankan amanah sebagai perguruan tinggi. Pemberian contoh berupa implementasi budaya mutu yang sesuai dengan Standar Nasional Perguruan Tinggi. Salah satu cara menerapkan budaya mutu dengan melakukan kegiatan survei. Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda mencoba menerapkan siklus PPEPP. Pada kali ini survei kepuasan Fakultas Ilmu Pendidikan tergolong kedalam kategori E yakni evaluasi.

Proses evaluasi dilakukan untuk menjaga keberlangsungan jalannya sebuah sistem sesuai standar yang ditetapkan. Universitas Nurul Huda mengedepankan aspek standarisasi agar tetap terjaga mutu Pendidikan. Ada beberapa survei yang telah dan akan dilaksanakan oleh Universitas Nurul Huda dan salah satunya adalah survei kepuasan mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa ini merupakan salah satu barometer *stakeholder* terhadap proses pembelajaran di lingkungan Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda.

Survei dilakukan dengan menyebarkan angket secara online dan dibagikan ke mahasiswa program studi pendidikan ekonomi. Mahasiswa diberi waktu selama enam hari untuk mengisi angket yang telah dibagikan. Pemberian angket kepuasan merupakan sarana evaluasi langsung dan untuk perbaikan terhadap proses kegiatan belajar mengajar di Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda.

B. Tujuan Kegiatan

Tujuan kegiatan survei kepuasan mahasiswa yakni untuk menjaga dan memelihara mutu terhadap proses pembelajaran yang ada di Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda.

C. Waktu dan Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mahasiswa Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan dengan menyebarkan laman *online* kepada mahasiswa.

D. Komponen dan Aspek Pengukuran

Survei kepuasan mahasiswa yang diukur adalah kinerja dosen dalam proses pembelajaran. Pertanyaan diberikan untuk mengukur (a) Keandalan, (b) Daya Tanggap, (c) Kepastian, (d) Empati, (e) Tangible.

E. Metode Analisis Data

Hasil penilaian survei kepuasan dari mahasiswa Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Nurul Huda dihitung berdasarkan tiap skor pertanyaan. Adapun tiap skor yang diperoleh yaitu skor 1 tidak puas, skor 2 cukup puas, skor 3 puas, skor 4 sangat puas. Proses pengelolaan data akan ditampilkan dalam bentuk tabel dan nilai. Selanjutnya, data yang sudah terkumpul akan dilakukan penyusunan tabel sesuai klasifikasi sehingga akan mengetahui nilai rata-rata. Apabila nilai rata-rata sudah didapatkan maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan nilai rata-rata yang didapatkan.

F. Hasil Kepuasan Mahasiswa dan Pembahasan

Tabel 1 Data Sebaran dan Nilai Rata-rata.

No.	Aspek Yang Di Ukur	Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Ket
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	
Keandalan (Reliability)						
1	Bagaimana menurut Anda kemampuan dosen dalam memberikan layanan ?	51,7%	32,2%	9%	1,1%	
2	Bagaimana menurut Anda kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan ?	44,9%	47,2%	6,7%	1,1%	
3	Bagaimana menurut Anda kemampuan Pengelola dalam memberikan layanan ?	42,7%	48,3%	9%	0%	
Daya tanggap (Responsiveness)						
1	Bagaimana menurut Anda kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan	49,4%	40,4%	7,9%	2,2%	

	cepat ?					
2	Bagaimana menurut Anda kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat ?	41,6%	49,4%	6,7%	2,2%	
3	Bagaimana menurut Anda kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat ?	39,3%	46,1%	13,5%	1,1%	
Kepastian (Assurance)						
1	Bagaimana menurut Anda kemampuan dosen dalam meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan ?	40,4%	49,4%	9%	1,1%	
2	Bagaimana menurut Anda kemampuan tenaga kependidikan dalam meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai	38,2%	52,8%	9%	0%	

	dengan ketentuan ?					
3	Bagaimana menurut Anda kemampuan pengelola dalam meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan ?	37,1%	52,9%	9%	0%	
Empati (Empathy)						
1	Bagaimana menurut Anda kesediaan dan kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa ?	42,7%	48,3%	6,7%	2,2%	
2	Bagaimana menurut Anda kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa ?	34,8%	53,9%	11,2%	0%	
3	Bagaimana menurut Anda kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa ?	38,2%	49,4%	11,2%	1,1%	

Tangible						
1	Apakah kecukupan sarana dan prasarana sudah ?	20,2%	53,9%	20,2%	5,6%	
2	Apakah aksesibilitas sarana dan prasarana sudah ?	25,8%	58,4%	9%	6,7%	
3	Apakah kualitas sarana dan prasarana sudah ?	25,8%	51,7%	16,9%	5,6%	

G. Pembahasan

Tabel 2 diisi oleh 89 mahasiswa dari total 295 mahasiswa aktif prodi Pendidikan Ekonomi memberikan pendapatnya melalui kuisisioner yang telah dibagikan melalui [googleform](#). Dari pengisian kuisisioner tersebut diperoleh nilai rata-rata dengan rincian sebagai berikut: (a) Aspek Keandalan kategori nilai Sangat Baik 46,43% Baik 42,57% Cukup 8,23% Kurang Baik 0,73% (b) Aspek Daya Tanggap kategori nilai Sangat Baik 43,43% Baik 53,30% Cukup 9,36% Kurang Baik 1,83%. (c) Aspek Kepastian kategori nilai Sangat Baik 38,57% Baik 51,70% Cukup 9,00% Kurang Baik 0,37%. (d) Aspek Empati kategori nilai Sangat Baik 38,57% Baik 50,53% Cukup 9,70% Kurang Baik 1,10%. (e) Aspek Tangible kategori nilai Sangat Baik 23,93% Baik 54,67% Cukup 9,70% Kurang Baik 5,97%.

Apabila disajikan dalam bentuk diagram lingkaran maka diperoleh hasil sebagai berikut:



