



Reg. No: 22070006-SMOP



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA
INGGRIS**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS IBN KHALDUN BOGOR**

**SEMESTER GANJIL
2021-2022**

A. Latar Belakang

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

B. Tujuan

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

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris 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 Bahasa Inggris 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:

1. 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.

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris dengan jumlah yang mengisi melalui google form berjumlah kurang lebih 300 mahasiswa.

3. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris yang masih aktif. Pelaksanaan 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 Bahasa Inggris 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 Bahasa Inggris Universitas Ibn Khaldun Bogor.

5. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris 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 Bahasa Inggris FKIP pada semester Ganjil 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.	58	36	5	1
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	54	38	6	1
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	55	37	6	1
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	60	32	7	1
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras.	54	39	5	1
Rata-rata		56%	37%	6%	1%

Kategori:

76%-100% kategori sangat baik

56-75%-55% kategori baik

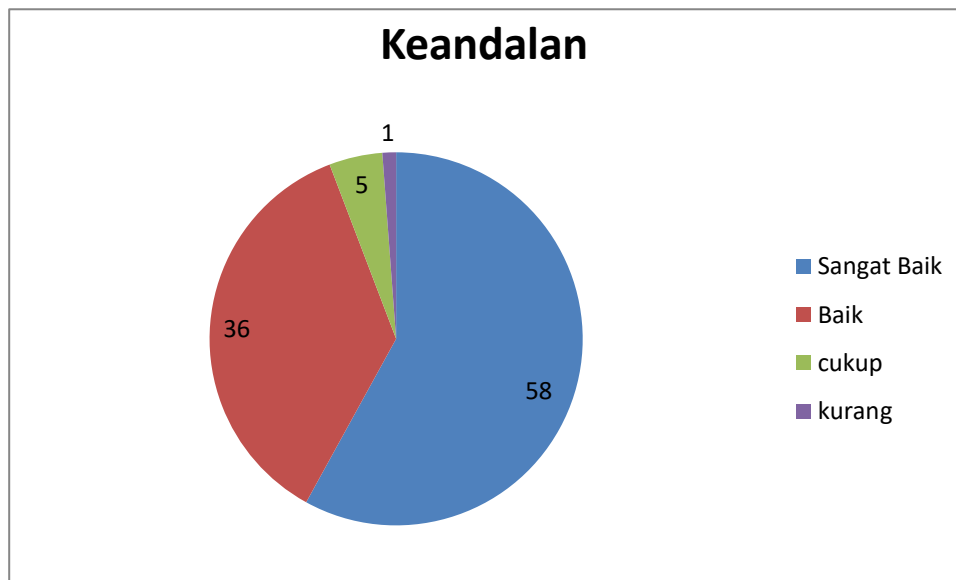
26-55% kategori cukup

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 58 % sangat baik, 36 % baik, 5 % cukup dan 1% menyatakan kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

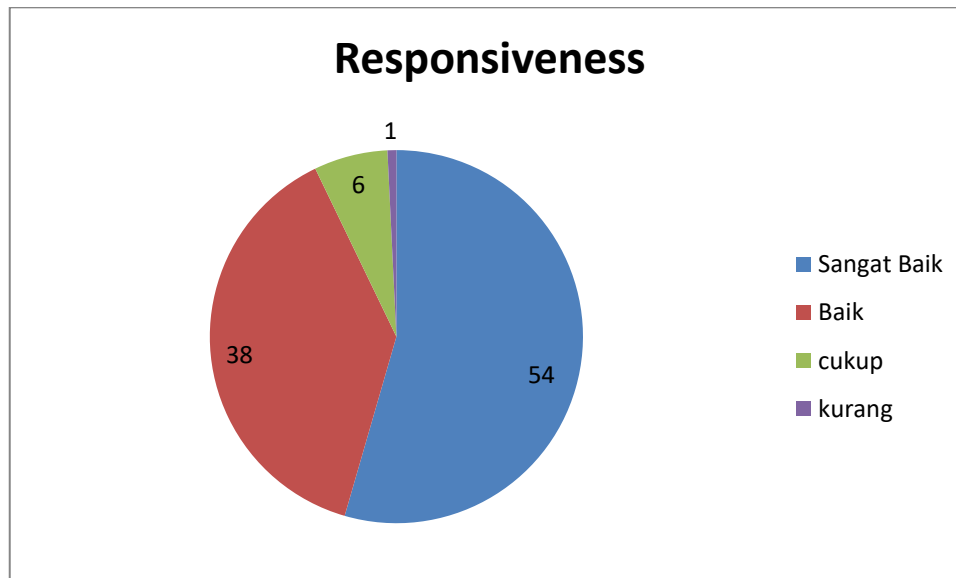


G

ambar 1 Keandalan

2. Daya tanggap

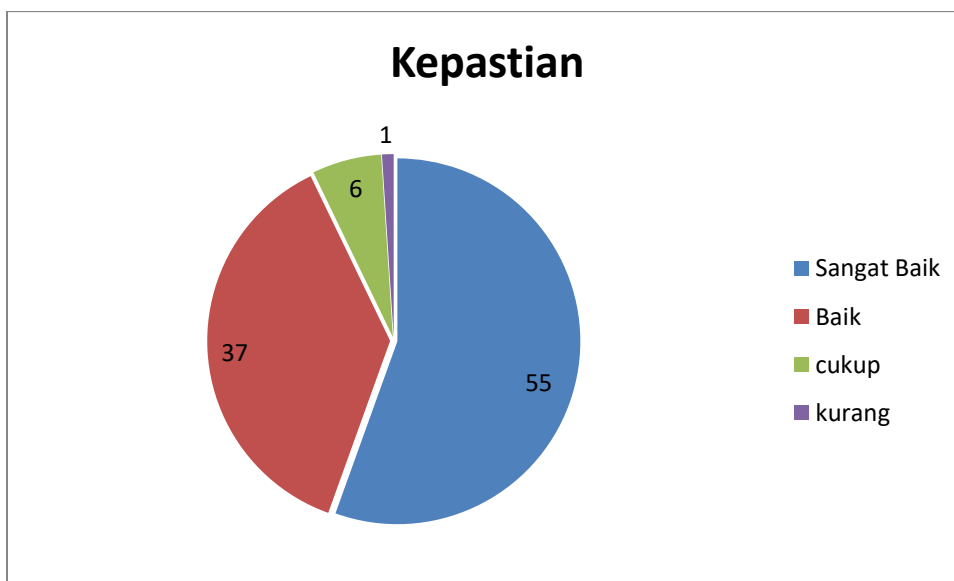
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 54 % sangat baik, 38% baik, 6% cukup dan 1% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 2: Daya Tanggap (*Responsiveness*)

3. Kepastian (*assurance*)

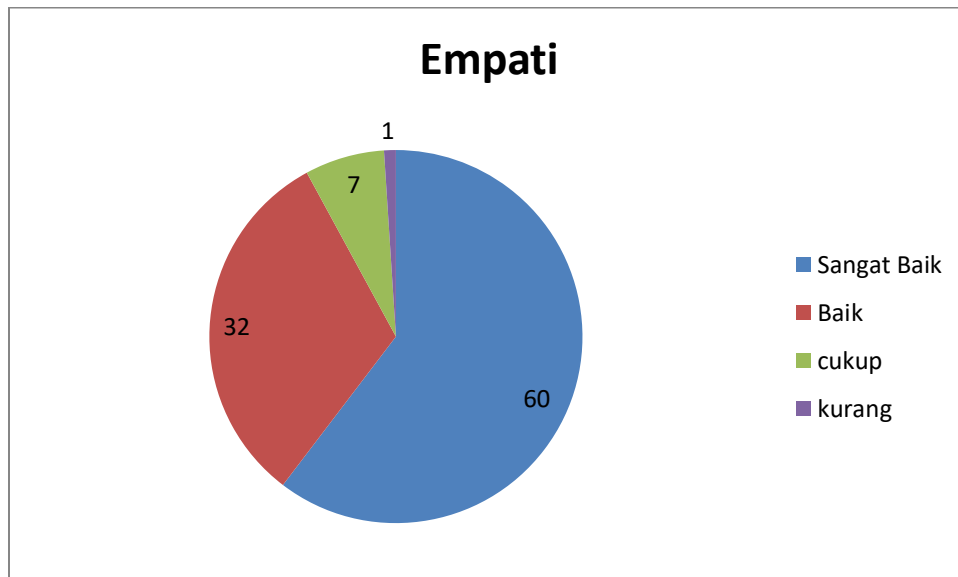
Kepastian (*assurance*) kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 55% sangat baik, 37% baik, 6% cukup dan 1% kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 3: Assurance

4. Empati (empathy)

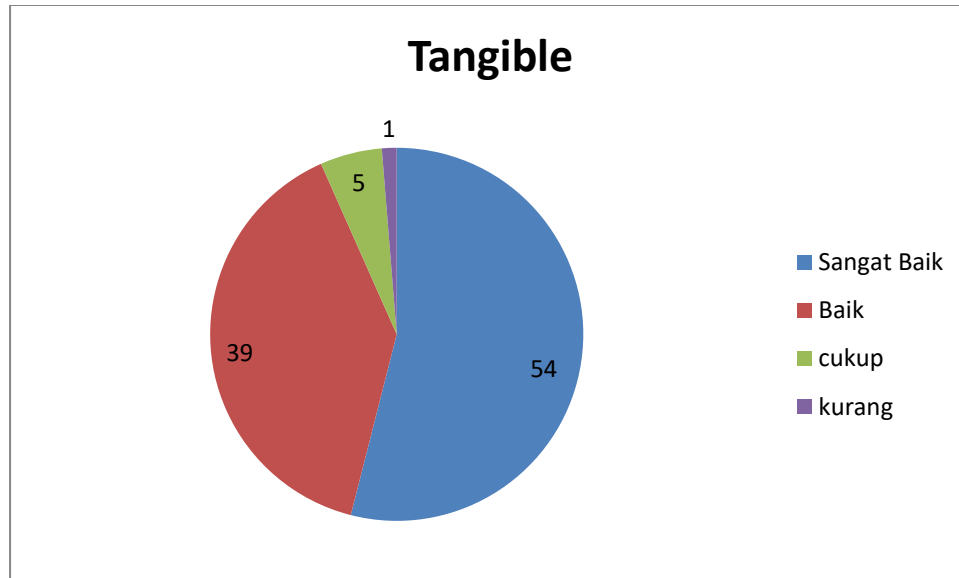
Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 60% sangat baik, 32% baik, 7% cukup dan 1% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 4: Emphaty

5. Tangible

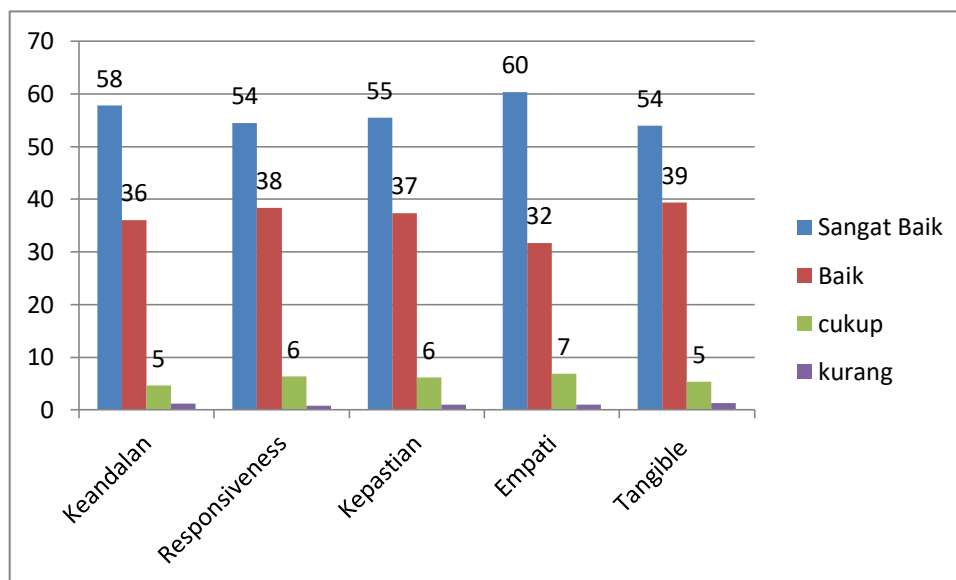
Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 54% sangat baik, 39% baik, 5% cukup dan 1% kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Tangible

F. SIMPULAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Ganjil tahun 2020/2022 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa 56 % menunjukkan kepuasan baik, 37 % mahasiswa menunjukkan kepuasan Sangat baik, 6% mahasiswa menunjukkan kepuasan cukup dan 1 % mahasiswa menunjukkan kepuasan kurang.



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester Ganjil 2021/2022 di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris, beberapa rekomendasi disarankan untuk dipertimbangkan oleh pengambil kebijakan di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, sebagai berikut;

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Dosen transparansi dalam memberikan nilai kepada mahasiswa	Rapat koordinasi bidang akademik
Dosen Membuat soal sesuai dengan materi yang diajarkan	Sosialisasi hasil survey dalam rapat
Tendik dapat menginformasikan berbagai informasi lebih cepat	Rapat rutin bulanan

Bogor, 2022

Ketua Prodi Pendidikan
Bahasa Inggris



Amalul Umam, MA.TESL