

LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
TAHUN AKADEMIK 2017/2018



OLEH:
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

STKIP MUHAMMADIYAH
SORONG TAHUN AKADEMIK
2017/2018

LEMBAR PEMNGESAHAN
LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
TAHUN AKADEMIK 2017/2018

Sorong, 15 Juli 2018

Ketua UPM Pendi. Bahasa Indonesia



Siti Fatmaturrahmah Al. Jumroh, M.Pd.

NIDN 1428079201

Kepala LPM



Syamsulrizal

NIDN 1420059001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti lembaga memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan / kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan

dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni :

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Muhammadiyah Sorong merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Sorong, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima. Selain kepuasan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong terhadap pelanggan internal (mahasiswa) terhadap Aspek Dosen, Aspek Tenaga Kependidikan, Aspek Pimpinan, Aspek sarana dan prasarana, dan Aspek pelayanan kegiatan kemahasiswaan maka perlu dilakukan sebuah penelitian.

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong melakukan Penelitian kepuasan terhadap mahasiswa adalah Untuk mengetahui gambaran tentang mutu layanan Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong terhadap mahasiswa terhadap Aspek Dosen, Aspek Tenaga Kependidikan, Aspek Pimpinan, Aspek sarana dan prasarana, dan Aspek pelayanan kegiatan kemahasiswaan maka perlu dilakukan sebuah penelitian.

1.3. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian kepuasan mahasiswa, adalah Sebagai bahan masukan oleh institusi (STKIP Muhammadiyah Sorong) dan Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia dalam program pengembangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya khususnya dibidang kemahasiswaan dan sebagai dokumen dalam rangka akuntabilitas organisasi dalam upaya penjaminan mutu Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian deskriptif. Hasil dari tiap variabel dianalisis menggunakan teknik deskriptif persentasi, yang menjadi variabel bebas adalah (1) Aspek Kinerja Dosen; (2) Aspek kinerja Tenaga Kependidikan, (3). Aspek kineja Pimpinan, (4) Aspek kinerja sarana dan prasarana, dan (5) Aspek pelayanan kegiatan kemahasiswaan

3.2. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Pelaksanaan penelitian Kepuasan Mahasiswa dilakukan pada Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia di STKIP Muhammadiyah Sorong. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01-20 Juni 2018.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia.

3.4. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang akan diberikan kepada mahasiswa dalam bentuk Angket/ kuisioner dan seperti yang tertuang dalam lampiran dalam Laporan ini.

3.5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduan : 2010).

Untuk mengukur tingkat kepuasan, peneliti menggunakan rumus:

$$Tingkat\ Kepuasan = \frac{Total\ Nilai}{Total\ Frekuensi\ Jawaban}$$

Sedangkan untuk mengukur persentase kepuasan dilakukan dengan rumus :

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot maksimal}}$$

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Data Mahasiswa

Responden yang diambil adalah 60 orang mahasiswa Program studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong.

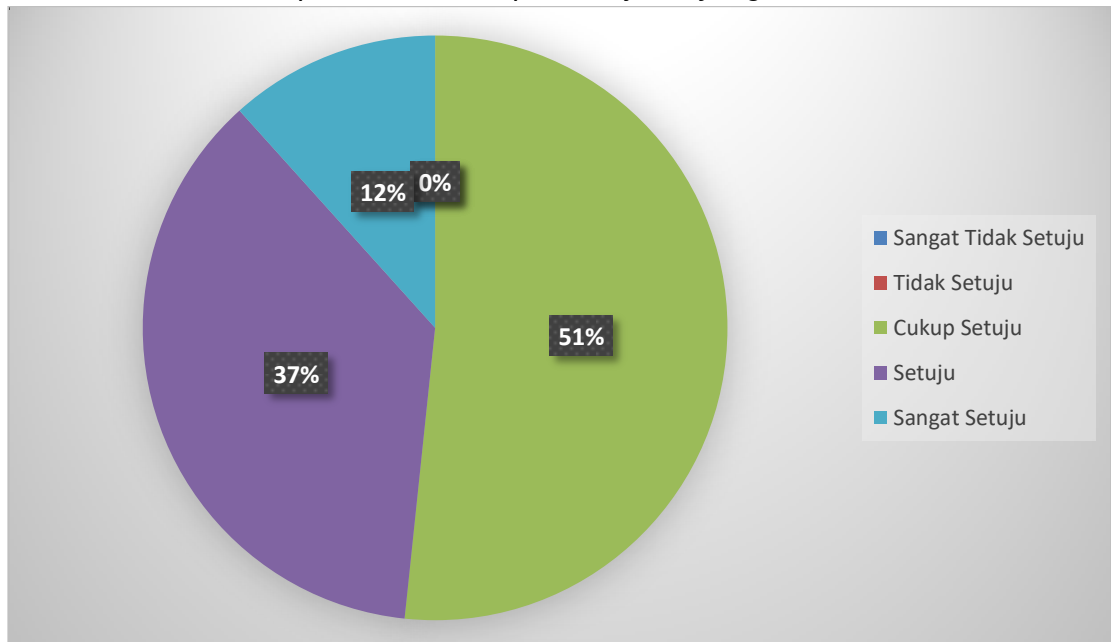
4.2. Hasil Penelitian

Hasil pelacakan kepuasan mahasiswa pada tahun akademik 2017/2018 rata-rata tingkat kepuasan sebagai berikut.

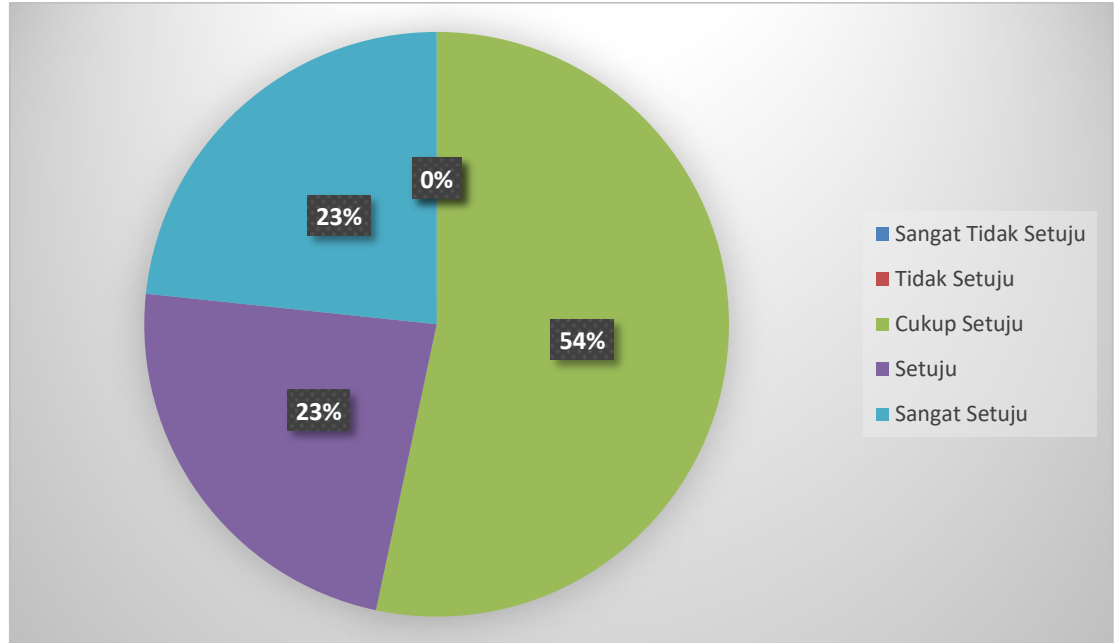
4.2.1. Aspek Pelayanan Dosen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa, serta sebagai bahan evaluasi pelayanan dosen kepada mahasiswa.

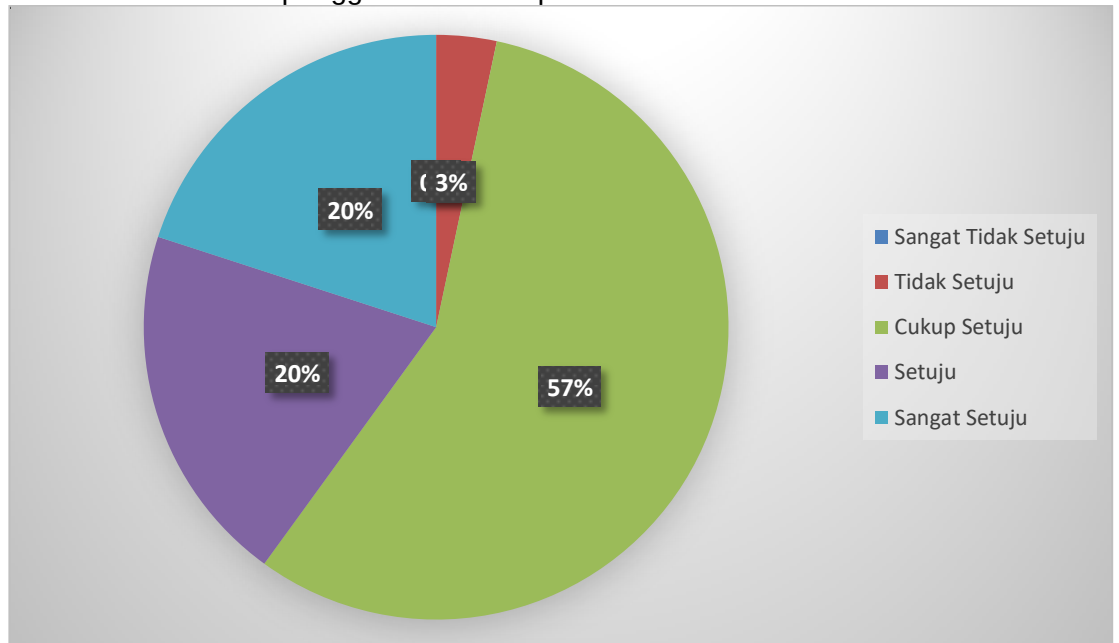
- a. Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami



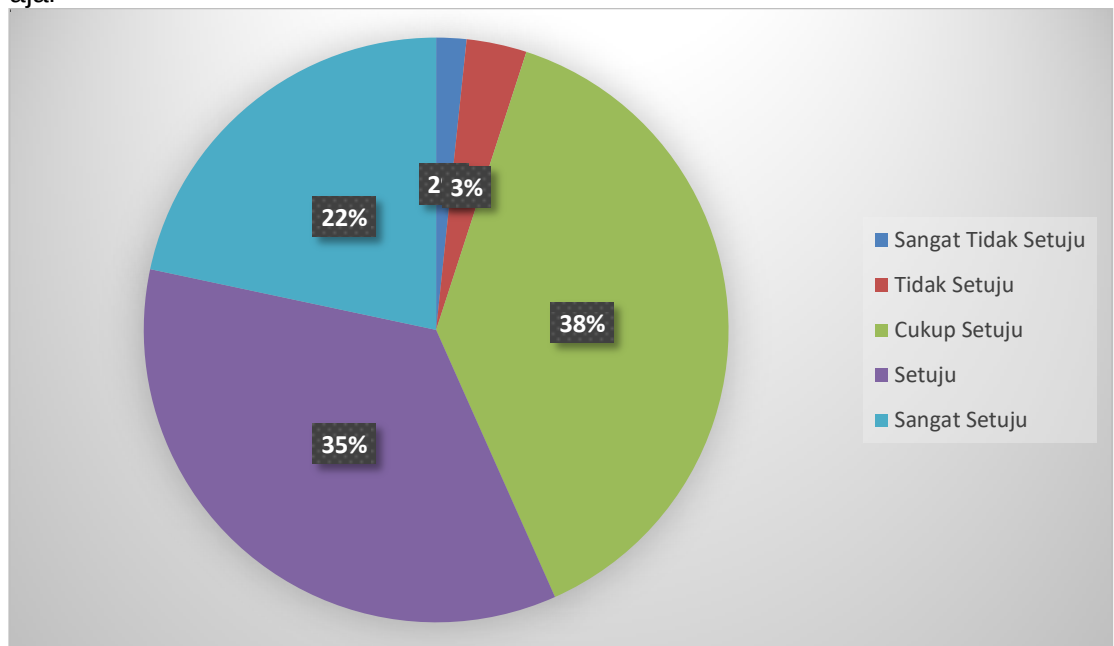
b. Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya



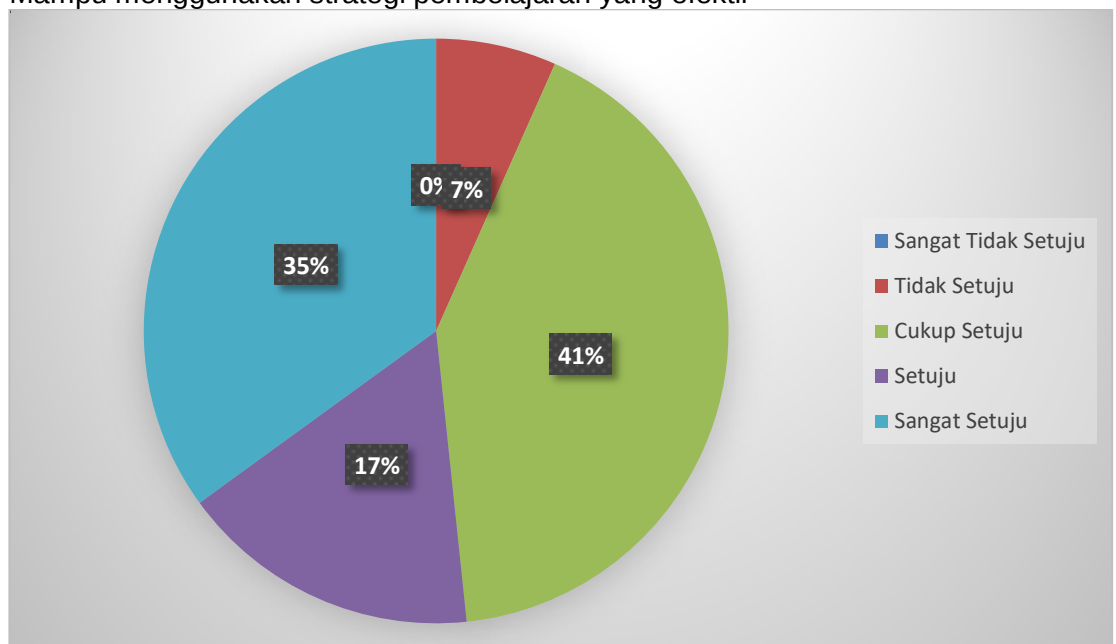
c. Teratur/ tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan



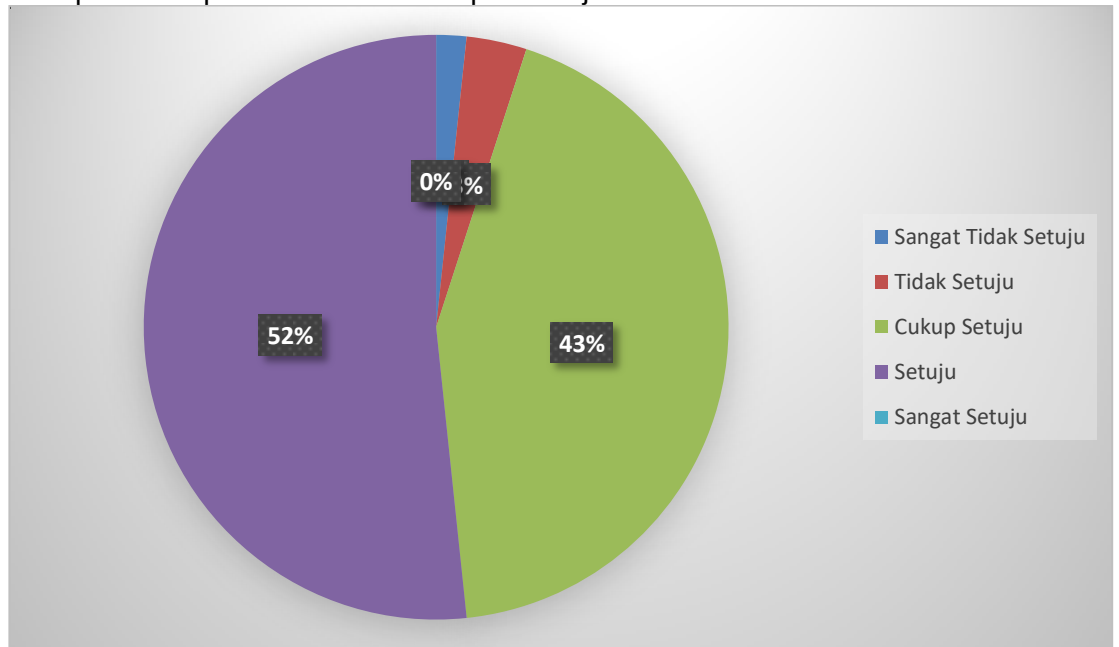
- d. Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar



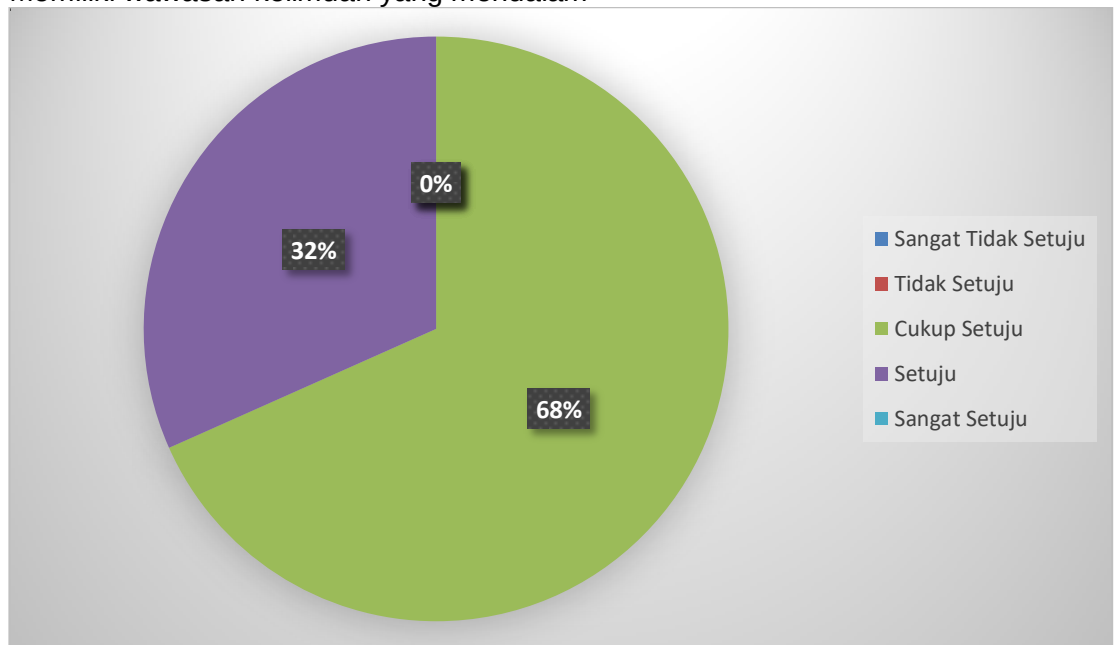
5. Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif



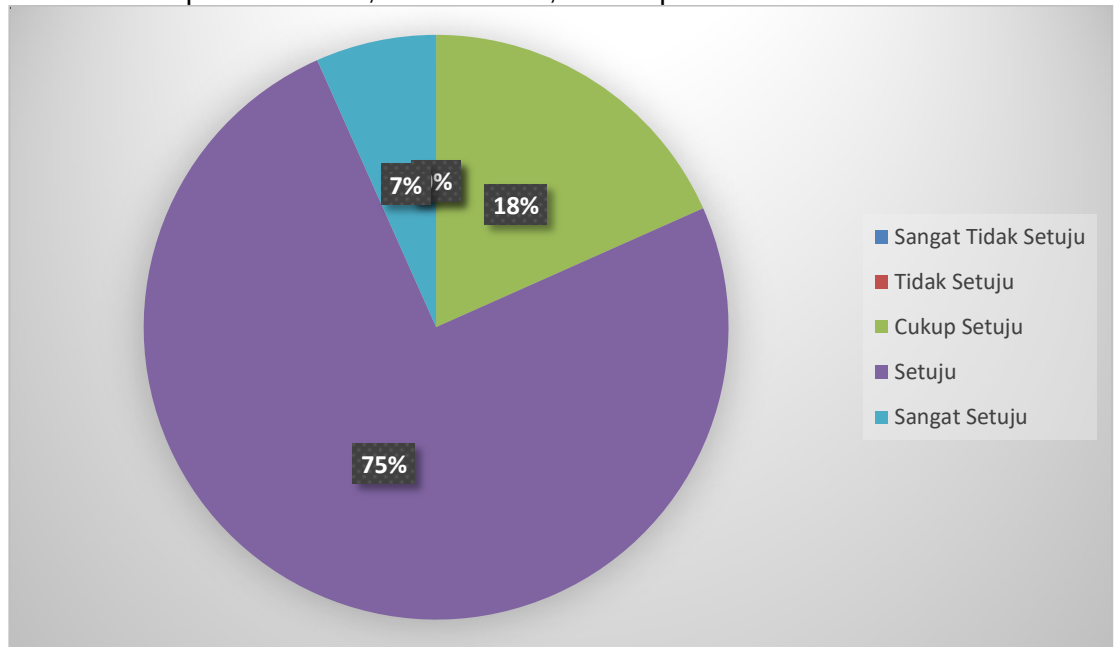
6. Mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran



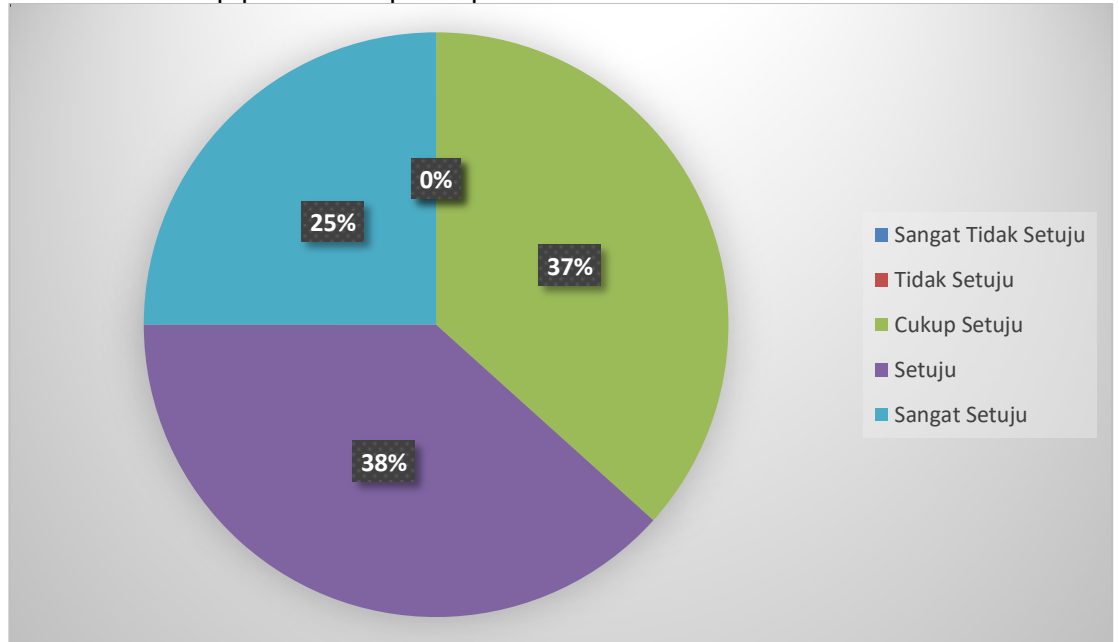
7. Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam



8. Berbusana rapih dan serasi, bertutur kata, bersikap dan bertindak santun



9. Toleran terhadap perbedaan pendapat



Berdasarkan hasil di atas, skor di substitusikan ke dalam tabel berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.1. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Dosen di Program Studi Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
E= Sangat Tidak Setuju	1	2	2
D= Tidak Setuju	2	10	20
C= Cukup Setuju	3	245	735
B= Setuju	4	197	788
A= Sangat setuju	5	86	430
Total		540	1975

$$Tingkat Kepuasan = \frac{Total\ Nilai}{Total\ Frekuensi\ Jawabab} = \frac{1975}{540} = 3,66$$

$$Persentase\ Kepuasan = \frac{Tingkat\ Kepuasan}{Bobot\ Maksimal} \times 100\% = \frac{3,65}{5} \times 100\% = 73,15$$

Kesimpulan :

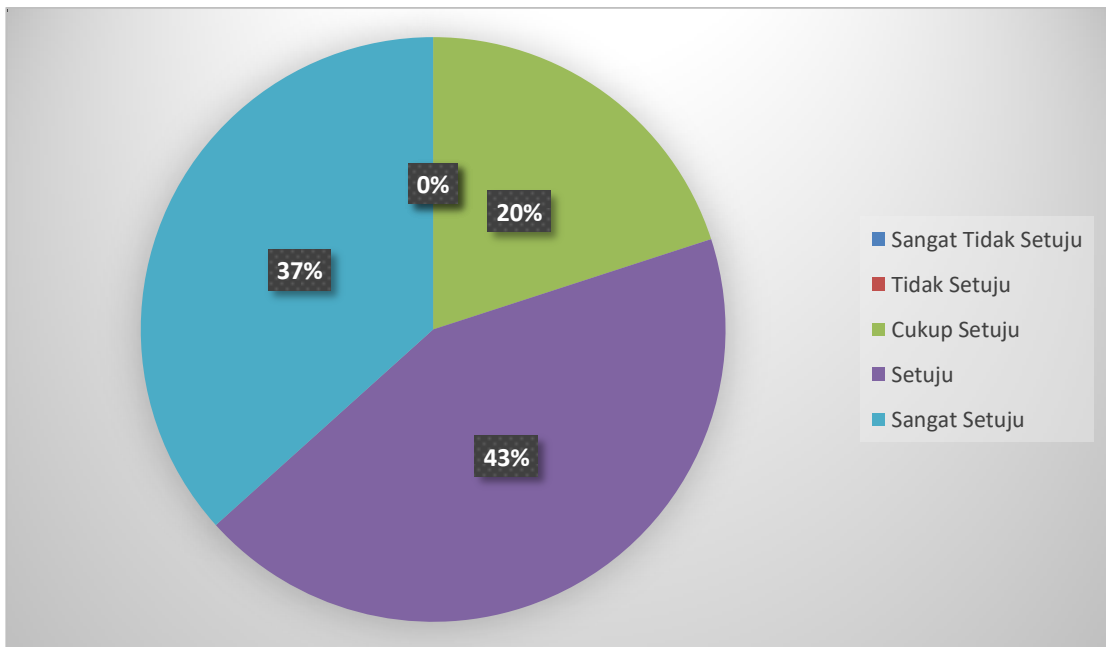
Skor rata-rata 3,66 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 73,15 %.

Rencana Tindak Lanjut:

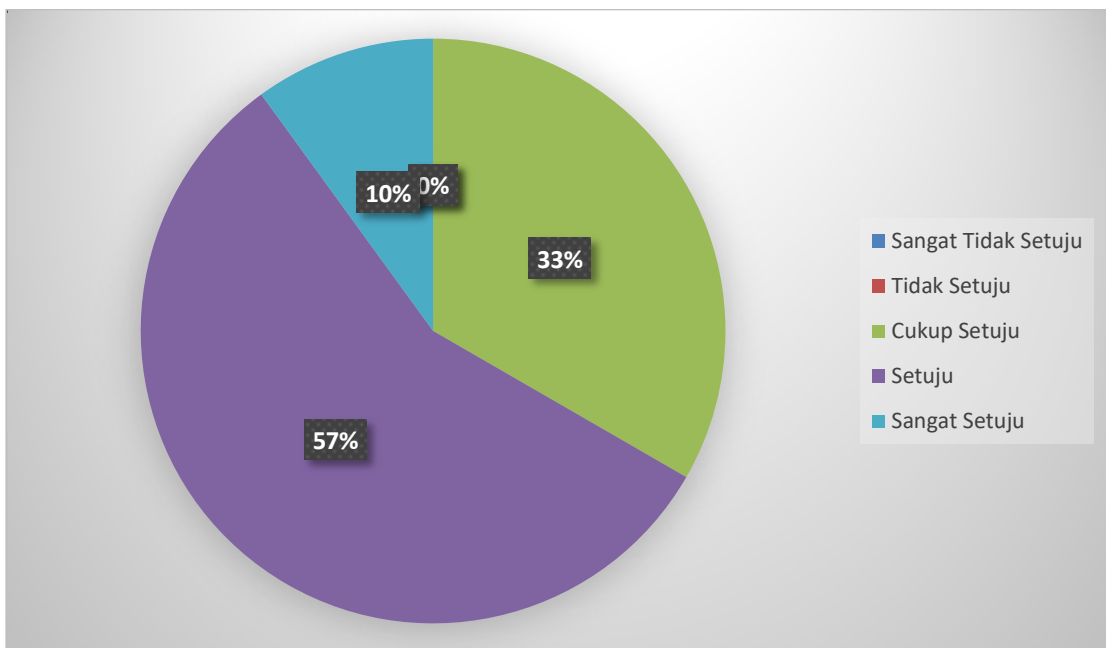
Memberikan surat edaran kepada seluruh dosen dilingkup STKIP Muhammadiyah Sorong, terutama berkenaan dengan tata tertib penggunaan waktu perkuliahan dan dan pelayanan kepada mahasiswa.

4.2.2. Aspek Pelayanan Tenaga Kependidikan.

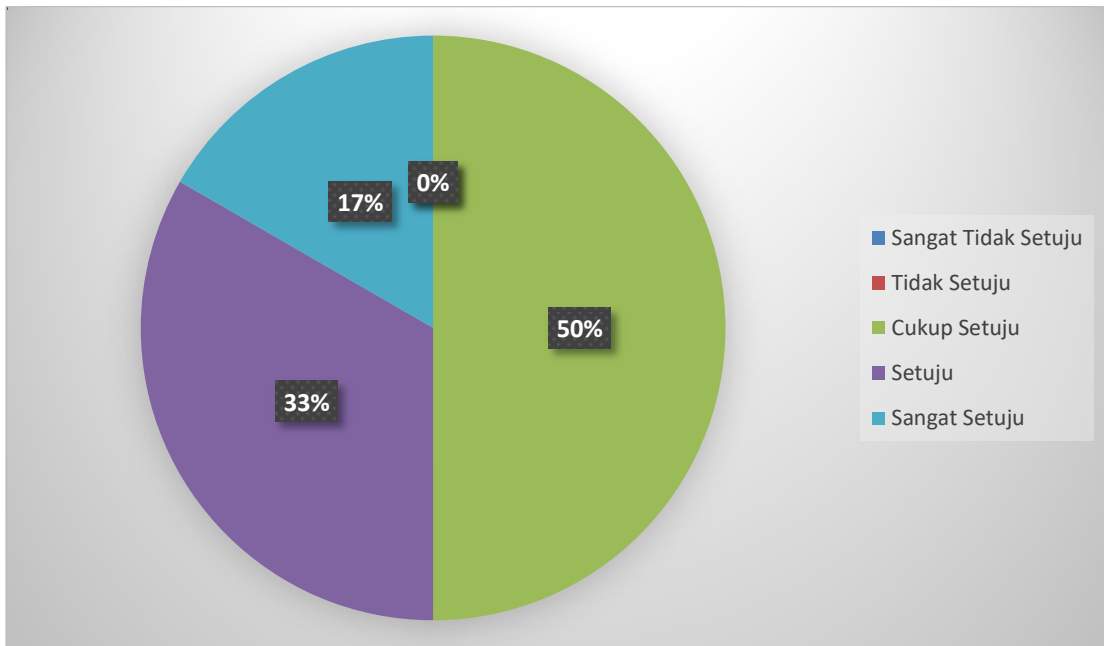
- a. Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami



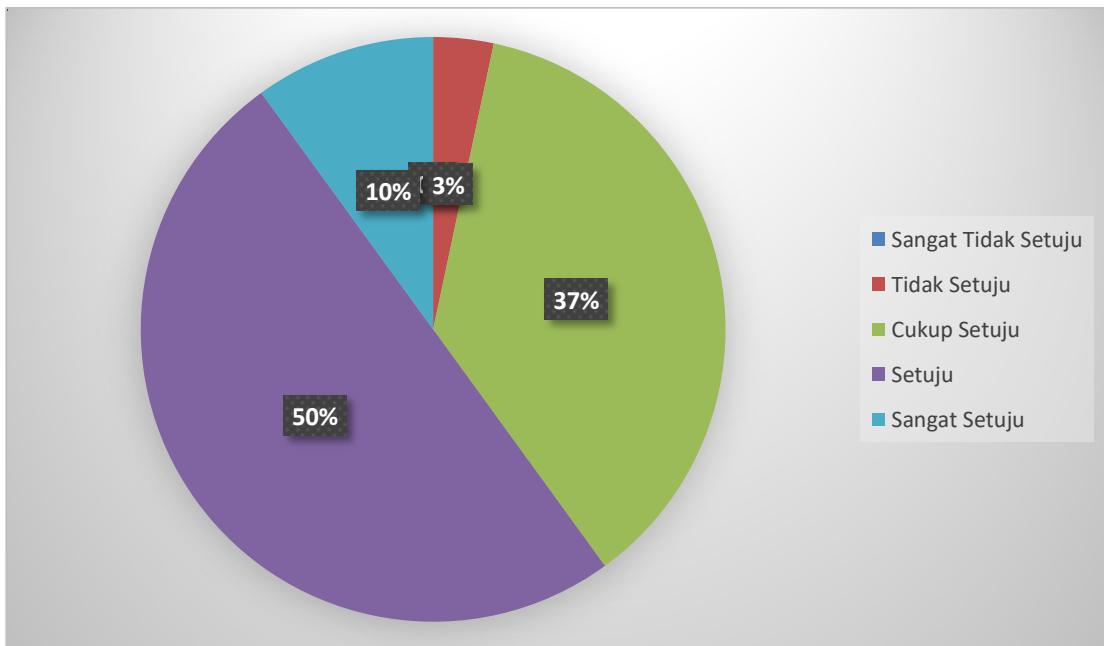
b. Memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu



c. Bersikap informatif dan komunikatif



d. Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik



Berdasarkan hasil di atas, skor disubstitusikan ke dalam tabel berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.2. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Tenaga Kependidikan di Program Studi Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
E= Sangat Tidak Setuju	1	0	0
D= Tidak Setuju	2	2	4
C= Cukup Setuju	3	84	252
B= Setuju	4	110	440
A= Sangat setuju	5	44	220
Total		240	916

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{916}{240} = 3,82$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,82}{5} \times 100\% = 76,33$$

Kesimpulan:

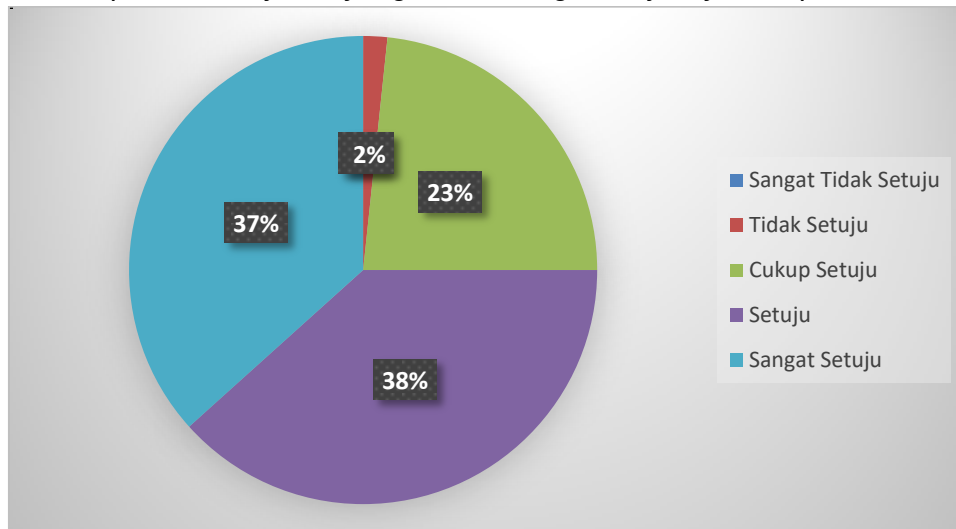
Skor rata-rata 3,827 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 76,33 %.

Rencana Tindak Lanjut:

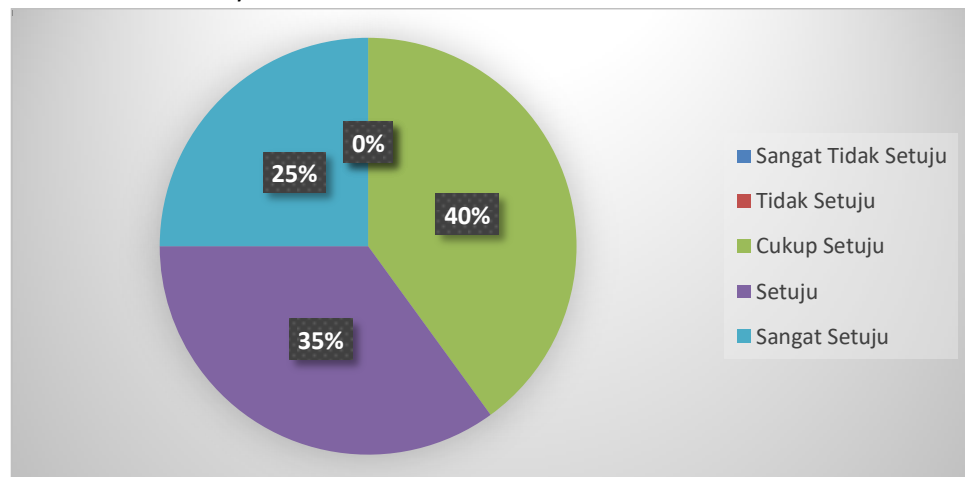
Meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama pelayanan yang ramah dan tepat waktu, serta senantiasa mendukung terwujudnya suasana kampus yang islami.

4.2.3. Aspek Pimpinan

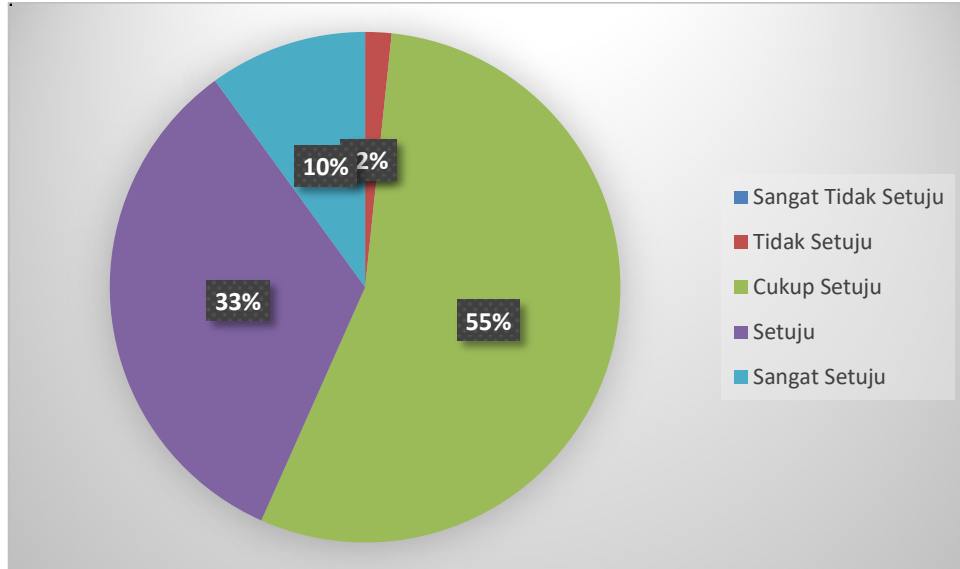
a. Menciptakan Kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami



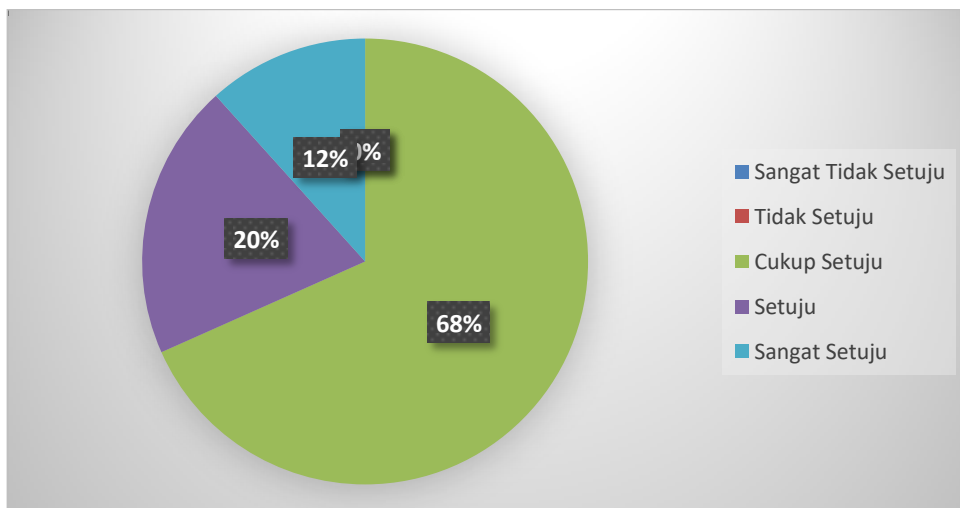
b. Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi



c. Berkomitmen terhadap mutu



d. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa



Berdasarkan hasil di atas, skor disubstitusikan ke dalam tabel berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.3. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Pimpinan
di Program Studi Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
E= Sangat Tidak Setuju	1	0	0
D= Tidak Setuju	2	2	4
C= Cukup Setuju	3	112	336
B= Setuju	4	76	304
A= Sangat setuju	5	50	250
Total		240	894

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{894}{240} = 3,725$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,725}{5} \times 100\% = 74,5$$

Kesimpulan:

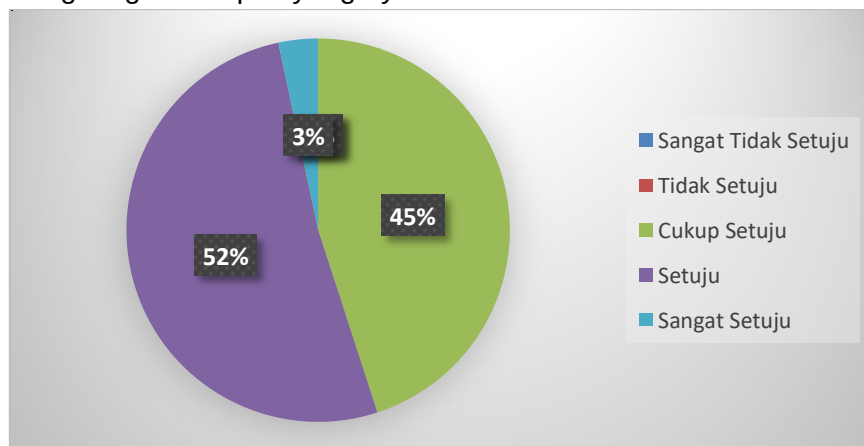
Skor rata-rata 3,725 atau dikonversi menjadi 74,5 %.

Rencana Tindak Lanjut:

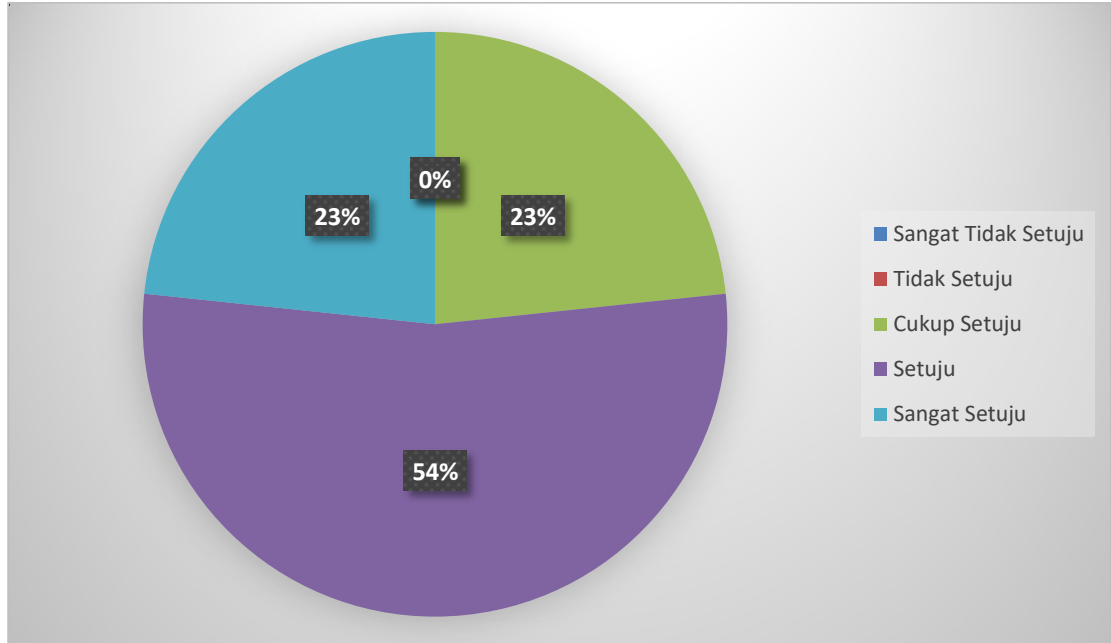
Melakukan diskusi dengan pihak pimpinan terkait penyediaan waktu untuk komunikasi dengan pihak mahasiswa, sehingga ada perhatian khusus yang dilakukan oleh pimpinan terhadap mahasiswa.

4.2.4. Aspek sarana dan prasarana

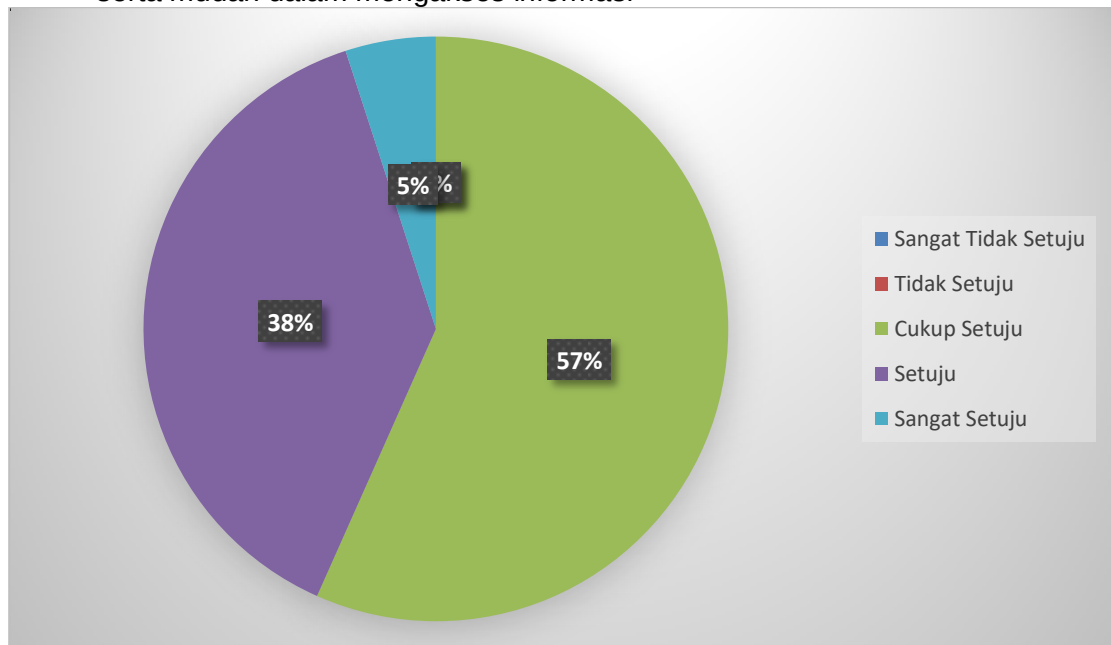
a. Lingkungan kampus yang nyaman dan aman



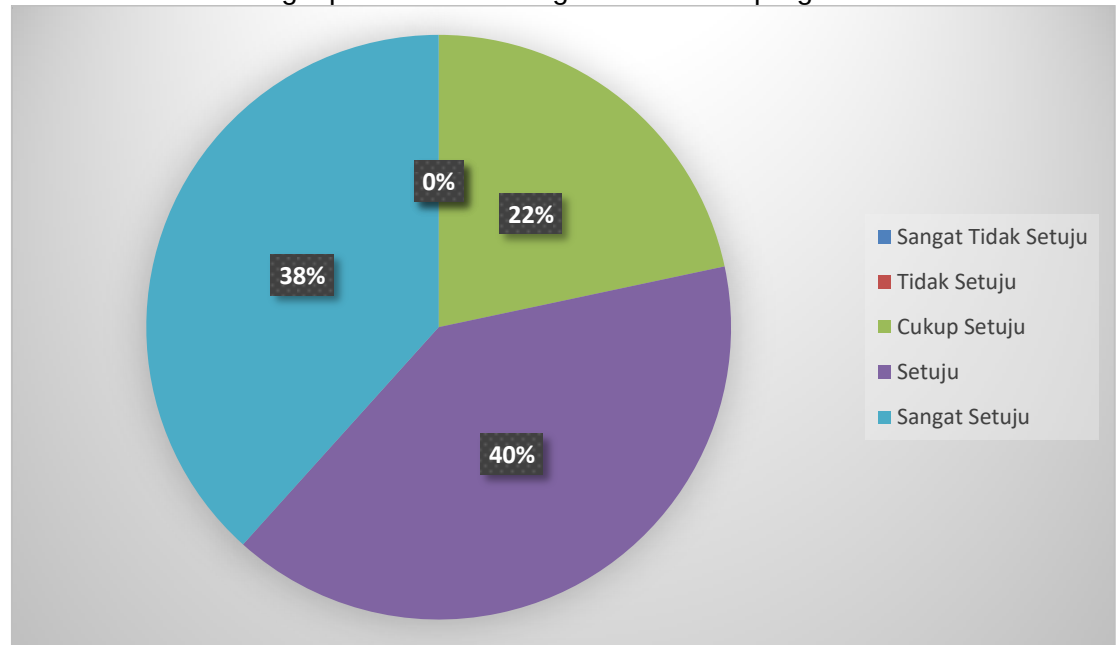
b. Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap



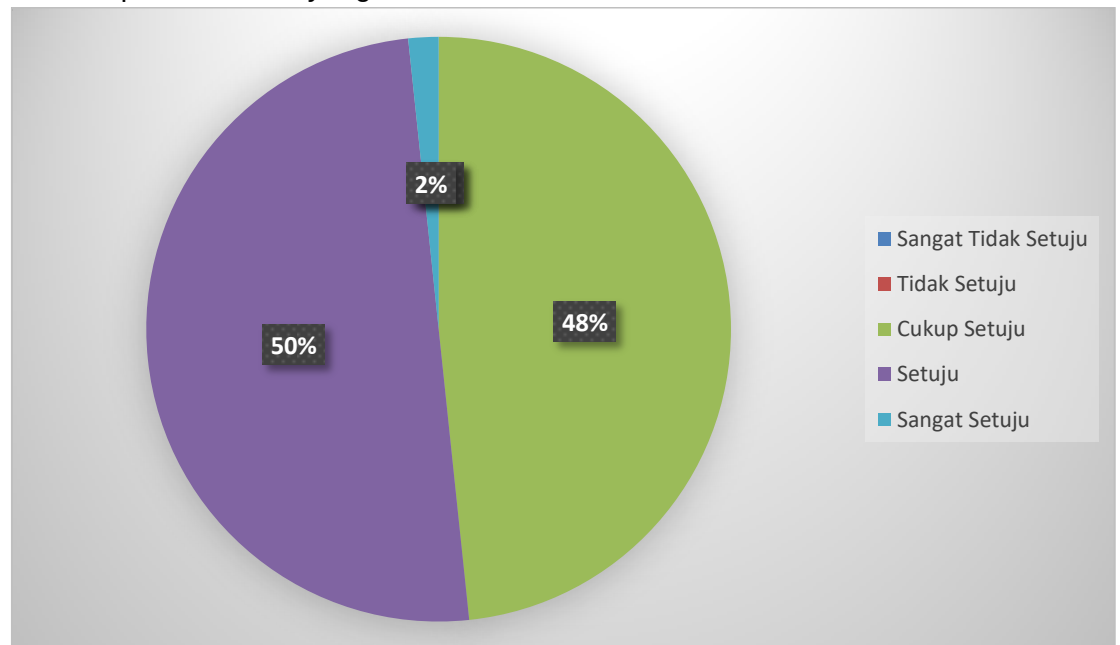
c. Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informasi



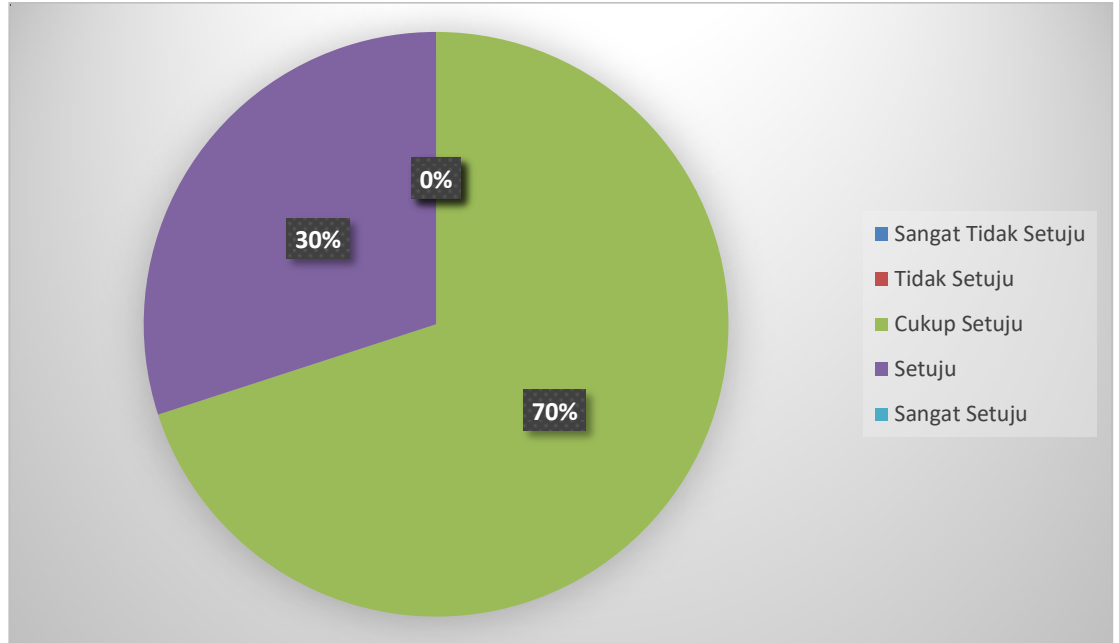
d. Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi



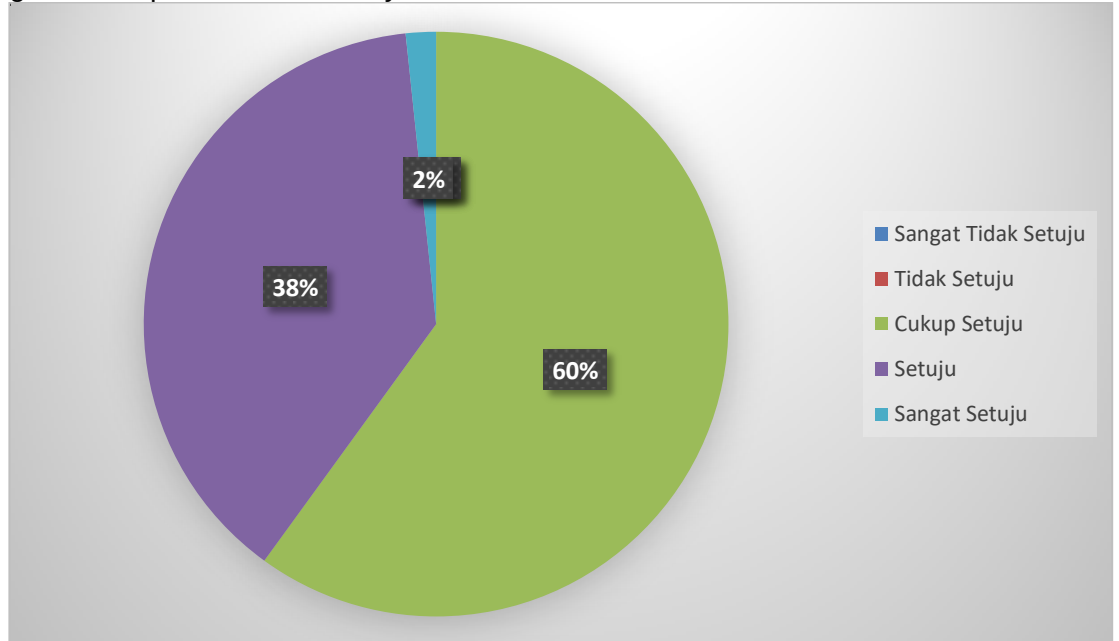
e. Tempat beribadah yang memadai



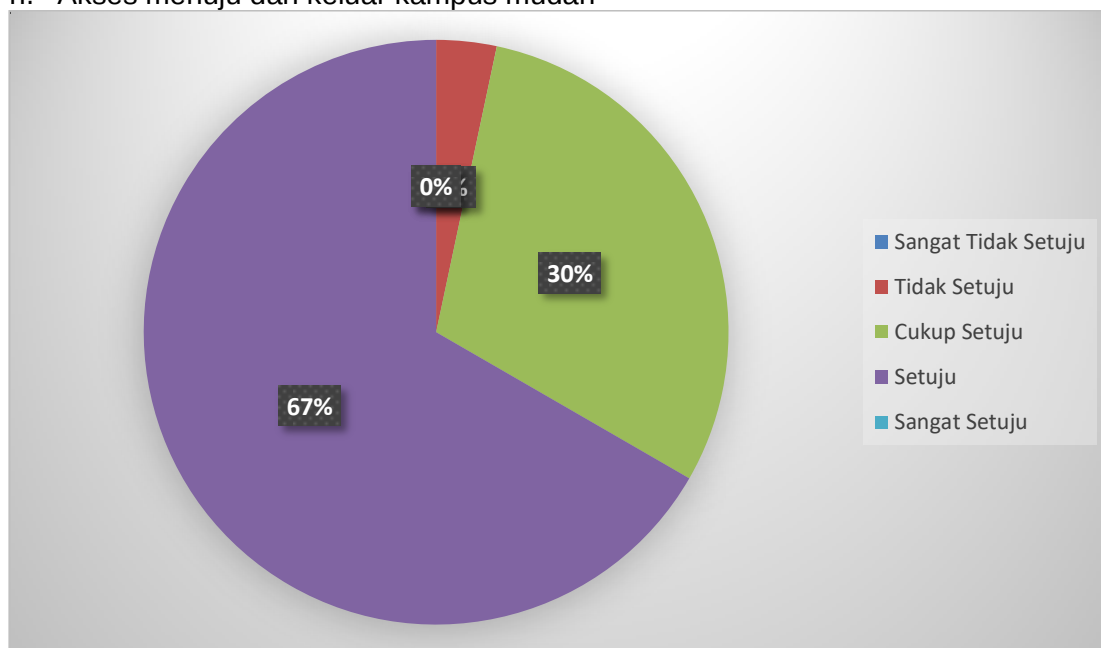
f. Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman



g. Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman



h. Akses menuju dan keluar kampus mudah



Berdasarkan hasil di atas, skor di substitusikan ke dalam table berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.4. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Sarana Dan Prasarana di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
E= Sangat Tidak Setuju	1	0	0
D= Tidak Setuju	2	2	4
C= Cukup Setuju	3	213	639
B= Setuju	4	221	884
A= Sangat setuju	5	44	220
Total		480	1747

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{1747}{480} = 3,64$$

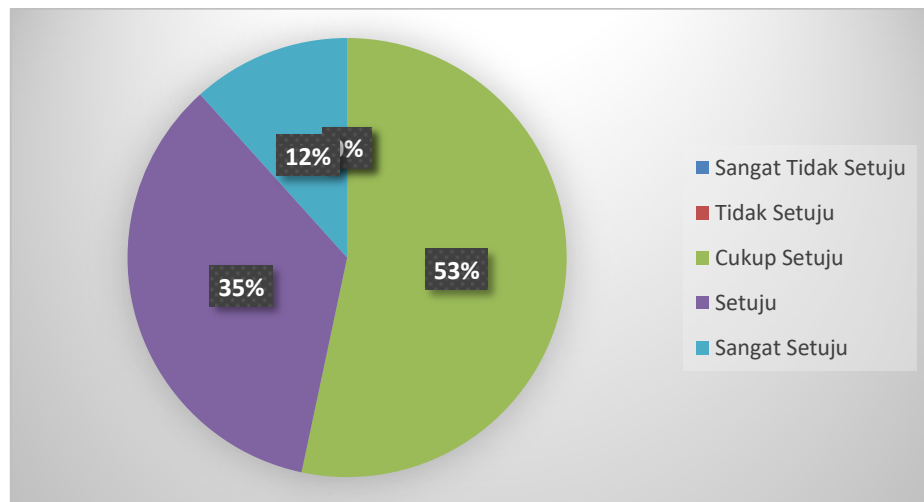
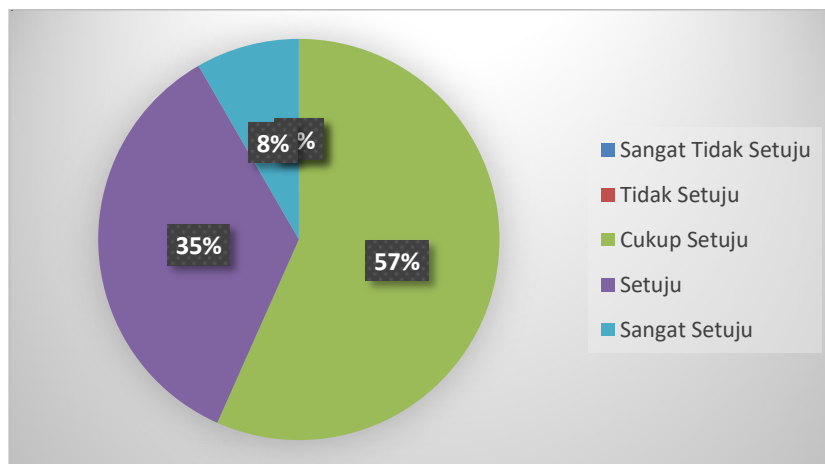
$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,64}{5} \times 100\% = 72,79$$

Kesimpulan:

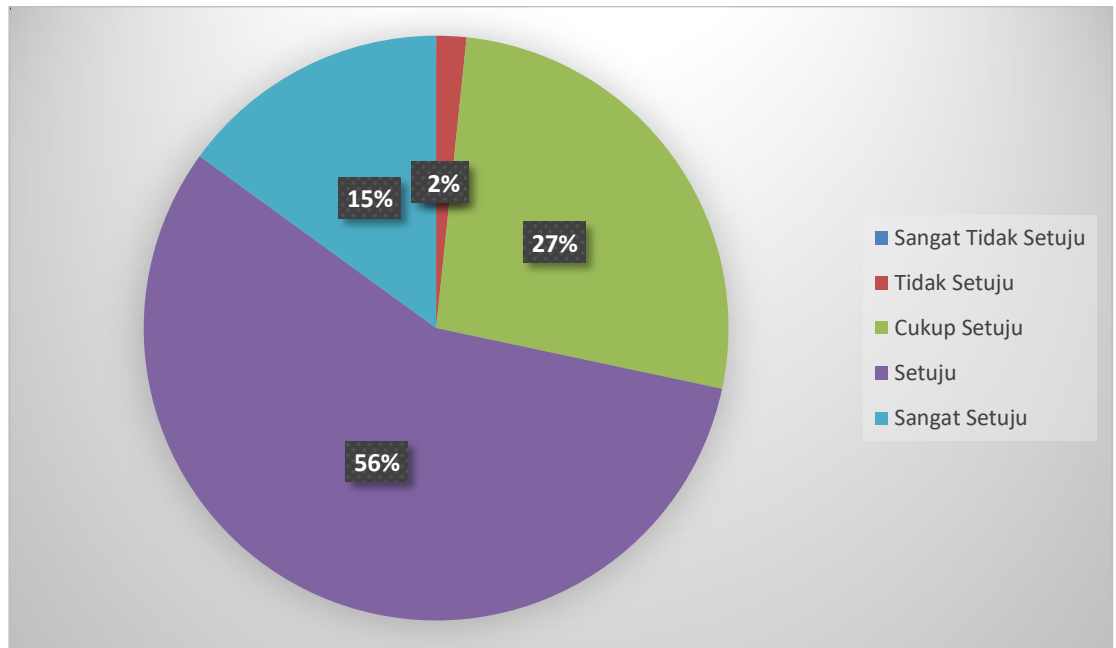
Skor rata-rata 3,64 atau dikonversi menjadi 72,79 %.

Rencana Tindak Lanjut:

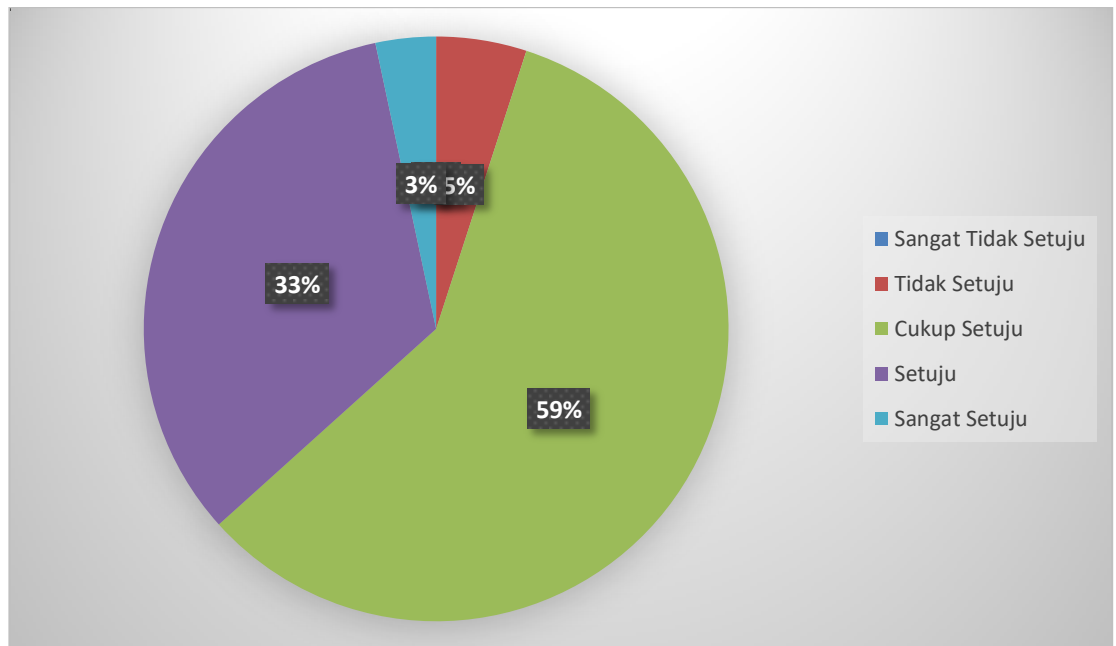
Meningkatkan lagi kebersihan dan keindahan yang ada di Lingkungan kampus, terutama toilet dan sekitar taman. Menyediakan ruang lebih untuk lahan parkir mahasiswa sehingga pelayanan terhadap mahasiswa meningkat.

4.2.5. Aspek Kegiatan Kemahasiswaan**a. Ketersediaan Panduan Organisasi kemahasiswaan****b. Koordinasi kegiatan dengan pimpinan**

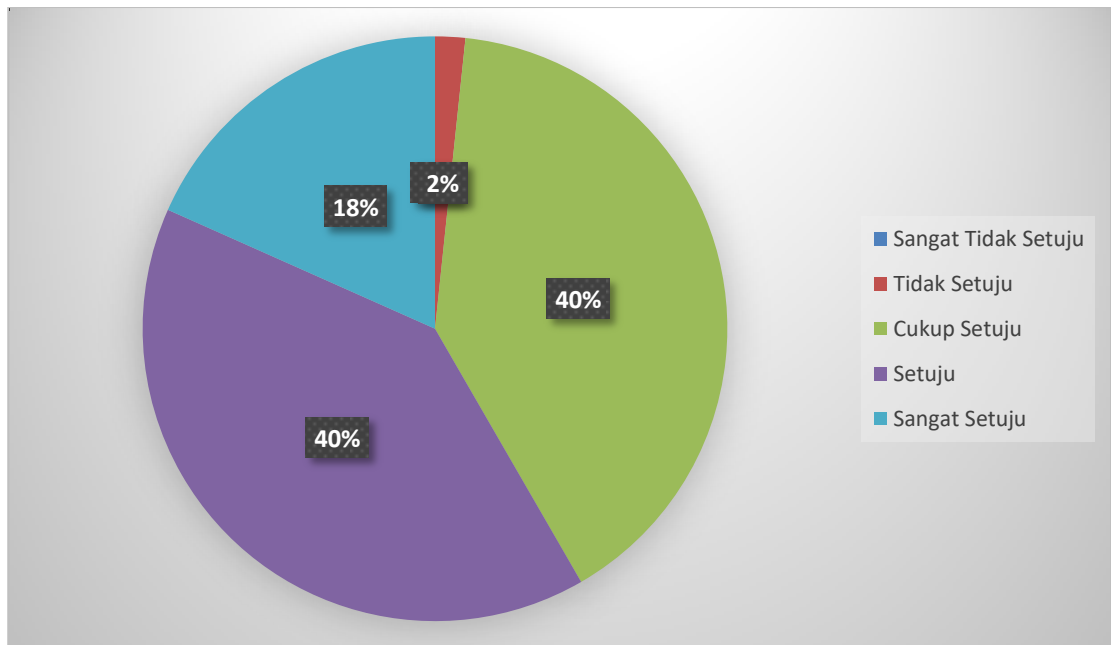
c. Asas demokrasi dan Musyawarah dalam organisasi Kemahasiswaan



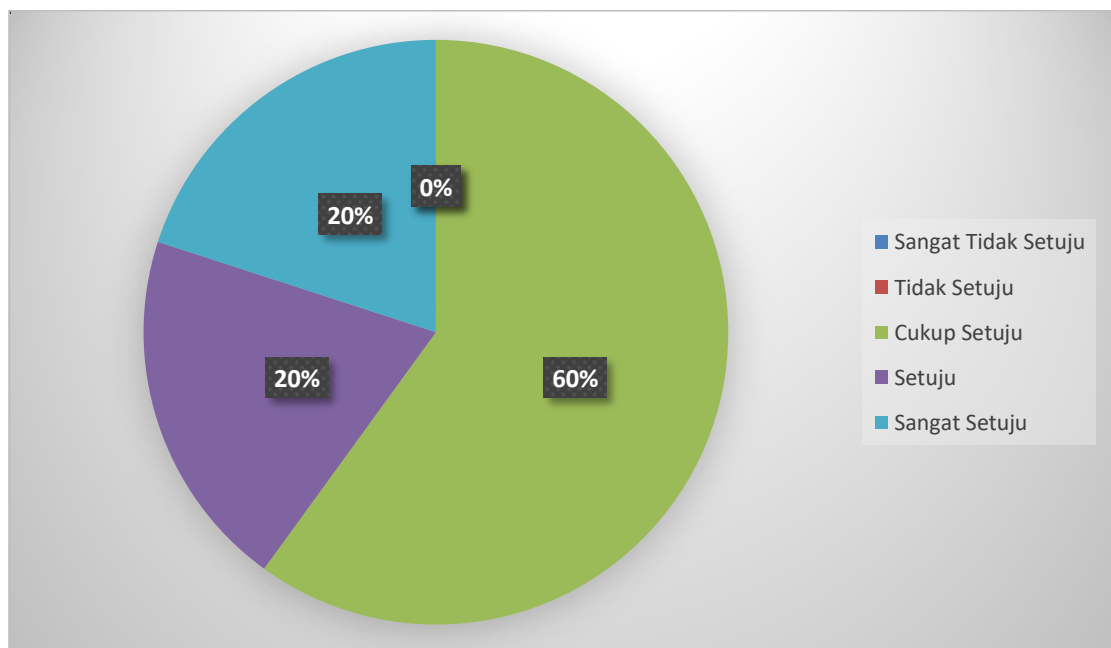
d. Dosen Pendamping



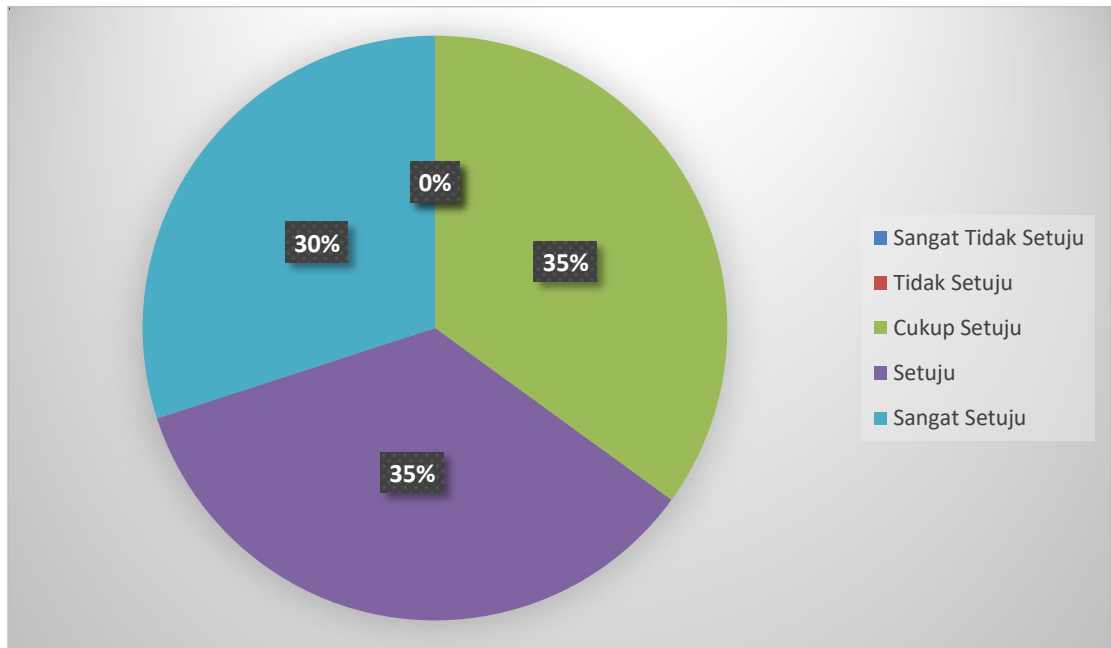
e. Pembinaan unit Kegiatan kemahasiswaan



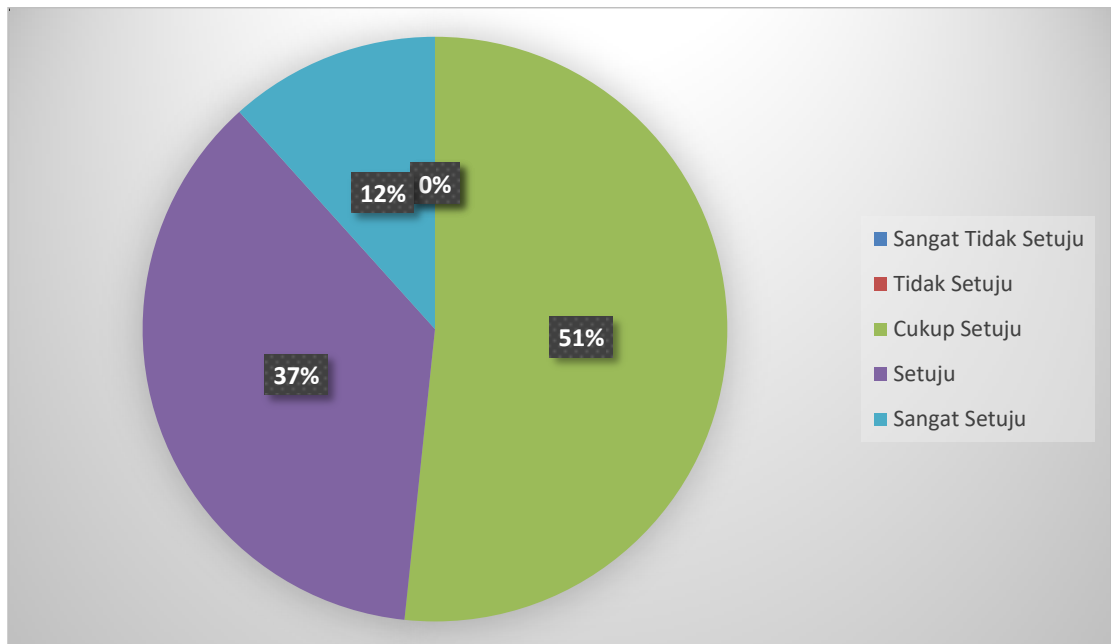
f. Ketersediaan dana



g. Prosedur Pengusulan



h. Pelayanan Konsultasi



Berdasarkan hasil di atas, skor di substitusikan ke dalam table berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.5. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Kegiatan Kemahasiswaan di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
E= Sangat Tidak Setuju	1	0	0
D= Tidak Setuju	2	5	10
C= Cukup Setuju	3	229	687
B= Setuju	4	175	700
A= Sangat setuju	5	71	355
Total		480	1752

$$Tingkat Kepuasan = \frac{Total\ Nilai}{Total\ Frekuensi\ Jawabab} = \frac{1752}{480} = 3,65$$

$$Persentase\ Kepuasan = \frac{Tingkat\ Kepuasan}{Bobot\ Maksimal} \times 100\% = \frac{3,65}{5} \times 100\% = 73$$

Kesimpulan:

Secara umum mahasiswa cukup terpuaskan dengan pelayanan kegiatan kemahasiswaan di STKIP Muhammadiyah Sorong.

Rencana Tindak Lanjut:

Prestasi mahasiswa yang telah ada ditingkatkan dan pembinaan terhadap UKM dan Himprodi lebih baik lagi, serta penyediaan ruang untuk secretariat mahasiswa atau *Students corner*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Secara umum mahasiswa cukup terpuaskan dengan pelayanan kegiatan kemahasiswaan di Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong. Dari delapan aspek yang diminta penilaiannya, secara rata-rata lebih dari setengah responden yang memberikan penilaian *baik* dan *sangat baik*.

5.2. Saran

Penelitian ini hendaknya dijadikan sebagai bahan evaluasi diri bagi Pendidikan Bahasa Indonesia STKIP Muhammadiyah Sorong, untuk memperbaiki pelayanan terhadap mahasiswa dilihat dari lima aspek, yakni, Aspek pelayanan dosen, aspek pelayanan pimpinan, aspek pelayanan tenaga kependidikan, aspek pelayanan sarana dan prasarana dan aspek pelayanan kemahasiswaan.