



**PROGRAM STUDI
DOKTOR ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LAPORAN HASIL SURVEY

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN PENDIDIKAN**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
ABSTRAK	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG.....	4
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. KUALITAS PELAYANAN	6
B. KEPUASAN PELANGGAN.....	6
C. PROSES PENDIDIKAN.....	7
BAB III METODE PENELITIAN	8
A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN.....	8
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	8
C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN.....	8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	9
BAB V KESIMPULAN	19
DAFTAR PUSTAKA	20

KATA PENGANTAR

Pendidikan merupakan tonggak penting dalam kehidupan setiap individu dan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan akan pendidikan yang berkualitas semakin meningkat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan adalah suatu hal yang sangat penting. Laporan ini hadir sebagai upaya untuk mengeksplorasi, menganalisis, dan merespon pandangan serta pengalaman mahasiswa terkait pendidikan yang mereka terima.

Dalam laporan ini, kami dengan senang hati memaparkan temuan dan hasil penelitian yang didasari oleh kerja keras, kolaborasi, dan partisipasi aktif dari berbagai pihak. Tujuan utama laporan ini adalah untuk memahami sejauh mana pendidikan yang kami tawarkan telah memenuhi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi mahasiswa, serta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Data yang diperoleh melalui survei, wawancara, dan observasi telah menjadi landasan untuk analisis dalam laporan ini. Pengalaman mahasiswa, pandangan dosen, dan pemangku kepentingan lainnya telah diintegrasikan untuk menciptakan gambaran yang seimbang tentang pendidikan di lembaga ini.

Terima kasih atas dukungan dan kerja sama semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Semoga laporan ini menjadi panduan yang berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Tim Penulis

ABSTRAK

Pendidikan tinggi menjadi elemen kunci dalam pembentukan profesionalisme dan kesuksesan individu dalam dunia akademik maupun industri. Program studi Doktor Ilmu Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura menempatkan mahasiswa sebagai subjek utama dalam proses pendidikan dan pembelajaran. Oleh karena itu, penilaian terhadap kepuasan mahasiswa menjadi faktor kritis untuk memastikan kualitas pendidikan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan yang mereka terima di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengumpulkan data melalui survei, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang persepsi mahasiswa terkait kualitas pendidikan, metode pengajaran, fasilitas, serta dukungan akademik dan non-akademik yang mereka terima.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan mahasiswa di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan mahasiswa, institusi ini dapat mengambil tindakan yang relevan untuk memperbaiki pengalaman pendidikan mereka.

Kata kunci: Kepuasan mahasiswa, Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Universitas Tanjungpura sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Tanjungpura.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Tanjungpura. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dan pembimbingan dalam Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Universitas Tanjungpura?
2. Apakah fasilitas dan sumber daya yang tersedia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis mendukung pengalaman belajar mahasiswa di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen?
3. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap relevansi kurikulum Program Studi Doktor Ilmu Manajemen dengan kebutuhan dunia kerja?

4. Apakah adanya tantangan atau hambatan dalam proses pembelajaran yang dihadapi oleh mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, dan bagaimana dampaknya terhadap tingkat kepuasan mereka?
5. Apakah terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan karakteristik demografis, seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan mereka?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan mahasiswa adalah untuk: Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Tanjungpura.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura
2. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian konsumen terhadap inti dari pelayanan, penyedia dan organisasi pelayanan secara keseluruhan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen” (Tjiptono, 2007:118). Menurut Zeithaml (2009:7), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan atau yang disebut dengan metode SERVQUAL adalah :

1. Reliability (keandalan / dapat dipercaya)
2. Responsiveness (ketanggapan).
3. Assurance (Jaminan / kenyamanan)
4. Empathy (empati / perhatian khusus).
5. Tangibles (nyata / berwujud).

Menurut (Johnson, 1998) ada lima dimensi Kualitas Layanan,yaitu :

1. Tangibles, yaitu penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan pelanggan.
2. Reliability, yaitu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang terpenting dalam pelayanan.
3. Responsiveness, yaitu kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan.
4. Assurance, yaitu pengetahuan dan sikap (tanggap, keramahan, kesopanan, bersahabat) dari pegawai dan kemampuan mereka dalam menanam kepercayaan dan kerahasiaan adalah diperlukan dalam pelayanan.
5. Emphaty, yaitu tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan.

B. KEPUASAN PELANGGAN

Howard & Sheth (dalam Tjipto dan Gregorius, 2011 : 297)adalah situasi kognitif pembeli yang merasa dihargai setara atau tidak setara dengan pengorbanan yang dilakukannya. Apabila harapan pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkan,

maka akan timbul ketidakpuasan yang berakibat pada sifat negatif terhadap merek maupun produsen, adanya keluhan atau komplain.

C. PROSES PENDIDIKAN

Secara formal pendidikan itu dilaksanakan sejak usia dini sampai perguruan tinggi. Adapun secara hakiki pendidikan dilakukan seumur hidup sejak lahir hingga dewasa. Waktu kecil pun dalam UU 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas pendidikan anak usia dini yang nota bene anak-anak kecil sudah didasari dengan pendidikan yang mengajarkan nilai-nilai moral yang baik agar dapat membentuk kepribadian dan potensi diri sesuai dengan perkembangan anak. Dalam PP 27 tahun 1990 bab 1 pasal 1 ayat 2, disebutkan bahwa sekolah untuk peserta didik yang masih kecil adalah salah satu bentuk pendidikan pra sekolah yang menyediakan program pendidikan dini bagi anak usia 4 tahun sampai memasuki pendidikan dasar (Harianti, 1996: 12).

Manusia itu sejak lahir sampai dewasa mengalami suatu “proses”. Proses yang panjang ini dilalui dengan pendidikan, yaitu dengan memperoleh “nilai” yang diperoleh dari masyarakatnya. Masyarakat keluarga, masyarakat sekolah, masyarakat tempatnya bekerja, dan masyarakat tempat manusia itu bergaul. Secara holistik, nilai ini diraih dalam rangka “memanusiakan” dirinya. Pernyataan bahwa pendidikan itu dialami manusia sejak lahir hingga dewasa, hal tersebut mengisyaratkan bahwa pendidikan itu dimulai sejak kecil hingga dewasa. Maka jika dari kecil sudah diberi pendidikan seperti tersebut di atas, dan selama hidup, lingkungannya juga membentuk manusia lahir dan batinnya, maka ketika dewasa pun akan membentuk karakter. Oleh karena itu dapat disebutkan bahwa manusia adalah suatu proses.

BAB III METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura selama periode bulan Juli hingga Oktober 2023.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Studi pustaka Dimaksudkan untuk mendapatkan kajian dasar teoritis yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- b. Kuesioner (angket) Dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dalam hal ini kuesioner disebarkan kepada mahasiswa. Pemberian skor/nilai terhadap jawaban pertanyaan pada kuesioner menggunakan skala Likert (Sugiyono,2001, hal 33). Pemberian skor dan kategori jawaban pada tiap-tiap pertanyaan dalam kuesioner sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = skor 1

Tidak Setuju = skor 2

Kurang Setuju = skor 3

Setuju = skor 4

Sangat Setuju = skor 5

C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN

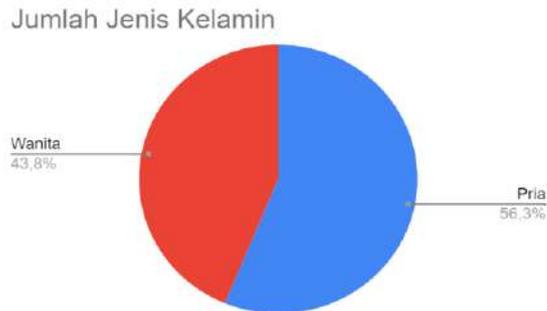
Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, dan Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang mendapatkan pelayanan disemua bagian pelayanan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

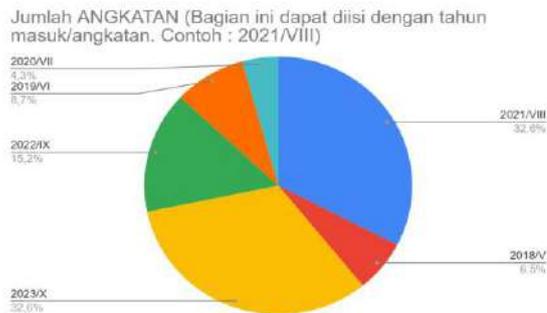
1. Profil Responden

a. Jenis Kelamin



Berdasarkan grafik diatas Responden didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin perempuan sebesar 43,8% dan sementara laki-laki sebesar 56,3%

b. Angkatan



Berdasarkan grafik diatas Responden didominasi oleh mahasiswa angkatan Tahun 2021/VIII yaitu sebesar 32,6% dan tahun 2023/X sebesar 32,6%

2. Bukti Fisik (Tangible)



Berdasarkan data grafik diatas variabel suplemen bahan ajar dalam kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana responden mayoritas memilih kriteria sangat setuju sebesar 64,6% dan didukung oleh data setuju sebesar 33,3% , persentase yang tinggi dan menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan adanya keberadaan suplemen bahan ajar sebagai faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Persentase responden yang sangat tidak setuju terlihat cukup rendah, mencapai hanya 2,1%. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil dari responden tidak puas dengan pelayanan suplemen bahan ajar dalam kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

3. Aspek Assurance

- a. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh UNTAN melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)

Jumlah B. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)
[Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik ol...



Berdasarkan data grafik diatas bahwa Jumlah persentase yang sangat setuju (54%) dan setuju (45,8%) mencapai 99,8%, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa positif terhadap kinerja UNTAN dalam menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa melalui dosen PA. Dengan tingginya persentase sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan cara Program Studi DIM FEB UNTAN menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)

- b. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh UNTAN melalui dosen PA (Bimbingan Konseling)

Jumlah B. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)
[Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik o...



Berdasarkan data grafik diatas dinyatakan bahwa Mayoritas responden, sebanyak 54,2%, menyatakan sangat setuju. Persentase ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap cara UNTAN menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa melalui dosen PA (Bimbingan Konseling). Sebesar 45,8% responden setuju bahwa permasalahan atau keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh UNTAN melalui dosen PA. Meskipun ini tidak mencapai mayoritas, masih menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki persepsi positif terhadap penanganan masalah mahasiswa oleh dosen PA.

c. Bersedia memberi bimbingan/konsultasi di luar jam kuliah)

Jumlah B. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)
[Bersedia memberi bimbingan/konsultasi di luar jam kuliah]



Berdasarkan data grafik diatas Mayoritas responden, sekitar 56,3%, menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan 41,7% dari responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa dosen bersedia memberi bimbingan atau konsultasi di luar jam kuliah. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan respons positif terhadap perlakuan dosen dalam hal bersedia memberikan bimbingan atau konsultasi di luar jam kuliah. Hal ini bisa diartikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa diakui dan didukung oleh dosen dalam upaya belajar mereka.

4. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan

a. Dosen Mengajar Tepat Waktu

Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...

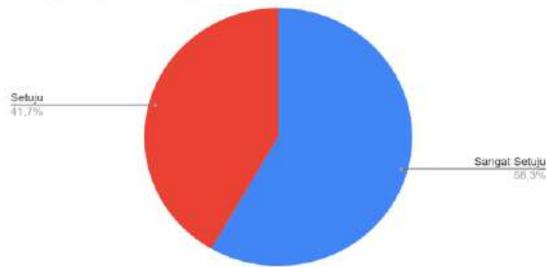


Berdasarkan data grafik diatas mayoritas responden menunjukkan hal imbang dimana 50% responden setuju dan 50% sangat setuju dengan pernyataan mengenai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Hal ini

menyatakan bahwa responden percaya terhadap kemampuan dan kompetensi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan. Ini dapat mencerminkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan di lingkungan tersebut.

b. Kesesuaian Materi Perkuliahan Dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)/Buku Panduan Kerja Mahasiswa (BPKM)

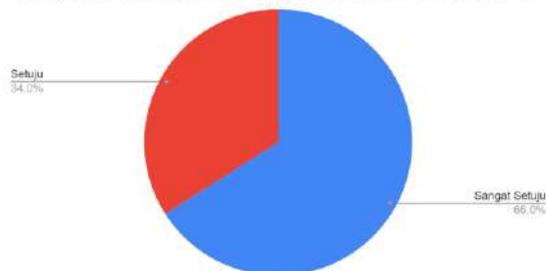
Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden memilih kriteria sangat setuju sebesar 58,3% dan setuju 41,7%, dengan presentase responden yang positif terkait kesesuaian materi perkuliahan dengan RPS/BPKM, hal ini menunjukkan bahwa responden merasa materi perkuliahan sesuai dengan rencana pembelajaran yang telah ditetapkan. Hal ini dapat diartikan bahwa desain kurikulum dan perencanaan pembelajaran telah berhasil sesuai dengan harapan.

c. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

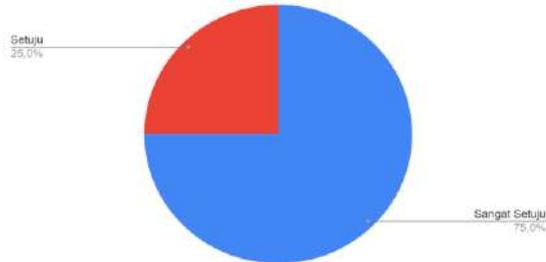
Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa mayoritas responden (66%) memilih kriteria "sangat setuju" dan sebanyak 34% responden memilih kriteria "setuju", terhadap kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen, tendik, dan pengelola. Ini mencerminkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap kejelasan materi pembelajaran di lingkungan tersebut.

d. Disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab

Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa variabel waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab, mayoritas responden sebesar 75% menjawab sangat setuju dan 25% menjawab setuju. Ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap waktu yang telah di sediakan utnuak diskusi dan tanya jawab dalam variabel kemampuan dosen, tenaga kependidikan (tendik), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

e. Dosen memberikan penilaian dengan objektif

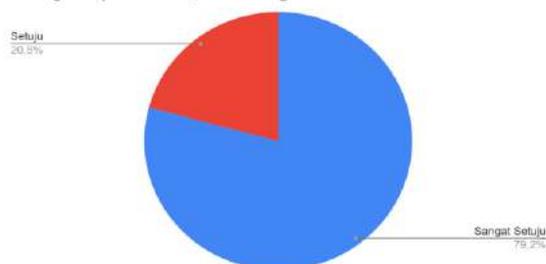
Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa sebesar 62,5%, menyatakan "sangat setuju" dan sebanyak 37,5% responden menyatakan "setuju" terhadap pernyataan bahwa dosen memberikan penilaian dengan objektif. Tingginya persentase yang sangat setuju menunjukkan bahwa responden percaya bahwa dosen melakukan penilaian dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang objektif, tanpa adanya bias atau diskriminasi.

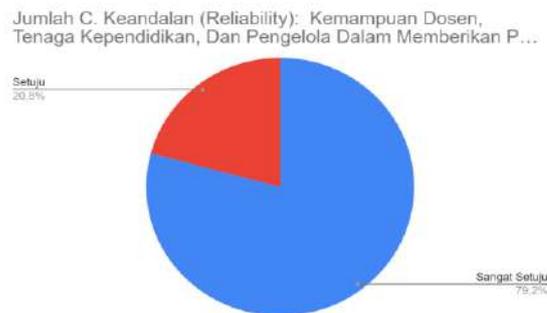
f. Program Studi menjadwalkan perkuliahan setiap semester

Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



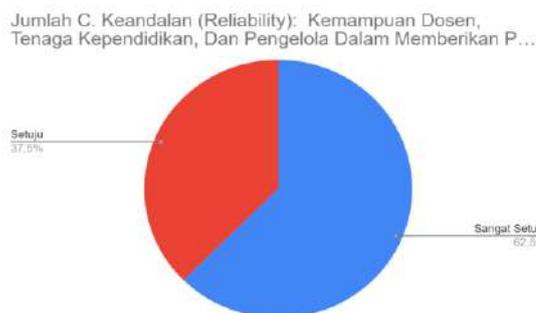
Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebesar 79,2% responden sangat setuju dan 20,8% responden setuju dengan pernyataan program studi menjadwalkan perkuliahan disetiap semesternya. Tingginya persentase yang sangat setuju dapat diartikan sebagai kepuasan responden terhadap kebijakan penjadwalan perkuliahan yang dilakukan oleh program studi.

- g. Fakultas/Jurusan/Program Studi menjadwalkan ujian (UTS dan UAS) sesuai kalender akademik



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebesar 79,2% responden sangat setuju dan 20,8% responden setuju dengan pernyataan program studi menjadwalkan ujian (UTS dan UAS) sesuai dengan kalender akademik. Tingginya persentase yang sangat setuju dapat diartikan sebagai kepuasan responden terhadap program studi menjadwalkan ujian (UTS dan UAS) sesuai dengan kalender akademik.

- h. Jurusan/Program Studi memberikan layanan kemahasiswaan seperti pembimbing/penguji skripsi, pembimbing/penguji PL/Magang, pelaksanaan ujian komprehensif/ujian skripsi

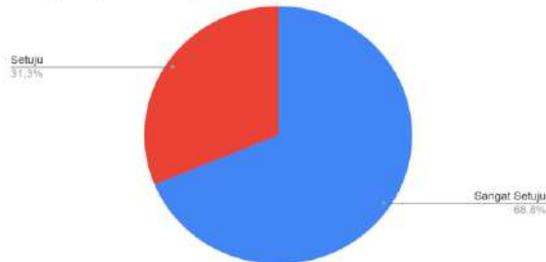


Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebesar 62,5% responden sangat setuju dan 37,5% responden setuju dengan pernyataan a. Jurusan/Program Studi memberikan layanan kemahasiswaan seperti pembimbing/penguji skripsi, pembimbing/penguji PL/Magang, pelaksanaan ujian komprehensif/ujian skripsi. Tingginya persentase yang sangat setuju dapat diartikan sebagai kepuasan responden yang sangat tinggi terhadap Jurusan/Program Studi memberikan layanan kemahasiswaan

seperti pembimbing/penguji skripsi, pembimbing/penguji PL/Magang, pelaksanaan ujian komprehensif/ujian skripsi.

- i. Kesesuaian jumlah kehadiran dosen dalam perkuliahan dengan beban SKS

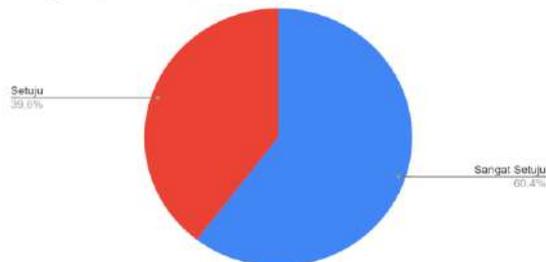
Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebesar 68,8% responden sangat setuju dan 31,3% responden setuju dengan pernyataan kesesuaian jumlah kehadiran dosen dalam perkuliahan dengan beban SKSi. Tingginya persentase yang sangat setuju dapat diartikan sebagai kepuasan responden yang sangat tinggi terhadap kesesuaian jumlah kehadiran dosen dalam perkuliahan dengan beban SKS.

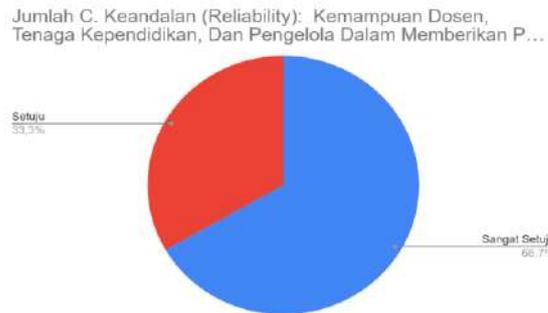
- j. Kesesuaian soal ujian dengan materi perkuliahan

Jumlah C. Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan P...



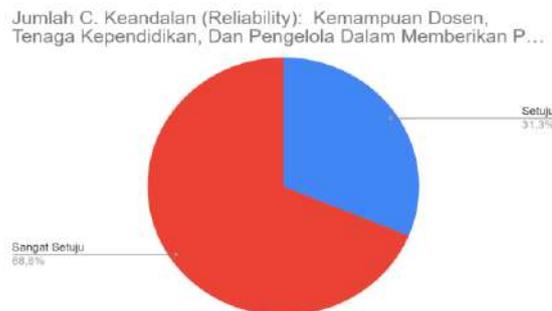
Berdasarkan data grafik diatas al tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 60,4%, menyatakan sangat setuju terhadap kesesuaian soal ujian dengan materi perkuliahan. Sementara itu, sebanyak 39,6% responden menyatakan setuju. Hasil ini menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terkait dengan variable Kesesuaian soal ujian dengan materi perkuliahan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa soal ujian yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan. Hal ini dapat dianggap sebagai indikasi positif terhadap perencanaan dan penyusunan soal ujian, yang sesuai dengan materi yang telah diajarkan kepada mereka.

k. Kemampuan dosen dalam memberi motivasi belajar



Berdasarkan data grafik diatas sebesar 66,7% responden menyatakan "sangat setuju" dan 33,3% menyatakan "setuju", dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap kemampuan dosen dalam memotivasi proses pembelajaran. Tingginya persentase "sangat setuju" menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat yakin dan puas dengan kemampuan dosen dalam memberikan motivasi. Adanya 33,3% responden yang menyatakan "setuju" menunjukkan adanya variasi dalam tingkat persetujuan, namun tetap mencerminkan pandangan positif terhadap kemampuan dosen dalam memberikan motivasi.

l. Dosen memberikan latihan, soal, tugas/quiz

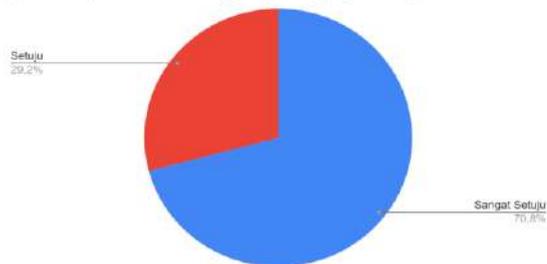


Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa sebanyak 68,8%, menyatakan bahwa mereka sangat setuju terhadap pernyataan bahwa dosen memberikan latihan, soal, tugas/quiz. Sementara itu, 31,3% responden menyatakan setuju. Hasil ini mencerminkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap praktik dosen dalam memberikan berbagai bentuk penugasan dan evaluasi kepada mahasiswa.

5. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

- a. Jurusan/prodi mendukung kegiatan (organisasi) kemahasiswaan

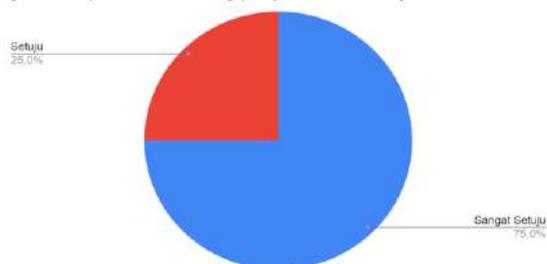
Jumlah D. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)
[Jurusan/prodi mendukung kegiatan (organisasi) kemahasiswaan...]



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa sebanyak 70,8%, menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Jurusan atau Program Studi (Prodi) mendukung kegiatan organisasi kemahasiswaan. Sementara itu, 29,2% responden menyatakan setuju. Tingginya persentase yang menyatakan sangat setuju dapat diartikan sebagai indikasi positif bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Jurusan atau Prodi secara efektif mendukung kegiatan kemahasiswaan, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan diri dan partisipasi aktif mahasiswa dalam kegiatan (organisasi) kemahasiswaan.

b. Jurusan/prodi mendukung penyelesaian studi

Jumlah D. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)
[Jurusan/prodi mendukung penyelesaian studi]



Berdasarkan data grafik diatas dinyatakan bahwa bahwa mayoritas responden (75%) merespon dengan "sangat setuju" terhadap pernyataan bahwa Jurusan/Program Studi mendukung penyelesaian studi. Selain itu, 25% responden menyatakan bahwa mereka "setuju" dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya dukungan yang kuat dari pihak Jurusan/Program Studi dalam menyelesaikan studi mereka.

6. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

- a. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

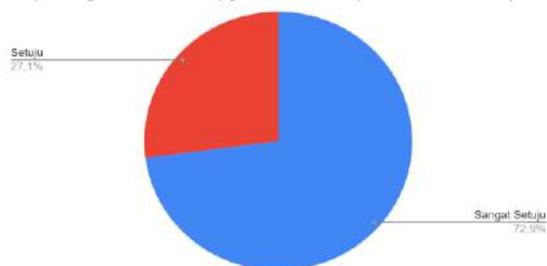
Jumlah E. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) [Dosen bersedia membantu mahas...



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa sebanyak 58,3%, menyatakan bahwa mereka "sangat setuju" terhadap pernyataan bahwa dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik atau mata kuliah. Selain itu, sebanyak 41,7% responden menyatakan bahwa mereka "setuju." Analisis ini menunjukkan adanya tingkat persetujuan yang tinggi dari responden terhadap sikap dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan akademik. Hal ini dapat diartikan bahwa kebanyakan responden merasa dosen bersedia memberikan dukungan dan bimbingan dalam pemahaman materi akademik, menciptakan lingkungan pembelajaran yang baik bagi mahasiswa.

b. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa

Jumlah E. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) [Dosen bersikap terbuka dan koop...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (72,9%) menyatakan bahwa mereka sangat setuju terhadap variabel "Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa." Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat persetujuan yang tinggi terhadap perilaku dosen dalam berinteraksi dengan mahasiswa yang memiliki sikap terbuka dan kooperatif. Sementara itu, sebanyak 27,1% responden menyatakan setuju terhadap variabel tersebut.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang signifikan. Pertama, dari segi jenis kelamin, terdapat dominasi mahasiswa perempuan sebesar 43,8%, sementara mahasiswa laki-laki mencapai 56,3%. Kedua, dalam hal angkatan, responden didominasi oleh mahasiswa angkatan 2021/VIII dan 2023/X, masing-masing sebesar 32,6%. Dalam aspek tangible, terlihat bahwa mayoritas mahasiswa puas dengan keberadaan suplemen bahan ajar untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Variabel ini mencapai tingkat kepuasan tertinggi dengan persentase sangat setuju sebesar 64,6%. Pada aspek assurance, baik melalui dosen pembimbing akademik maupun bimbingan konseling, mayoritas responden sangat puas, mencapai 99,8%. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa masalah dan keluhan mereka ditangani dengan baik oleh DIM FEB UNTAN.

Dalam hal reliability, sebagian besar responden merasa puas dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Poin penting adalah bahwa mayoritas responden setuju atau sangat setuju terhadap kesesuaian materi perkuliahan dengan rencana pembelajaran semester dan kejelasan materi perkuliahan. Keandalan juga tercermin dalam pengaturan waktu perkuliahan, ujian, dan layanan kemahasiswaan. Aspek responsiveness menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa didukung oleh Jurusan/Program Studi dalam kegiatan kemahasiswaan dan penyelesaian studi, masing-masing mencapai 70,8% dan 75%. Selain itu, dalam aspek empathy, sebagian besar responden merasa dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik, dan dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa.

Dalam keseluruhan, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa terhadap Program Studi Doktor Ilmu Manajemen di UNTAN. Berbagai aspek seperti tangible, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy mendapat respon positif dari mahasiswa, mencerminkan efektivitas dan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh institusi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Studi Doktor Ilmu Manajemen di UNTAN berhasil menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Badar, D. S., & Karsiwan, W. (2021). Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(1), 182-188.
- Kisworo, B., Utsman, U., Ilyas, I., & Siswanto, Y. (2018). Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*.
- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 19(1), 24-29.
- Chrisyarani, D. D., Rahayu, S., Yulianti, Y., Meviana, I., Asmah, A., & Ladamay, I. (2022). Analisis dampak pengembangan dan implementasi kurikulum mbkm terhadap kepuasan mahasiswa FIP UNIKAMA. *Jurnal Bidang Pendidikan Dasar*, 6(1), 47-55.
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136-143.
- Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268-273.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economica*, 9(1), 52-65.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269-290.
- Mariska, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1-9.
- Rini, Y. S., & Tari, J. P. S. (2013). Pendidikan: hakekat, tujuan, dan proses. *Jogyakarta: Pendidikan Dan Seni Universitas Negeri Jogyakarta*.