

**LAPORAN KEPUASAN DOSEN
DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UM PALANGKARAYA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN
PALANGKARAYA, 2020**

Alamat : Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya., Kalimantan Tengah 73111
Telp./Fax. (0536) 3238259
e-mail : fkip_umpraya@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas Laporan Kepuasan Dosen atas layanan di FKIP Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Evaluasi Kepuasan Dosen pada Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 menjadi bagian yang sangat penting sebagai salah satu penentu reputasi sebuah institusi pendidikan. Proses pembelajaran yang baik diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik. sesuai standar mutu dan kompetensi lulusan Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki lembaga, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja dosen merupakan refleksi dari berkembang tidaknya Institusi.

Kami menyadari bahwa Laporan Kepuasan Dosen ini masih jauh dari sempurna baik secara konseptual maupun kualitas hasil yang dicapai, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dinantikan penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan merupakan awal yang baik untuk menyusun perencanaan pada tahun berikutnya.

Palangkaraya, 22 September 2020

Koordinator GKM FKIP

Esty Aryani Safithry, M.Psi, Psi

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Kata pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tinjauan Teoritis	2
C. Metode Survey	3
D. Pelaksanaan	6
E. Hasil Evaluasi	6
F. Penutup	11

A. LATAR BELAKANG

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan dosen menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh UM Palangkaraya. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UM Palangkaraya di masa selanjutnya.

B. TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. 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.

Kepuasan dosen terhadap layanan administrasi FKIP UM Palangkaraya sesungguhnya wajib menjadi perhatian universitas. Hal ini dikarenakan (1) UM Palangkaraya sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana 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), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada *member relationship*, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

C. METODE SURVEY

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Melaksanakan Umpan Balik Mahasiswanya di FKIP

No	Fakultas/Program Studi	Jumlah Dosen yg Menilai
1	FKIP	29

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 –4, dimana 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi

Tabel 2: Angket Survey Layanan Akademik

1. Aspek *tangibles* (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kebersihan dan kenyamanan Ruang Kelas					
2.	Kebersihan dan kenyamanan ruang dosen					
3.	Kerapihan ruang kuliah					
4.	Kerapihan ruang dosen					
5.	Ketersediaan peralatan mengajar di ruang kuliah (LCD, papan tulis, dll)					
6.	Kebersihan kamar mandi					
7.	Kerapihan petugas administrasi					

2. Aspek *Reliability* (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan					
2.	Urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan petugas					
3.	Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan dosen					
2.	Keluhan dosen segera diselesaikan oleh petugas					
3.	Petugas dapat diandalkan saat dibutuhkan					

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Keamanan parkir					
2.	Keamanan ruang kelas					
3.	Keamanan ruang dosen					
4.	Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (kepangkatan dll)					

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen					
2.	Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi					

	dosen					
3.	Petugas melayani dosen dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan					

D. PELAKSANAAN

Kegiatan survey ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata kuliah. Mekanisme pelaksanaannya dimulai dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh GKM FKIP, dilanjutkan dengan evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan, penyempurnaan kuesioner, dan penggandaan kuesioner diawal pelaksanaan semester. Setelah mengikuti perkuliahan ke-14 atau perkuliahan ke-15, kuesioner diberikan kepada mahasiswa dan diminta untuk menuliskan jawabannya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner dengan alokasi waktu maksimal 30 menit. Kuesioner yang telah dijawab oleh dosen kemudian dikumpulkan kembali untuk diolah dan dianalisis kemudian disajikan sebagai laporan.

E. HASIL EVALUASI

Hasil nilai rata-rata umpan balik mahasiswa untuk setiap program studi untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah persentase setiap aspek Evaluasi Kinerja dosen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang	Tidak Puas
1	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	1,5	41,9	45,3	8,9	2,5

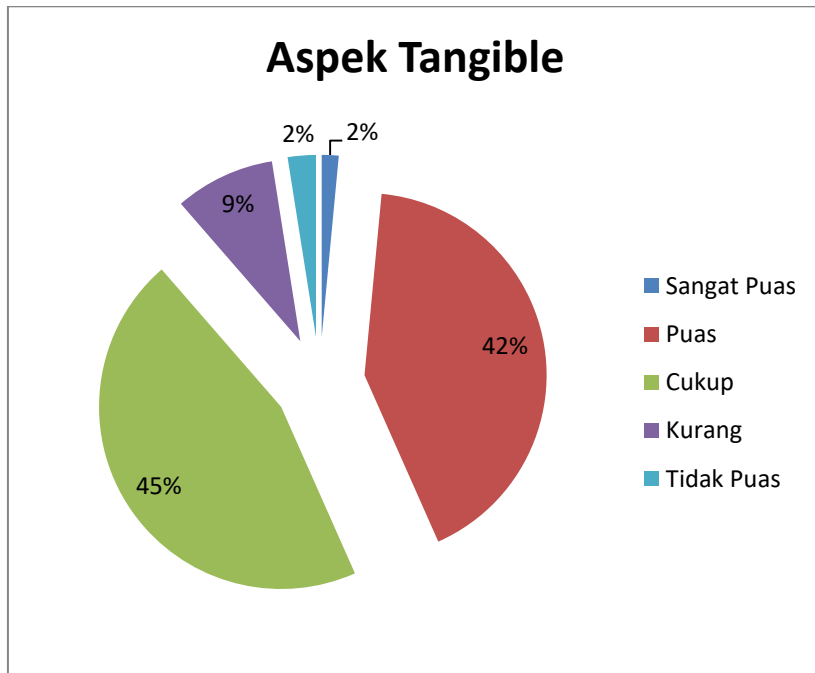
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	6,9	57,5	35,6	0	0
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	4,6	56,3	35,6	3,4	0
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	4,3	55,2	32,8	6	1,75
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	5,7	56,3	33,3	4,6	0

Pada tabel 4 Sebagian besar dosen menilai sangat puas atas layanan kemahasiswaan di FKIP UM Palangkaraya

1. Hasil Evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan di lingkungan FKIP

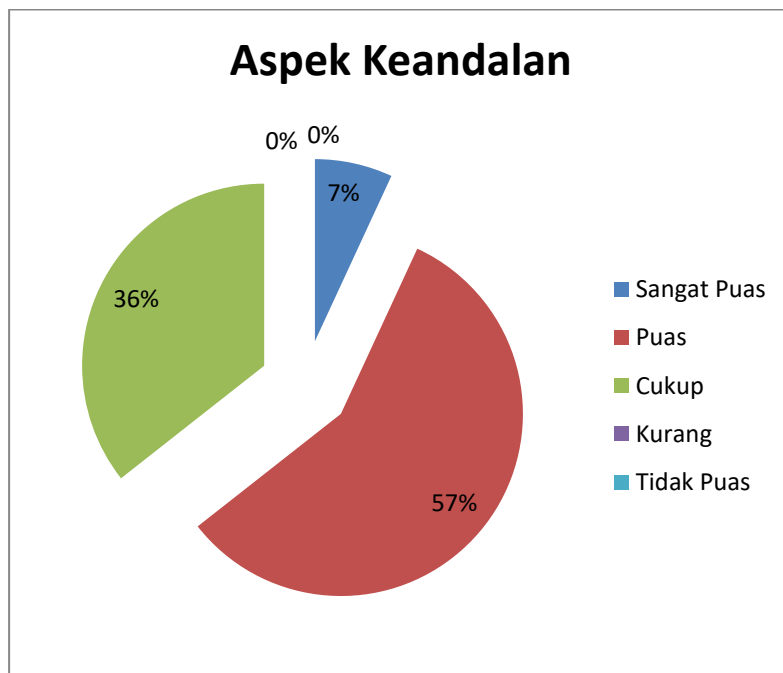
Berdasarkan hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan dosen menunjukkan pada semester Genap TA.2019/2020 sudah baik. Hasil lebih lengkap biasa dilihat pada diagram dibawah ini :

a. Aspek Tangible



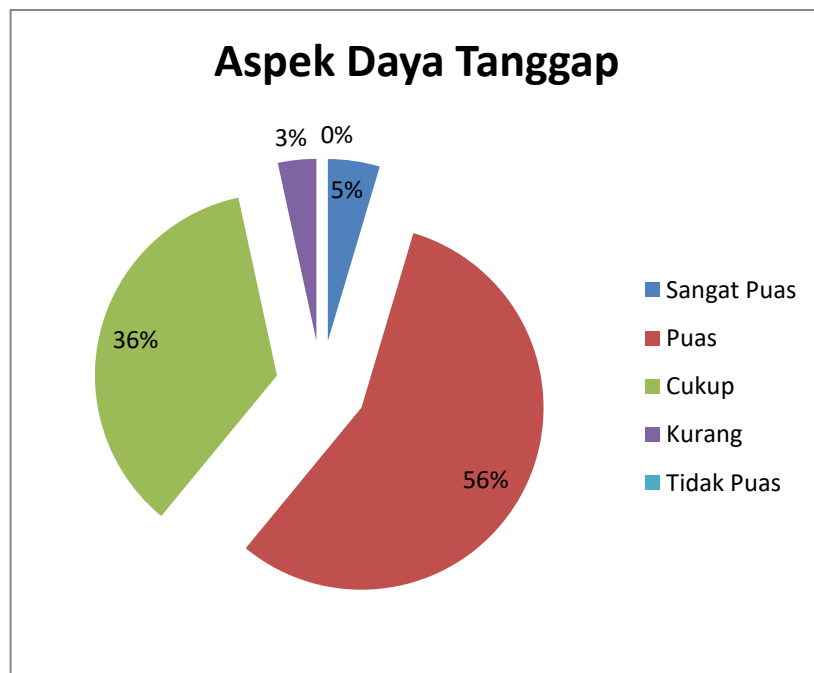
Aspek Tangible pada angket kepuasan dosen terdiri dari kebersihan dan kerapian di lingkungan FKIP seperti kebersihan ruangan keals, dosen, toilet serta ketersediaan alat mengajar seperti LCD, papan tulis dll. Hasil yang didapatkan bahwa (45%) dosen FKIP menilai cukup puas terhadap layanan pada aspek tangible

b. Aspek Keandalan (Reability)



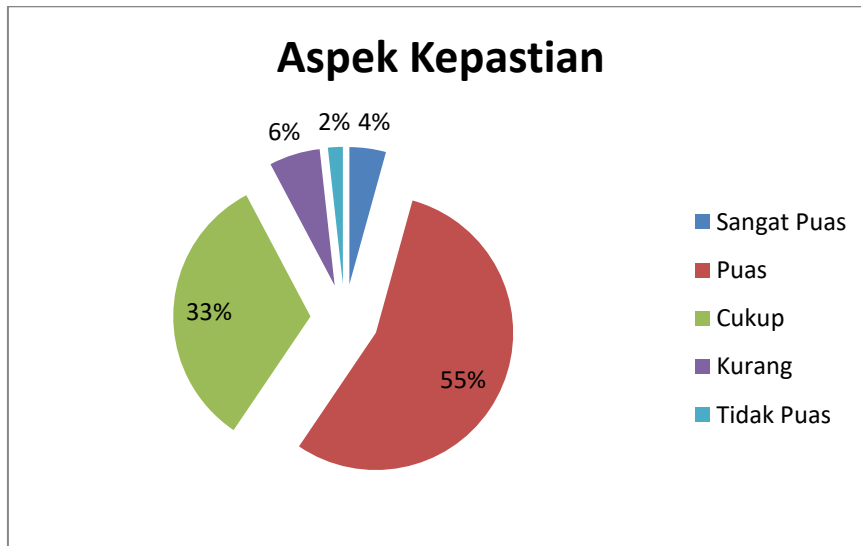
Aspek keandalan pada angket kepuasan dosen terdiri dari item pernyataan jadwal perkuliahan, urusan administrasi yang sesuai dengan waktu yang dijadwalkan kemudahan layanan dari petugas di fakultas seperti urusan administrasi, kemudahan dalam akses informasi dari petugas Hasil yang didapat pada aspek ini adalah sebagian besar (57%) dosen FKIP menilai puas terhadap layanan kemahasiswaan pada aspek pada aspek keandalan

c. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)



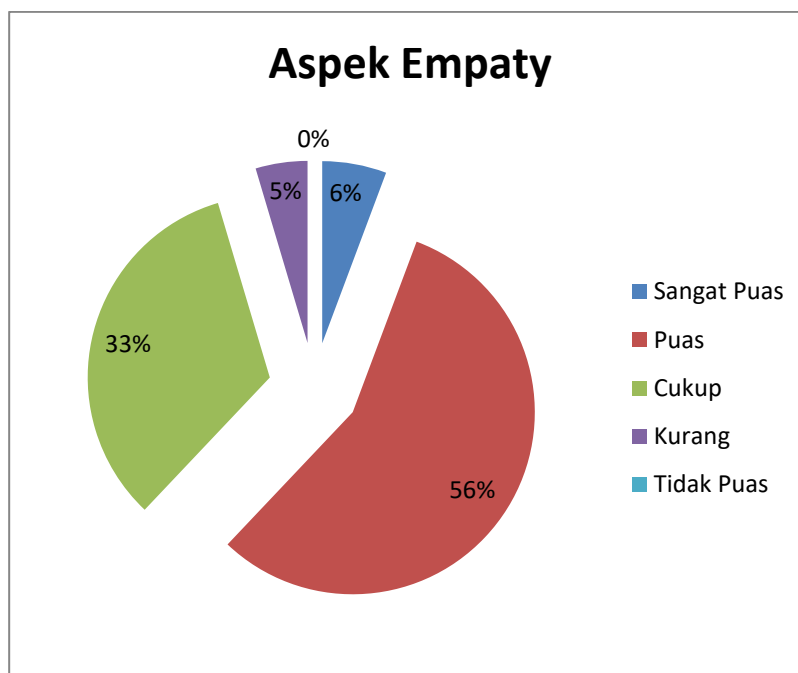
Aspek daya tanggap pada angket kepuasan dosen terhadap kinerja fakultas terdiri dari kemampuan petugas dalam merespon dan memberikan solusi kepada mahasiswa, memberikan kesempatan Tanya jawab dan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan serta upaya dosen membangun suasana pembelajaran. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (56%) dosen FKIP menilai puas terhadap layanan pada aspek daya tanggap.

d. Aspek Kepastian (Assurance)



Aspek kepastian pada angket kepuasan dosen terhadap kinerja fakultas terdiri dari kondisi di fakultas untuk memberikan jaminan keamanan kepada mahasiswa seperti keamanan parkir dan keamanan tuang kelas. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (55%) dosen FKIP menilai sangat puas terhadap layanan pada aspek Kepastian

e. Aspek Empati



Aspek empati pada angket kepuasan dosen terhadap kinerja fakultas terdiri keramahan petugas kepada dosen memahami kesulitan dosen dan terbuka atas saran, kritik dan pendapat dari dosen. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (56%) dosen FKIP puas terhadap kinerja dosen pada aspek empati.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum, evaluasi kepuasan dosen Semester Genap tahun ajaran 2019/2020 cenderung meningkat dibandingkan dengan dua semester sebelumnya.

Proses evaluasi ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata yang disebarkan kepada dosen di FKIP.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan layanan dosen sebagian besar pada taraf puas (86%).

2. Saran

Dengan hasil Penilaian ini, setidaknya institusi masih harus berkerja keras untuk memotivasi dosen agar mampu menyelenggarakan kinerja kemahasiswaan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Meskipun GKM baru melakukan penilaian evaluasi pada 4 semester ini namun hasilnya cukup membanggakan, diharapkan pengelola program studi termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya masing-masing. Seluruh civitas diharapkan untuk terus meningkatkan kinerjanya, terutama beberapa dosen yang kinerjanya masih kurang. Secara umum direkomendasikan beberapa hal yang perlu segera diperbaiki antara lain:

1. Kelengkapan perangkat pembelajara di kelas seperti LCD Proyektor, appan tulis yang memadai dan ruangan yang nyaman dilengkapi dengan kipas angin
2. Meningkatkan kualitas staf dengan mengikutsertakan dalam pelatihan pelayanan prima
3. Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium.dan perpustakaan

4. Dosen meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga bahan ajar lebih mudah dipahami mahasiswa, dan mampu menciptakan kedekatan

Lampiran

	D	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z				
	Nama	FAKULTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Saran/Komentar						
1	Karyanti	FKIP	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pada dasarnya karyawan dan dosen dalam pelayanan sudah cukup baik. Lebih ditingkatkan				
2	A'am Rifaldi Khunaifi	FKIP	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	bisa d pertahankan dan d tingkatkan lagi				
3	Rita Rahmaniati	FKIP	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-				
4	lin Nurbudiyani	FKIP	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Mohon pelayanan ditingkatkan				
5	Siti Juhairiah, M.Pd.	FKIP	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Semoga kedepannya lebih baik lagi, dan fasilitas yang belum tersedia dapat disiapkan.				
6	M. Fatchurahman	FKIP	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Perlu di tingkat pelayanan adm dan kelengkapan ruang kelas bila terjadi kerusakan seperti L				
7	Hendri	FKIP	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	Terus tingkatkan				
8	Dedy Setyawan	FKIP	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	3	4	3	4	3	ruang kelas klo ber Ac (kedepannya) akan lebih nyaman dalam proses belajar mengajar				
9	Ady Ferdian Noor	FKIP	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	2	2	2	2	Diperlukan pelatihan bagi tenaga administrasi sehingga mempunyai kemampuan pelayanan				
10	A'am Rifaldi Khunaifi	FKIP	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4 di tingkatkan lgi				
11	Arna Purtina	FKIP	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4 Apabila tatap muka saat perkuliahan, LCD tersedia di setiap ruangan dan dapat digunakan				
12	Dr.Indah Sari Dewi, M.Pd	FKIP	3	1	3	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4 Berproses untuk lebih baik				
13	Sonedi	FKIP	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4 -				
14	Dr. Fathul zannah, M.Pd	FKIP	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4 Fasilitas ruang dosen				
15	Amelia Dwi Astuti	FKIP	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 pelayanan harus ditingkatkan lagi				
16	Misyanto	FKIP	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya lebih dtingkatkan kembali dari segi sapras dan pusat informasi untuk			
17	Chandra Anugrah Putra	FKIP	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah berjalan dengan baik, hanya beberapa perlu dilengkapi baik sarana mau			
18	Endang Sri Suyati, M.Pd	FKIP	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu peningkatan dalam pelayann, khususnya kebersihan toilet.		
19	Ade Salahudin Permadi	FKIP	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga berjalan dgn lancar		
20	ISTIGHFARIS REZKI	FKIP	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan pelayanan	
21	Esty Aryani Safithry	FKIP	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oke	
22	Agung Riadin	FKIP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat Kebersamaan	
23	muhammad Jailani	FKIP	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	alhamdulillah kalo bisa ruangan perkuliahan pakai ac ☐	
24	Arif Supriyadi	FKIP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga selalu sukses	
25	Dwi Sari Usop	FKIP	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	InsyaAllah semua baik
26	Isnaeni Marhani	FKIP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	-	

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

REKAP SURVEY KEPUASAN DOSEN FKIP

Jumlah Responden: 29 Dosen

Tengible (Bentuk Fisik)	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kebersihan dan kenyamanan Ruang Kelas	0	0	16	13	0	
Kebersihan dan kenyamanan ruang dosen	2	5	14	8	0	
Kerapihan ruang kuliah	0	1	9	19	0	
Kerapihan ruang dosen	2	5	11	11	0	
Ketersediaan peralatan mengajar di ruang kuliah (LCD, papan tulis, dll)	1	4	12	11	1	
Kebersihan kamar mandi	0	3	20	6	0	
Kerapihan petugas administrasi	0	0	10	17	2	
	5	18	92	85	3	203
	2.5	8.9	45.3	41.9	1.5	100.1
Reliability (Kehandalan)	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Perkuliahhan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan	0	0	11	16	2	
Urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan petugas	0	0	10	18	1	
Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti	0	0	10	16	3	
	0	0	31	50	6	87
			35.6	57.5	6.9	100
Responsiveness (Daya tanggan)	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	

Responsiveness (Daya tanggap)	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
	0	1	11	16	1	
Petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan dosen	0	1	11	16	1	
Keluhan dosen segera diselesaikan oleh petugas	0	1	9	17	2	
Petugas dapat diandalkan saat dibutuhkan	0	3	31	49	4	87
		3.4	35.6	56.3	4.6	99.9
Assurance (Jaminan)	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
	0	2	8	17	2	
Keamanan parkir	0	1	10	17	1	
Keamanan ruang kelas	2	2	9	16	0	
Keamanan ruang dosen	0	2	11	14	2	
Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (kepangkatan dll)	2	7	38	64	5	116
	1.72	6	32.8	55.2	4.3	100.02
Emphaty (Empati)	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
	0	1	11	16	1	
Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen	0	2	10	15	2	
Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi dosen	0	1	8	18	2	
Petugas melayani dosen dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan	0	4	29	49	5	87
		4.6	33.3	56.3	5.7	99.9

Go to 5

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UM PALANGKARAYA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN
PALANGKARAYA, 2020**

Alamat : Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya., Kalimantan Tengah 73111
Telp./Fax. (0536) 3238259
e-mail : fkip_umpraya@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas Laporan Kepuasan Mahasiswa atas layanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa pada Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 menjadi bagian yang sangat penting sebagai salah satu penentu reputasi sebuah institusi pendidikan. Proses pembelajaran yang baik diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik. sesuai standar mutu dan kompetensi lulusan Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki lembaga, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja dosen merupakan refleksi dari berkembang tidaknya Institusi.

Kami menyadari bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa ini masih jauh dari sempurna baik secara konseptual maupun kualitas hasil yang dicapai, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dinantikan penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan merupakan awal yang baik untuk menyusun perencanaan pada tahun berikutnya.

Palangkaraya, 22 September 2020

Koordinator GKM FKIP

Esty Aryani Safithry, M.Psi, Psi

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Kata pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tinjauan Teoritis	2
C. Metode Survey	3
D. Pelaksanaan	6
E. Hasil Evaluasi	6
F. Penutup	11

A. LATAR BELAKANG

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UM Palangkaraya. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UM Palangkaraya di masa selanjutnya.

B. TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. 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.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi FKIP UM Palangkaraya sesungguhnya wajib menjadi perhatian universitas. Hal ini dikarenakan (1) UM Palangkaraya sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana 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), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada *member relationship*, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

C. METODE SURVEY

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Melaksanakan Umpan Balik Mahasiswanya di FKIP

No	Fakultas/Program Studi	Jumlah Mahasiswa yg Menilai
1	FKIP	67

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 –4, dimana 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi

Tabel 2: Angket Survey Layanan Akademik

1. Aspek *tangibles* (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Gedung representatif					
2.	Ruang kuliah nyaman digunakan					
3.	LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik					
4.	Whiteboard dan penghapus tersedia, serta dapat digunakan dengan baik					
5.	Meja, kursi tersedia dalam jumlah mencukupi dan dapat digunakan dengan baik					
6.	Wifi tersedia dan dapat digunakan dengan baik					
7.	Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (mushola, toilet, dll)					
8	Fasilitas komputer tersedia dan dapat digunakan untuk mengakses sistem informasi akademik					

2. Aspek *Reliability* (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kemudahan untuk menemui petugas					
2.	Urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas					
3.	Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti					
4.	Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh petugas					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa					
2.	Petugas siap membantu mahasiswa jika dibutuhkan					
3.	Petugas memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa					

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Keamanan parkir					
2.	Keamanan ruang kelas					

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan mahasiswa					
2.	Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa					
3.	Petugas melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan					
4.	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan mahasiswa					

D. PELAKSANAAN

Kegiatan survey ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata kuliah. Mekanisme pelaksanaannya dimulai dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh GKM FKIP, dilanjutkan dengan penggandaan kuesioner diawal pelaksanaan semester. Setelah mengikuti perkuliahan ke-14 atau perkuliahan ke-15, kuesioner diberikan kepada mahasiswa dan diminta untuk menuliskan jawabannya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner dengan alokasi waktu maksimal 30 menit. Kuesioner yang telah dijawab oleh mahasiswa kemudian dikumpulkan kembali untuk diolah dan dianalisis kemudian disajikan sebagai laporan.

E. HASIL EVALUASI

Hasil nilai rata-rata umpan balik mahasiswa untuk setiap program studi untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah persentase setiap aspek Survey Kepuasan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang	Tidak Puas
1	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	10,2	62,1	19,7	5,6	2,5
2	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	8,9	63,8	26,1	1,1	0

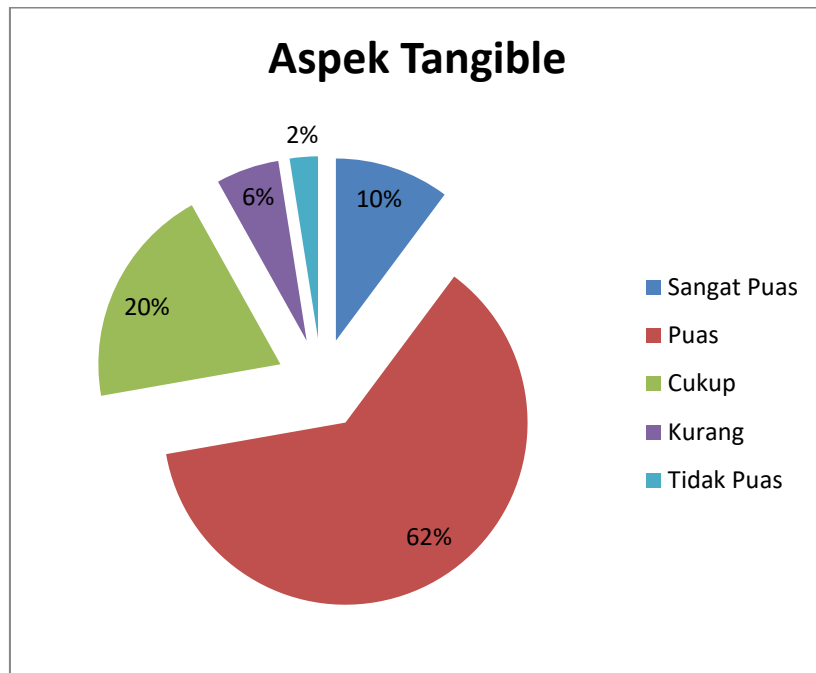
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	6	64,2	23,9	6	0
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	6,7	68,7	15,7	6,7	2,2
5	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	5,5	62,2	21,4	4	0

Pada tabel 4 Sebagian besar mahasiswa menilai sangat puas atas layanan kemahasiswaan di FKIP UM Palangkaraya

1. Hasil Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan di lingkungan FKIP

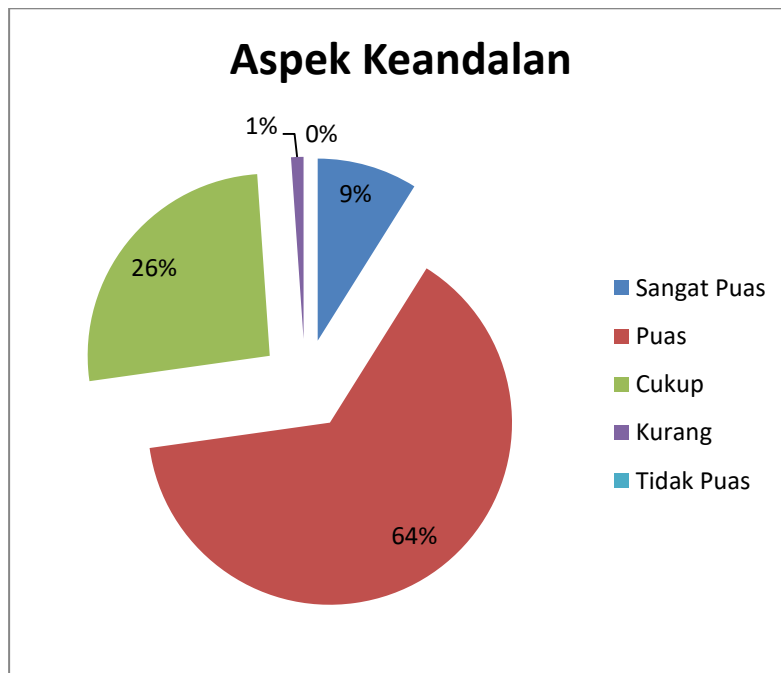
Berdasarkan hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan mahasiswa Terhadap Kinerja dosen menunjukkan pada semester Genap TA.2019/2020 sudah baik. Hasil lebih lengkap biasa dilihat pada diagram dibawah ini :

a. Aspek Tangible



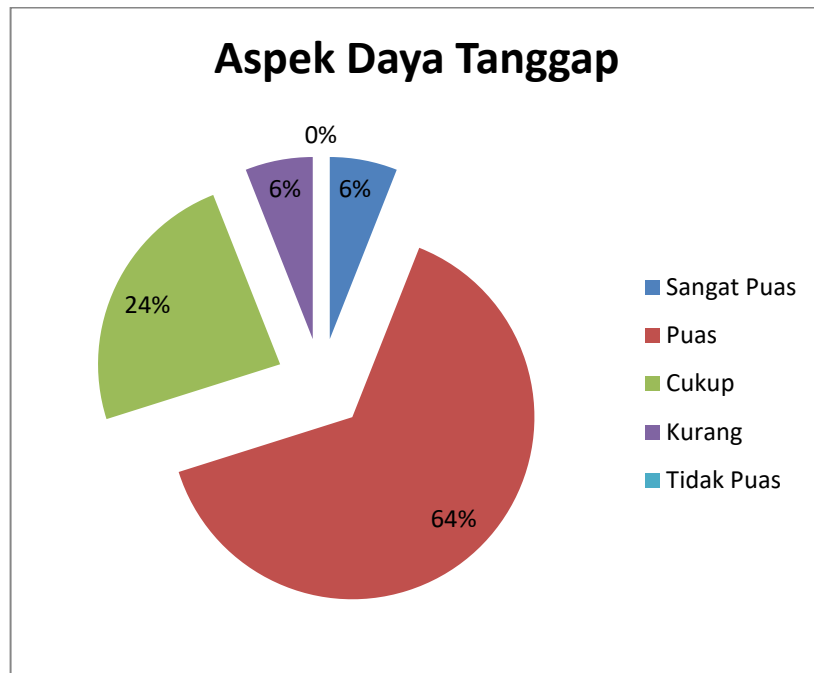
Aspek Tangible pada angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan terdiri dari ketersediaan fasilitas di kampus, seperti gedung, ruang kuliah, LCD, papan tulis, LCD serta Wifi dan fasilitas pendukung seperti mushola, toilet juga fasilitas komuter untuk akses system informasi akademik.. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (62%) mahasiswa FKIP menilai puas terhadap layanan kemahasiswaa pada aspek tangible

b. Aspek Keandalan (Reability)



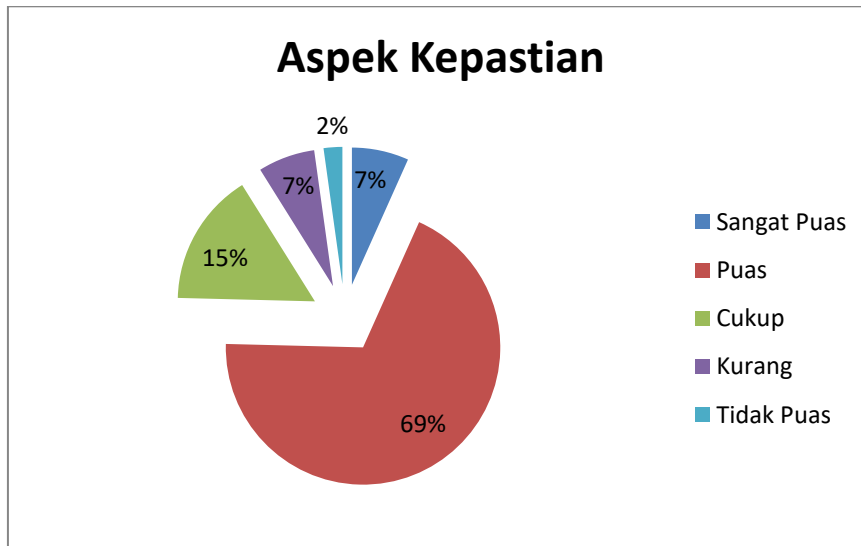
Aspek keandalan pada angket kepuasan mahasiswa terdiri dari item pernyataan kemudahan layanan dari petugas di fakultas seperti urusan administrasi, kemudahan dalam akses informasi dari petugas dan kemudahan dalam penyelesaian urusan administrasi. Hasil yang didapat pada aspek ini adalah sebagian besar (64%) mahasiswa FKIP menilai puas terhadap layanan kemahasiswaan pada aspek keandalan

c. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)



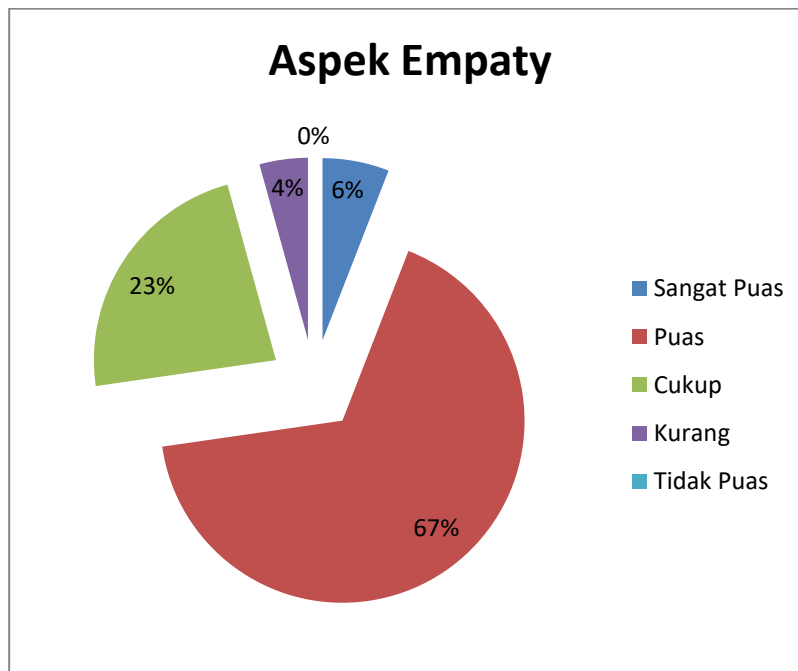
Aspek daya tanggap pada angket kepuasan mahasiswa terhadap kinerja fakultas terdiri dari kemampuan petugas dalam merespon dan memberikan solusi kepada mahasiswa, memberikan kesempatan Tanya jawab dan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan serta upaya dosen membengun suasana pembelajaran. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (64%) mahasiswa FKIP menilai puas terhadap layanan pada aspek daya tanggap.

d. Aspek Kepastian (Assurance)



Aspek kepastian pada angket kepuasan mahasiswa terhadap kinerja fakultas terdiri dari kondisi di fakultas untuk memberikan jaminan keamanan kepada mahasiswa seperti keamanan parker dan keamanan tuang kelas. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (69%) mahasiswa FKIP menilai sangat puas terhadap layanan kemahasiswaa pada aspek Kepastian

e. Aspek Empati



Aspek empati pada angket kepuasan mahasiswa terhadap kinerja fakultas terdiri keramahan petugas kepada mahasiswa, memahami kesulitan siswa dan terbuka atas saran, kritik dan pendapat dari mahasiswa. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (67%) mahasiswa FKIP puas terhadap kinerja dosen pada aspek empati.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum, evaluasi kepuasan mahasiswa Semester Genap tahun ajaran 2019/2020 cenderung meningkat dibandingkan dengan dua semester sebelumnya.

Proses evaluasi ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata yang disebarkan kepada mahasiswa di FKIP.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan layanan mahasiswa sebagian besar pada taraf puas (86,88%).

2. Saran

Dengan hasil Penilaian ini, setidaknya institusi masih harus berkerja keras untuk memotivasi pengelola fakultas agar mampu menyelenggarakan kinerja kemahasiswaan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Meskipun GKM baru melakukan penilaian evaluasi pada 4 semester ini namun hasilnya cukup membanggakan, diharapkan pengelola program studi termotivasi untuk terus meningkatkan fasilitas di fakultas. Seluruh civitas diharapkan untuk terus meningkatkan kinerjanya, terutama beberapa dosen yang kinerjanya masih kurang. Secara umum direkomendasikan beberapa hal yang perlu segera diperbaiki antara lain:

1. Perbaiki beberapa fasilitas belajar seperti ketersediaan ruangan kelas, ruangan kelas yang dilengkapi dengan kipas angin, LCD Proyektor yang memadai
2. Penambahan fasilitas teknologi informasi seperti ketersediaan wifi untuk mahasiswa dan computer untuk memudahkan mahasiswa mengakses system informasi

3. Membuat system antrian (seperti bank) agar waktu tunggu layanan tidak terlalu lama.
4. Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium.
5. Pelayanan yang cepat dan efektif

Lampiran

No	Nama	FAKULTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	ABDUL SALAM	FKIP	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
2	Ainun Jariyah	FKIP	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	Alma Cinda Veronika	FKIP	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	Annisa	FKIP	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
5	Apri Ayu	FKIP	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
6	Ari Dwi Putranta	FKIP	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3
7	ARIS ELPANI	FKIP	3	3	1	4	2	1	3	3	3	3
8	Bagus Susilo Prayetno	FKIP	3	2	2	4	4	1	5	2	4	3
9	Bella Safira	FKIP	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
10	Dewina Sari	FKIP	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
11	DINA MARIANI	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
12	Dita Ratnasari	FKIP	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
13	Eka alfina	FKIP	2	2	1	3	3	1	1	3	1	1
14	Elly Nurhikmah	FKIP	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3
15	Evilia nur fauziah	FKIP	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3
16	Febby Kuspitarsari	FKIP	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
17	Febrilianti	FKIP	3	3	4	3	3	1	5	3	3	3
18	FITRIA	FKIP	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
19	Gemmy Fitrianaswilar Utari	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20	Hairunnisa	FKIP	2	2	4	4	4	1	3	1	3	3
21	Hairunnisa	FKIP	2	2	4	4	4	1	3	1	3	3
22	Hanifah Hanum	FKIP	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3
23	HIDAYAH SARI	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
24	Ichlasul Amal	FKIP	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3
25	Ilham Saputra	FKIP	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
26	Indah Atika Sari	FKIP	3	3	3	4	4	1	3	3	4	5
27	Irna	FKIP	3	4	2	4	3	2	5	5	3	3
28	LASMITA YUNI	FKIP	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
29	Lidia	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
30	LILIS EVA AGUSTIANI	FKIP	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
31	Linda Jumiaty	FKIP	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3
32	MAHRITA	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
33	Meika Indriani	FKIP	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3
34	Meika Indriani	FKIP	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3
35	MEILITA NURHAFIDAH	FKIP	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
36	MERI ANDANI	FKIP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Muhamad Ripai	FKIP	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
38	Muhammad Irzan Fauzi	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
39	MUHAMMAD KHAIDIR	FKIP	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2
40	Muhammad Rozali	FKIP	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3
41	NADIA KHOFIFAH HAWA	FKIP	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
42	Nor hulis	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
43	Norhalisa	FKIP	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3

44	Nur Apriliani	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
45	Olpisriana sero	FKIP	4	4	2	2	4	1	1	2	4	3
46	Patricia	FKIP	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3
47	Qurrota A'yuni	FKIP	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3
48	Rahmi	FKIP	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5
49	Rati Nur Wulan	FKIP	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
50	Reza Kurnia Suryawan	FKIP	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
51	Ridho Nugraha	FKIP	3	2	2	4	3	2	5	4	3	3
52	Riko Saputra	FKIP	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5
53	RUFIKAWATIE	FKIP	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3
54	Sandy Kawiriyani	FKIP	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
55	Septio Purnomo	FKIP	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3
56	Siti khairiyah	FKIP	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3
57	Siti Sarah	FKIP	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
58	Sundari	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
59	SUTRA NURJANAH	FKIP	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
60	Tasya nanda purnama	FKIP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	Tika Oktaviyanti	FKIP	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
62	Tory Irmansyah	FKIP	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3
63	Witri	FKIP	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
64	Yayuk Gustiawati	FKIP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
65	Yongki Adha	FKIP	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
66	Yuliana	FKIP	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
67	Yuliati	FKIP	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Saran/Komentar
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	sudah cukup baik
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Wifi untuk mahasiswa
3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	wifi untuk mahasiswa
3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	diharapkan pelayanan lebih baik lagi
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	sebaiknya diberikan fasilitas wifi
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga Universitas Muhammadiyah Palangkaraya semakin lebih baik ☐
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Untuk ruangan FKIP A32 fasilitasnya masih kurang,LCDnya tidak ada dan untuk kipas angin tidak bisa berputar jadi kami merasa kurang nyaman berada di ruangan tersebut.
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	Semoga kedepannya bisa tambah lebih baik lagi dan jaya selalu
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga tidak ada rebutan ruangan lagi
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga ruang kelas ada acnya supaya tidak panas
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puas
2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	Diharapkan pihak kampus untuk memperbaiki sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan perkuliahan
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sebaiknya ruangan diberi kipas angin atau ac dan ada wifi utk mahasiswa

3	4	4	4	2	5	5	4	4	4	Terima kasih sudah membantu saya,,selama saya kuliah di ump
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ditingkatkan lagi
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Semoga bisa lebih ditingkatkan lagi fasilitas wifinya
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	BAIK
3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	fasilitas diruang kelas ditingkatkan lagi
3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	Saran : fasilitas wifi yang bisa digunakan mahasiswa
3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	Saran : fasilitas wifi yang bisa digunakan mahasiswa
3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	Mohon untuk melengkapi fasilitas kuliah, misalnya seperti wifi. Karena wifi sangat dibutuhkan ketika perkuliahan berlangsung, terutama saat mengerjakan tugas.
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UMP..Unggul Membangun Prestasi...
3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	kak ini pertanyaan tentang anak sekolahan apa anak kuliah sih, mana kuliah lagi online gini malah ditanya-tanya tentang ruangan kelas lah parkir lah. coba bikin pertanyaan itu sesuai dengan keadaan sekarang gini loh jadi nanti gak ada yang salah paham. Sekian ya kak makasih, sorry kalo ada salah kata-kata saya dalam ngasih kakak masukan□□
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	FKIP the best
3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	Semoga fasilitas di kelas bisa lebih baik. Dan dalam penjadwalan mata kuliah antar kelas bisa tersusun baik, karena biasanya berebut kelas antar angkatan analis, atau farmasi analis.
3	3	4	4	4	1	2	3	3	5	semua layanan di UM cukup puasa, tp untuk keamanan parkir harus di jaga lagi
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	Kedepan nya semoga lebih baik lagi dari yang sebelum nya.
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga pelayanan dapat ditingkatkan lagi agar proses belajar lebih lancar
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih baik dan profesional lagi
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	baik
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LEBIH BAIK LAGI
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wifi masih kurang bagus
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wifi masih kurang bagus
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	BAGUS DAN BISA DITINGKATKAN LAGI
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	ditambah kipas untuk diruang kelas

3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	ada wifi untuk mahasiswa
2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	Layani dengan baik, manfaat kan dengan baik. Jangn universitas nomor satu tetapi pasalitas nya kurang baik
3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	Mudahan dengan adanya ketidakpuasan dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan
3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	OKE
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga ruangan kelas ber AC
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	-
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	saran sebaiknya disetiap kelas disediakan kipas angin yang bisa dipakai
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Sangat membantu untuk mengeluarkan pendapat
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	Agar lebih bisa ditingkatkan lagi baik secara keamaan empati,simpaty,dan fasilitas .
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Untuk kedepannya semoga pelayanan kampus menjadi lebih baik lagi
3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	Kampus nya juga sangat bersih dan rapi.. Saya sangat senang melihat lingkungan kampus ump
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	semoga fasilitas dan pelayanan dapat ditingkatkan lagi
5	4	2	2	2	4	3	3	3	2	Tolong diperhatikan ruangan yang berada di lantai 3 Aula□. Terimakasih
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	sudah baik
2	2	3	5	2	3	4	3	5	3	Pasilitas yang sangat membaik,semoga sukses selalu ke depannya
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Setiap ruangan dapat diberikan kipas angin/pendingin ruangan/mengganti yang sudah rusak dengan yang baru
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUDAH CUKUP BAIK
3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	Fasilitas semua sangat baik petugas juga baik ramah sopan dan terpercaya
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ditambah kipas angin untuk setiap ruangan kelas
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	SUDAH BAIK
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	akan lebih baik lagi jika ruang kuliah dilengkapi dengan pemenuhan fasilitas yang memadai
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	ditingkatkan lagi

3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Mungkin LCD/Kabelnya buat belajar/presentasi harus sering-sering dicek atau diganti yang baru karna sering saat mau belajar/presentasi kabel sambungan LCD tiba-tiba error dan tidak bisa digunakan
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	fasilitas diruang kelas seperti lcd sering rusak
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ditingkatkan lagi fasilitasnya
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	ssudah cukup baik
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus
5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	Ditingkatkan lagi

REKAP SURVEY KEPUASAN MAHASISWA FKIP

Jumlah Responden: 47 Mahasiswa

Tanghita (Bentuk Fisik)						
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Gedung representatif	0	0	22	33	0	65
Ruang kelas nyaman digunakan	0	0	33	30	1	
LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik	0	7	12	43	3	
Whiteboard dan penghapus tersedia, serta dapat digunakan dengan baik	0	7	38	44	0	
Meja, kursi tersedia dalam jumlah mencukupi dan dapat digunakan dengan baik	0	1	17	43	0	
WiFi tersedia dan dapat digunakan dengan baik	14	7	19	32	8	
Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (meubela, radio, dll)	0	1	9	43	13	
Fasilitas komputer tersedia dan dapat digunakan untuk mengakses semua informasi akademik	3	1	9	48	0	
	13	29	104	128	54	328
	2,46	5,19	19,7	61,13	10,23	
Kebersihan (Kebersihan)						
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kebersihan umum ruangan pengajar	0	1	18	42	0	
Umum administrasi dapat diterbitkan sesuai waktu yang ditetapkan oleh pengajar	0	1	17	44	7	
Informasi yang diberikan pengajar tentang materi tersebut sudah lengkap	0	0	18	43	0	
Penyediaan semua administrasi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pengajar	0	1	19	42	1	
	0	2	36	171	24	209
	0	1,1	16,1	61,2	4,9	99,3

Responsivitas (Dapat Tanggapi)						
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Pengajar cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa	0	0	18	33	5	
Pengajar siap membantu mahasiswa jika dibutuhkan	0	2	38	45	4	
Pengajar memberikan kemas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0	4	14	46	3	
	0	12	46	128	12	209
	0	6	21,9	64,2	6	109,1
Akomodasi (Dibantu)						
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kemudahan parkir	3	3	39	46	3	
Kemudahan ruang kelas	0	0	11	44	0	
	3	9	23	92	0	134
	2,24	6,7	11,67	49,7	0	109,1
Empathy (Tanggap)						
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Pengajar memberikan perhatian terhadap kepentingan mahasiswa	0	0	38	43	2	
Pengajar bersedia membantu persoalan yang timbul dihadapi mahasiswa	0	2	34	46	3	
Pengajar memahami mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan	0	2	31	48	0	
	0	0	43	139	11	209
	0	0	21,4	69,2	1,7	109,1

**Tracer Study Kinerja Lulusan FKIP
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Berdasarkan Penilaian Stakeholder
Tahun 2020**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

KATA PENGANTAR

Pelaksanaan tracer study di FKIP UMP dilaksanakan setiap tahun sebagai upaya untuk mengetahui dan menganalisis kinerja lulusan sebagai bahan perbaikan lulusan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman. Masukan/saran dan kritik untuk perbaikan laporan ini sangat diharapkan agar laporan ini menjadi lebih bermanfaat.

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Tracer study terhadap alumni merupakan salah satu studi empiris yang diharapkan menyediakan informasi untuk mengevaluasi hasil pendidikan di FKIP UMP. Informasi ini digunakan untuk pengembangan lebih lanjut dalam menjamin kualitas pendidikan. Dengan kegiatan *tracer study* ini diharapkan FKIP UMP mendapatkan informasi indikasi kekurangan pelaksanaan program studi dan menyediakan dasar-dasar pelaksanaan perencanaan dimasa depan. Untuk itu informasi keberhasilan profesionalisme (karier, status, pendapatan) para alumni dibutuhkan. Demikian pula informasi terhadap pengetahuan dan keahlian yang relevan (hubungan antara pengetahuan dan keahlian dengan kebutuhan kerja, ruang lingkup pekerjaan, posisi profesional). Para alumni diharapkan juga dapat memberikan penilaian kondisi dan ketentuan belajar yang mereka alami masa belajar dikaitkan dengan dunia kerja yang mereka hadapi.

Dokumen *tracer study* dapat bermanfaat bagi pengguna maupun pengelola FKIP UMP. Bagi para pengguna, hasil kajian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi salah satu pertimbangan apakah mereka akan menggunakan alumni UMP sebagai staf di perusahaannya. Bagi pengelola, diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan strategi dan orientasi pendidikan, melakukan perbaikan konsep maupun teknis penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran sehingga lulusan semakin menjadi lebih baik dalam kapasitas intelektualitasnya, keterampilan maupun akhlak dan kepribadiannya. Hasil *tracer study* ini juga diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas proses pembelajaran dan evaluasi pembelajaran serta pengembangan manajemen pendidikan. Dengan perbaikan yang terus menerus terhadap aspek-aspek tersebut maka diharapkan pendidikan di FKIP UMP dilakukan dengan secara efisien, efektif, dan produktif dan pada saatnya mempertinggi daya saing alumni UMP.

Kegiatan *Tracer Study* di UMP telah dilakukan secara kontinyu. Sistem informasi berbasis web telah pula dikembangkan sehingga responden (alumni) dapat melakukan kontribusi dan pemikirannya melalui website UM Palangkaraya. Kegiatan *Tracer Study* yang telah dilaksanakan sampai saat ini adalah yang berbasis alumni.

Dalam rangka memperluas masukan stakeholder dalam kerangka *tracer study*, maka kegiatan *tracer study* ini perlu diperluas dengan mengikut sertakan peran stakeholder yang mempunyai peran yang signifikan bagi para alumni, yaitu perusahaan/lembaga dimana alumni mengabdikan keahliannya. *Tracer Study* yang dilakukan ini difokuskan pada persepsi sekolah/lembaga terhadap kinerja alumni FKIP UMP.

1.2. TUJUAN KEGIATAN

Tujuan dari kegiatan Tracer study ini adalah memperoleh informasi dari stakeholder tentang kinerja dari alumni setelah memasuki dunia kerja. Informasi ini diperlukan dalam rangka melakukan evaluasi terhadap sistem pembelajaran dan kurikulum di FKIP UMP.

Informasi/umpan balik tersebut ditujukan secara khusus kepada perusahaan/lembaga/instansi dimana alumni mengabdikan pengetahuannya selama ini.

1.3. KELUARAN YANG DIHARAPKAN

- Dokumen hasil tracer study FKIP UMP Tahun 2019-2020, yang terdiri dari masukan para alumni dan stakeholder
- Rekomendasi Perbaikan Sistem penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di FKIP UMP

1.4. MANFAAT KELUARAN

- Sebagai Bahan pertimbangan guna melakukan perbaikan system pendidikan dan pengajaran di FKIP UMP
- Sebagai bahan pertimbangan guna menaikkan peringkat FKIP UMP secara nasional.

1.5. KEBIJAKAN TRACER STUDY LULUSAN

1. Tracer Study Lulusan di FKIP UMP dilaksanakan setiap tahun secara terpusat oleh Tim Tracer Study Lulusan tingkat universitas
2. Tim Tracer Study Lulusan melaksanakan tugas di bawah BAKA dan bagian Akademik di tiap fakultas.
3. Data hasil Tracer Study dikompilasi serta dianalisis dan dilaporkan kepada LP3MPT.
4. LP3MPT selanjutnya meneruskan hasil analisis data tracer study untuk dibahas dan dibuat laporannya untuk disampaikan ke Rektor.
5. Laporan hasil Tracer Study Lulusan diintegrasikan dalam Sistem Informasi Manajemen UMP agar dapat diakses secara on line dan menjadi dasar pengambilan keputusan pimpinan.
6. Untuk kepentingan pihak eksternal, Laporan Tracer Study Lulusan diumumkan melalui website UMP pada akhir tahun akademik.

1.6. HAKEKAT TRACER STUDY

1. Tracer Study Lulusan merupakan kegiatan akademis yang perlu dan harus dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi agar mampu memperoleh umpan balik (feedback) dari para lulusan tentang relevansi proses pendidikan yang telah dijalani dengan kemampuan meningkatkan taraf hidup lulusan di masyarakat.
2. Tracer Study merupakan alat untuk memperoleh data yang dibutuhkan bagi pengembangan suatu perguruan tinggi
3. Pelaksanaan Tracer Study sekurang-kurangnya menjawab pertanyaan tentang (a) Daya saing lulusan yang ditunjukkan melalui waktu tunggu mendapatkan pekerjaan pertama, keberhasilan lulusan berkompetisi dalam seleksi dan gaji yang diperoleh ; (b) Relevansi (kesesuaian) pendidikan lulusan ditunjukkan melalui profil pekerjaan (macam dan tempat pekerjaan), relevansi pekerjaan dengan background pendidikan, manfaat MK yang diprogram dalam pekerjaan, saran lulusan untuk perbaikan kompetensi lulusan; (c) Kepuasan pengguna lulusan, kompetensi lulusan dan saran lulusan untuk perbaikan kompetensi lulusan. Korelasi antara kegiatan ekstrakurikuler lulusan selama studi dan daya saing lulusan.
4. Hasil Tracer Study harus mendapat pengesahan dari Rektor sebelum diumumkan baik melalui media cetak maupun elektronik

METODE TRACER STUDY

4.1. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang Lingkup kegiatan tracer study ini terdiri dari :

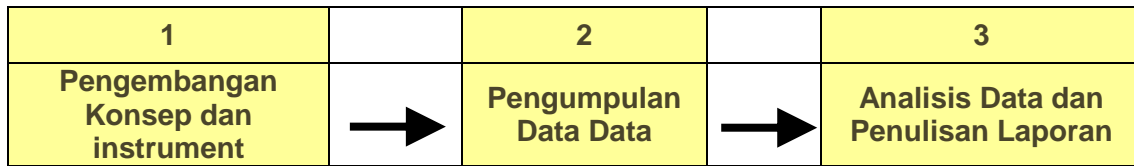
1. Kajian profil perusahaan/lembaga tempat alumni bekerja
2. Persepsi stakeholder terhadap kinerja alumni dalam hal aspek sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Aspek Persepsi Stakeholder yang diukur

1	Integritas etika dan moral lulusan dalam pergaulan di dalam/di luar lingkungan kerja
2	Kemampuan lulusan menguasai ilmu dan keterampilan yang menjadi bidang keahliannya
3	Kemampuan berbahasa Inggris, baik lisan maupun tulisan
4	Kemampuan menggunakan sarana teknologi informasi
5	Kemampuan lulusan dalam menerima, melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan masalah
6	Kemampuan lulusan dalam menyesuaikan dengan lingkungan pekerjaan
7	Kemampuan dan kemauan lulusan menjalin komunikasi dengan atasan dan teman sejawat
8	Kemampuan lulusan dalam memberikan ide-ide kreatif dan inovatif untuk pengembangan lembaga/institusi
9	Kemampuan dan kemauan lulusan bekerjasama dengan tim dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya
10	Kemampuan lulusan dalam mengendalikan emosi dan membangun psikologi kerja yang nyaman
	Kemampuan lulusan dalam membangun kesetiaan terhadap institusi/ lembaga
	Lulusan mempunyai sertifikasi keahlian

4.2. TAHAPAN TRACER STUDY

Secara umum, pelaksanaan tracer study ini dilakukan melalui tiga tahapan, seperti ditampilkan pada Gambar 2.1 di bawah ini. Tabel 2.2 menampilkan detil dari kegiatan tracer yang ditampilkan pada diagram.



Gambar 2.1 Konsep pelaksanaan tracer study

Tabel 2.2 Fase survey dan tugas utama

Fase	Tugas Pekerjaan Utama
1. Pengembangan Konsep dan Instrumen	<ul style="list-style-type: none"> • Penetapan Tujuan Survey (memilih tema untuk dikaji) • Rancangan Survey • Konsep teknis untuk melaksanakan survey • Perumusan item questioner dan respon • Memformat daftar questioner • Pengujian tahap awal questioner • Pencetakan questioner dan bahan yang lainnya
2. Koleksi Data	<ul style="list-style-type: none"> • Training team survey • Pendistribusian dan pengumpulan questionnaires • Memastikan partisipasi yang tinggi (Peringatan dalam kegiatan)
3. Analisa Data dan penulisan laporan	<ul style="list-style-type: none"> • Penetapan system kode untuk tanggapan pertanyaan terbuka • Pengkodean tanggapan terbuka • Pemasukan data dan mengedit data (Kontrol kualitas) • Analisa data • Persiapan laporan survey • Workshop

4.3. PENGEMBANGAN SISTEM TRACER STUDY

System tracer study berbasis web dengan memanfaatkan teknologi informasi akan digunakan sebagai sistem dalam pelaksanaan Tracer Study ini. Sistem ini telah dikembangkan pada kegiatan Tracer Study tahun sebelumnya. Hal ini diharapkan akan lebih menarik dan memudahkan baik dalam pengumpulan data maupun dalam analisisnya. Namun sistem yang telah ada perlu dilakukan perbaikan dan penambahan fitur khususnya terkait dengan responden, dimana kalau pada tahun lalu respondennya

adalah lulusan, sedangkan untuk kegiatan ini responden adalah perusahaan/instansi/lembaga dimana alumni bekerja.

4.4. PELAKSANAAN TRACER STUDY

4.4.1. POPULASI

Populasi dari studi ini adalah stakeholder UMP, yaitu: perusahaan/instansi/lembaga tempat alumni bekerja. Perusahaan dimaksud adalah perusahaan yang berskala nasional, atau regional, atau perusahaan yang cukup besar. Instansi dimaksud adalah instansi pemerintah, baik pada skala pemerintahan pusat maupun daerah. Sedangkan lembaga dimaksud adalah lembaga non pemerintah namun mempunyai kegiatan yang berskala nasional maupun regional.

4.4.2. SAMPEL

Pemilihan perusahaan dan instansi ini juga didasarkan pada ketersebaran alumni berdasarkan bidang ilmunya (fakultas). Artinya, perusahaan yang dipilih dapat menggambarkan keterwakilan pada masing-masing fakultas.

Metode Pengambilan Data dari Sampel

Pengambilan data dilakukan dengan komunikasi melalui telepon, surat, dan email pada alamat stakeholder. Penelusuran alamat stakeholder dilakukan melalui informasi yang telah didapat dari responden alumni pada studi tahun sebelumnya, juga didasarkan pada informasi informal dari alumni.

Analisis Data

Data yang diperoleh dari stakeholder selanjutnya ditabulasi berdasarkan program studi asal alumni. Data ini akan dianalisis dengan *statistic deskriptif*. Data yang diidentifikasi meliputi aspek-aspek seperti dijelaskan pada form kuesioner. Data ini dapat digunakan untuk membantu dalam mengevaluasi relevansi kurikulum yang 'digunakan' untuk menghasilkan sarjana dan perbaikannya.

4.4.3. METODE PENYAJIAN HASIL KAJIAN

Bentuk Penulisan dan Penyajian Laporan Hasil kajian.

Penulisan hasil kajian dilakukan dengan cara memberikan uraian, konsep, gambar, justifikasi, lampiran lampiran penunjang.

Penyajian Hasil dilakukan dengan memvisualisasikan dalam bentuk Tabel, grafik, sesuai pilihan dan dianjurkan menggunakan bentuk phy grafik, atau histogram grafik,

HASIL DAN ANALISIS

3.1. UMUM

Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden baik yang dikirimkan melalui surat maupun secara langsung diisi melalui website Trace Study UMP, maka dapat dilakukan analisis terkait dengan persepsi stakeholder terhadap kinerja alumni. Kinerja alumni yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Aspek Persepsi Stakeholder yang diukur

1	Integritas etika dan moral lulusan dalam pergaulan di dalam/di luar lingkungan kerja
2	Kemampuan lulusan menguasai ilmu dan keterampilan yang menjadi bidang keahliannya
3	Kemampuan berbahasa Inggris, baik lisan maupun tulisan
4	Kemampuan menggunakan sarana teknologi informasi
5	Kemampuan lulusan dalam menerima, melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan masalah
6	Kemampuan lulusan dalam menyesuaikan dengan lingkungan pekerjaan
7	Kemampuan dan kemauan lulusan menjalin komunikasi dengan atasan dan teman sejawat
8	Kemampuan lulusan dalam memberikan ide-ide kreatif dan inovatif untuk pengembangan lembaga/institusi
9	Kemampuan dan kemauan lulusan bekerjasama dengan tim dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya
10	Kemampuan lulusan dalam mengendalikan emosi dan membangun psikologi kerja yang nyaman
	Kemampuan lulusan dalam membangun kesetiaan terhadap institusi/ lembaga
	Lulusan mempunyai sertifikasi keahlian

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap kinerja alumni berdasarkan skala Lickert, dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.2

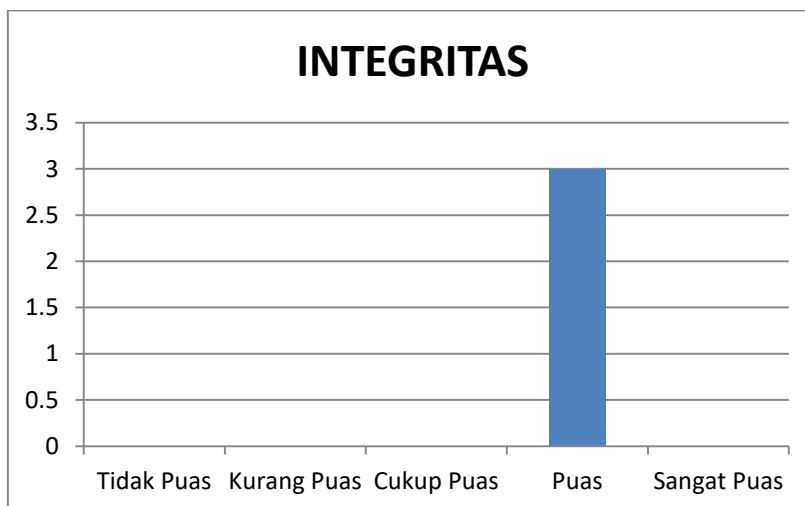
Tabel 3.2 Skala Penilaian Responden terhadap Kinerja Alumni

Nilai Skala	Pengertian
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

3.2. HASIL SURVEI

3.2.1. INTEGRITAS (ETIKA DAN MORAL)

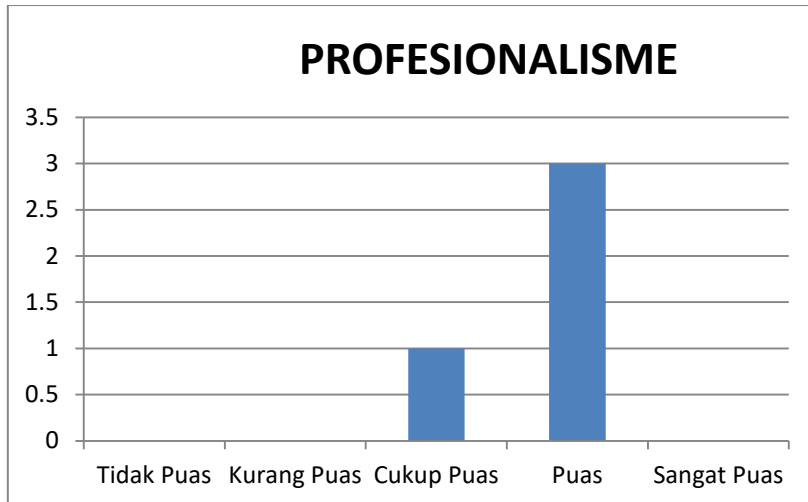
Gambar 3.1 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan integritas (etika dan moral). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa stakeholder menilai alumni mempunyai integritas etika dan moral lulusan dalam pergaulan di dalam/di luar lingkungan kerja.



Gambar 3.1 Integritas

3.3.2. KEAHLIAN BERDASARKAN BIDANG ILMU (PROFESIONALISME)

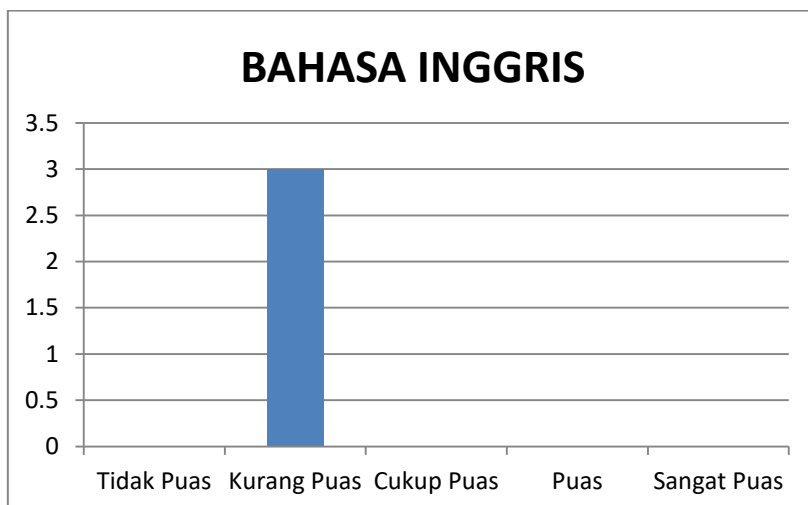
Gambar 3.2 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni Kemampuan lulusan menguasai ilmu dan keterampilan yang menjadi bidang keahliannya



Gambar 3.2 Profesionalisme

3.3.3. KEMAMPUAN BERBAHASA INGGRIS, BAIK LISAN MAUPUN TULISAN

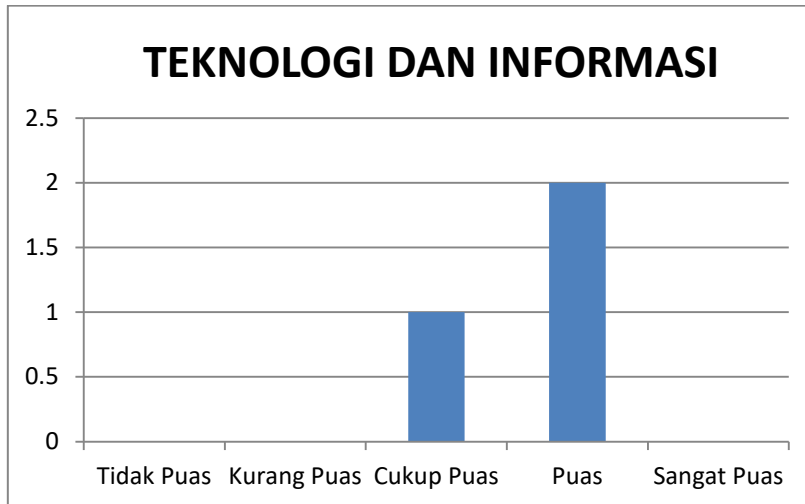
Gambar 3.3 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan kemampuan Kemampuan berbahasa Inggris, baik lisan maupun tulisan. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni kemampuan alumni dalam menggunakan bahasa inggris masih kurang. Dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar stakeholder yang memberi penilaian kurang puas terhadap aspek ini, menunjukkan perlunya adanya penambahan bekal dalam kaitannya dengan aspek bahasa inggris .Artinya, kurikulum di UMP perlu lebih memberikan porsi yang berkaitan dengan kemampuan berbahasa inggris.



Gambar 3.3 Kemampuan Bahasa Inggris

3.3.4 KEMAMPUAN MENGGUNAKAN SARANA TEKNOLOGI INFORMASI

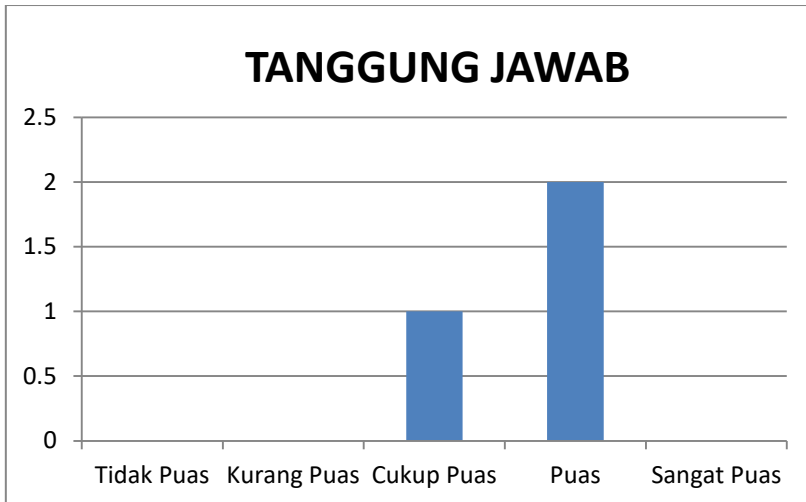
Gambar 3.4 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan menggunakan sarana teknologi informasi. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai kemampuan menggunakan sarana teknologi informasi



Gambar 3.4 Penguasaan Teknologi dan Informasi

3.3.5. TANGGUNG JAWAB

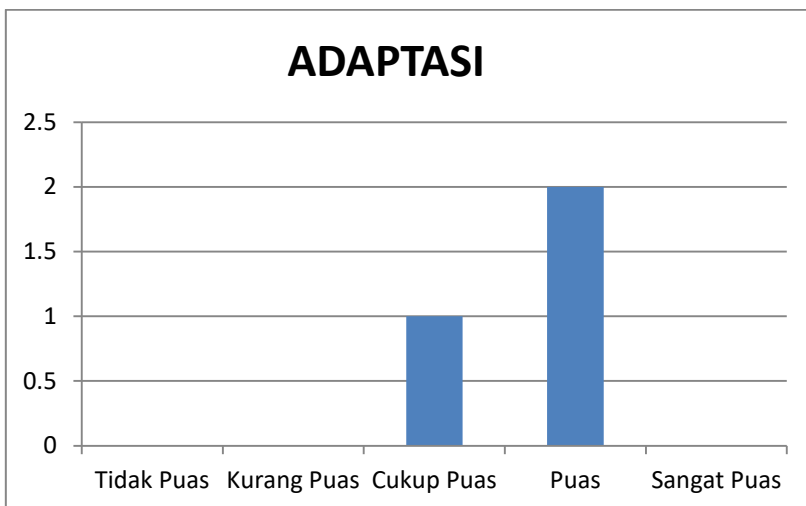
Gambar 3.5 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan Kemampuan lulusan dalam menerima, melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan masalah. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaanya.



Gambar 3.5 Tanggung Kawab

3.3.6. ADAPTASI

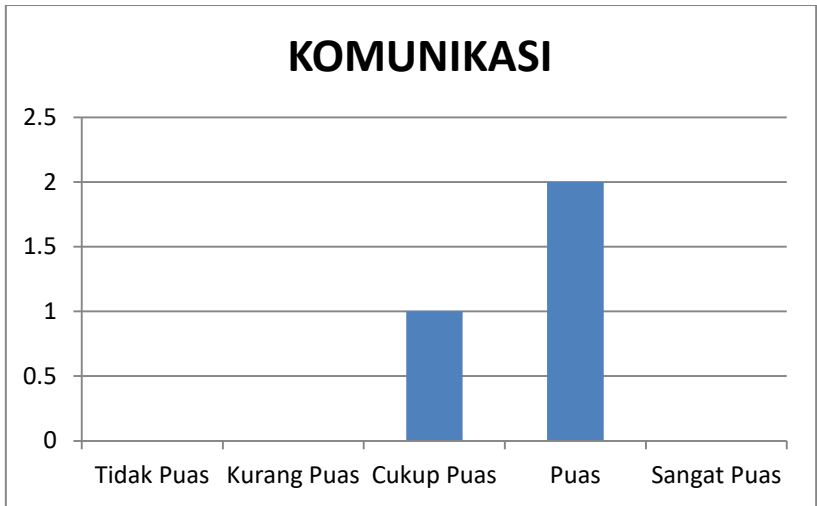
Gambar 3.6 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan Kemampuan lulusan dalam menyesuaikan dengan lingkungan pekerjaan. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai Sikap, perilaku dan mentalitas lulusan dalam bekerja yang baik.



Gambar 3.6 Adaptasi

3.3.7. KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI LISAN

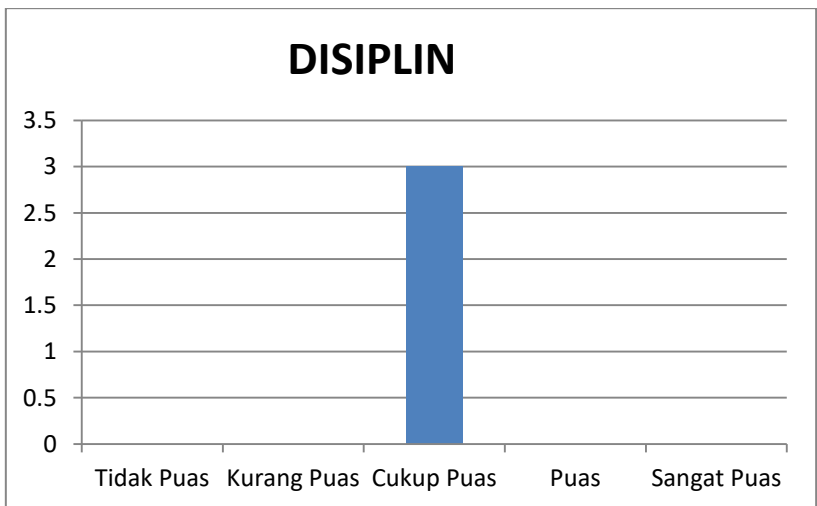
Gambar 3.7 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan kemampuan alumni dalam berkomunikasi secara lisan. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan.



Gambar 3.7 Kemampuan berkomunikasi

3.3.8. DISIPLIN

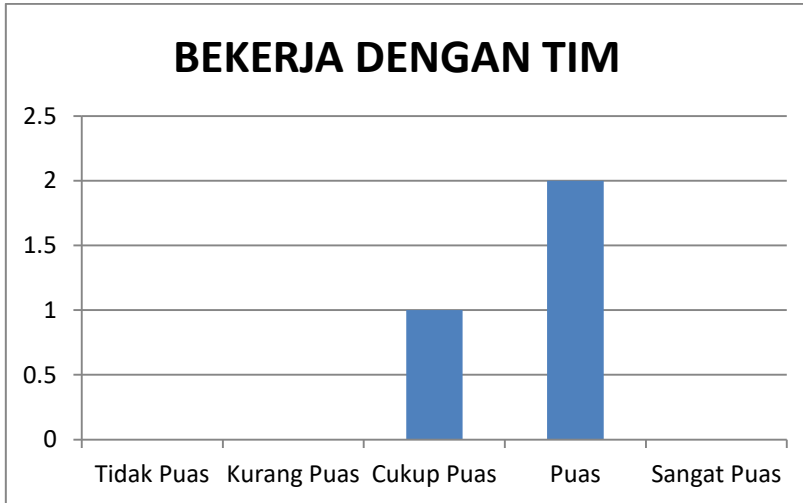
Gambar 3.8 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan Kemampuan lulusan dalam memberikan ide-ide kreatif dan inovatif untuk pengembangan lembaga/institusi Dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar stakeholder yang memberikan penilaian Cukup terhadap aspek ini, menunjukkan perlunya adanya penambahan bekal dalam kaitannya dengan disiplin bekerja



Gambar 3.8 Disiplin

3.3.9. Bekerja Tim

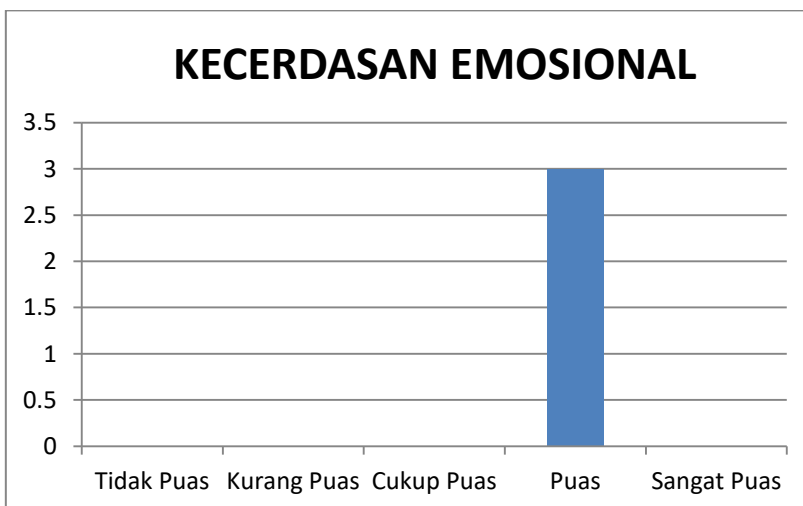
Gambar 3.9 menampilkan persepsi stakeholder terkait Kemampuan dan kemauan lulusan bekerjasama dengan tim dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai kemampuan dalam bekerja secara mandiri kurang bagus. Hal ini dapat dilihat dari cukup besarnya stakeholder yang memberikan penilaian cukup.



Gambar 3.9 Bekerja dengan tim

3.3.10. KECERDASAN EMOSIONAL

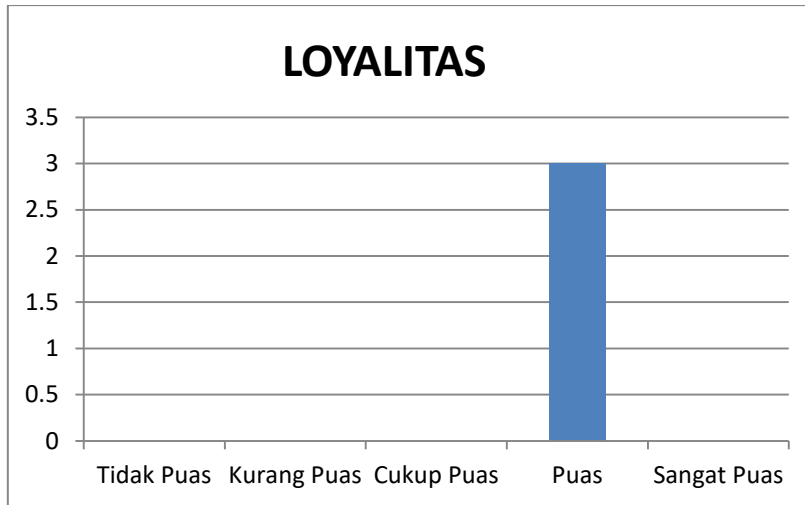
Gambar 3.10 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan Kemampuan lulusan dalam mengendalikan emosi dan membangun psikologi kerja yang nyaman. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai kecerdasan emosional yang bagus.



Gambar 3.10 Kecerdasan Emosional

3.3.11. LOYALITAS

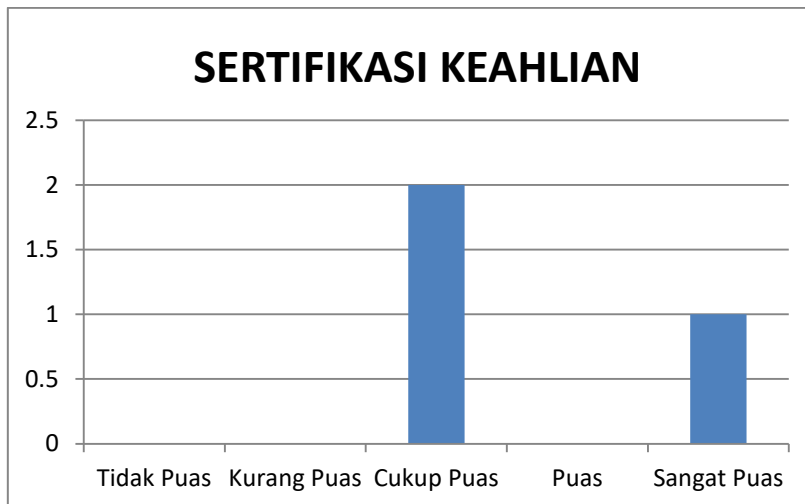
Gambar 3.10 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan Kemampuan lulusan dalam membangun kesetiaan terhadap institusi/ lembaga. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai loyalitas yang tinggi



Gambar 3.11 Loyalitas

3.3.12. SERTIFIKASI KEAHLIAN

Gambar 3.10 menampilkan persepsi stakeholder terkait dengan lulusan yang mempunyai sertifikasi keahlian. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum stakeholder menilai alumni mempunyai sertifikasi keahlian yang cukup bagus



Gambar 3.12 Sertifikasi Keahlian

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka tracer study FKIP UMP

- Sebagian besar lulusan FKIP UMP telah mampu memenuhi kebutuhan stakeholder.
- Ada beberapa lulusan yang masih belum memenuhi kebutuhan stakeholder, seperti diperlukanya kreatifitas dan kemampuan dalam berbahasa inggris

4.2. SARAN

Sesuai dengan hasil kesimpulan maka disarankan perlu mengidentifikasi beberapa kelemahan yang ada pada beberapa lulusan.

Lampiran

Nama	Instansi / Lembaga	Jabatan	Alamat	1	2	3
Hj. Sri Sundhari	SMKN 3 Palangka Raya	Kepala Sekolah	Jl. R.A. Kartini No. 25 Palangka Raya	Puas	Puas	Kurang Puas
Sulistya Ningrum	SMK Muhammadiyah Sampit	Guru	Jl. Merak No.47A, Baamang Hilir	Puas	Puas	Kurang Puas
M. Lutfi	MA AN-NUR	Guru	Palangka Raya	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas

4	5	6	7	8	9	10	11	12	Saran
Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Lebih ditingkatkan lagi untuk kemampuan dalam mengembangkan ide2 kreatif
Cukup Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Secara umum sudah bagus namun ditingkatkan lagi kreatifitasnya
Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Ditingkatkan lagi keterampilan berbahasanya juga kerjasama dengan guru yang lain

**LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UM PALANGKARAYA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN
PALANGKARAYA, 2020**

Alamat : Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya., Kalimantan Tengah 73111
Telp./Fax. (0536) 3238259
e-mail : fkip_umpraya@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas Laporan Kepuasan Tendik atas layanan di FKIP Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Evaluasi Kepuasan Tendik pada Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 menjadi bagian yang sangat penting sebagai salah satu penentu reputasi sebuah institusi pendidikan. Proses pembelajaran yang baik diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik. sesuai standar mutu dan kompetensi lulusan Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki lembaga, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja dosen merupakan refleksi dari berkembang tidaknya Institusi.

Kami menyadari bahwa Laporan Kepuasan Tendik ini masih jauh dari sempurna baik secara konseptual maupun kualitas hasil yang dicapai, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dinantikan penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan merupakan awal yang baik untuk menyusun perencanaan pada tahun berikutnya.

Palangkaraya, 22 September 2020

Koordinator GKM FKIP

Esty Aryani Safithry, M.Psi, Psi

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Kata pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tinjauan Teoritis	2
C. Metode Survey	3
D. Pelaksanaan	6
E. Hasil Evaluasi	6
F. Penutup	11

A. LATAR BELAKANG

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan tendik terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan tendik terhadap layanan yang diberikan oleh UM Palangkaraya. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UM Palangkaraya di masa selanjutnya.

B. TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. 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.

Kepuasan tendik terhadap layanan FKIP UM Palangkaraya sesungguhnya wajib menjadi perhatian universitas. Hal ini dikarenakan (1) UM Palangkaraya sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana 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), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada *member relationship*, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

C. METODE SURVEY

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Melaksanakan Umpan Balik Mahasiswanya di FKIP

No	Fakultas/Program Studi	Jumlah menilai yg Menilai
1	FKIP	4

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 –4, dimana 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruksedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan tendik terhadap layanan di fakultas

Tabel 2: Angket kepuasan tendik

1. Aspek Kepemimpinan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Pemimpin dapat dipercaya dalam segala tindakan dan perkataan					
2.	Pemimpin dapat memberikan dorongan dan arahan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan universitas					
3.	Pemimpin sering memberikan jalan keluar yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan di unit kerja					

2. Aspek Perencanaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Perencanaan yang disusun sesuai dengan tujuan universitas					
2.	Perencanaan yang disusun realistis dengan kondisi universitas saat ini					

3. Aspek Budaya Universitas

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas menjadikan kualitas sebagai landasan utama dalam bekerja					
2.	Universitas memberikan penghargaan pada kreatifitas tenaga kependidikan					
3.	Universitas memberikan penghargaan pada kedisiplinan tenaga kependidikan					

4. Aspek Komunikasi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Atasan dapat menerima pendapat atau saran tenaga kependidikan					
2.	Atasan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi tenaga kependidikan					

3.	Komunikasi antar unit kerja berjalan dengan lancar					
----	--	--	--	--	--	--

5. Aspek Lingkungan Kerja Fisik

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kerja nyaman untuk bekerja					
2.	Tersedia sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk bekerja					
3.	Kebersihan ruang kerja					
4.	Keamanan ruang kerja					

6. Aspek Pengembangan Karir

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Mempunyai jalur karir yang jelas					
2.	Universitas memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pendidikan/pelatihan					
3.	Universitas memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan unit kerja saya					

D. PELAKSANAAN

Mekanisme pelaksanaannya dimulai dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh GKM FKIP dan penggandaan kuesioner diawal pelaksanaan semester. Kuesioner diberikan kepada tendik dan diminta untuk mengisi jawabannya terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner dengan alokasi waktu maksimal 30 menit. Kuesioner yang telah dijawab oleh tendik kemudian direkapitulasi kembali untuk diolah dan dianalisis kemudian disajikan sebagai laporan.

E. HASIL EVALUASI

Hasil nilai persentasi untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.

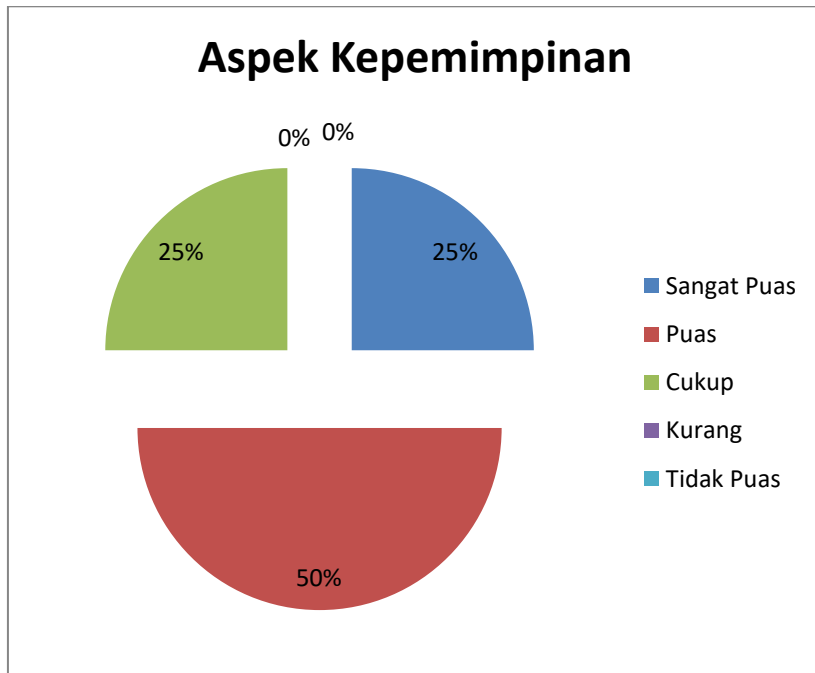
Tabel 4. Jumlah persentase setiap aspek Evaluasi Kinerja dosen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang	Tidak Puas
1	Kepemimpinan	25	50	25	0	0
2	Perencanaan.	12.5	87.5	0	0	0
3	Budaya Universitas	25	50	8.3	16.7	0
4	Komunikasi	25	50	16.7	8.3	0
5	Lingkungan Kerja Fisik	12.5	62.5	25	0	0
6	Pengembangan Karir	16.7	58.3	8.3	8.3	8.3

1. Hasil Evaluasi kepuasan tendik terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan di lingkungan FKIP

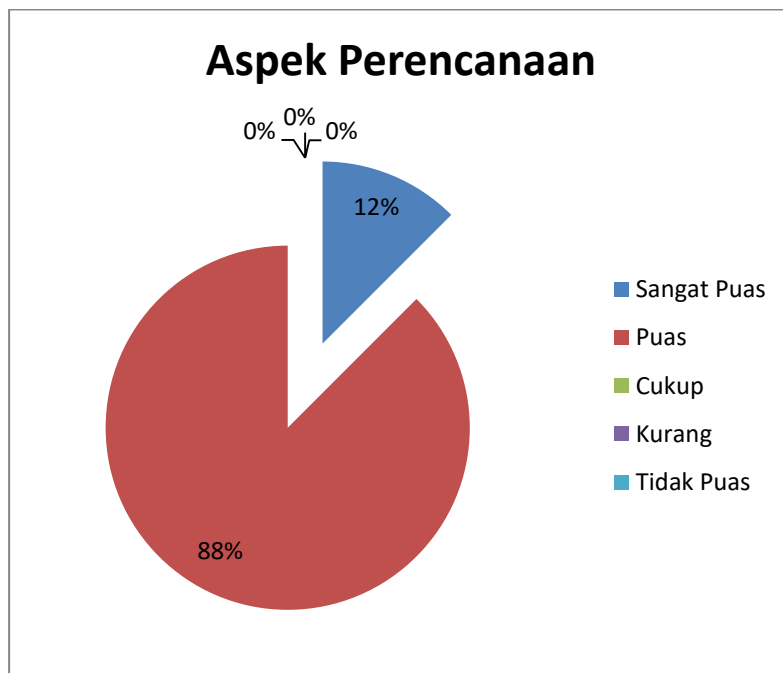
Berdasarkan hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan tendik menunjukkan pada semester Genap TA.2019/2020 sudah baik. Hasil lebih lengkap biasa dilihat pada diagram dibawah ini :

a. Aspek Kepemimpinan



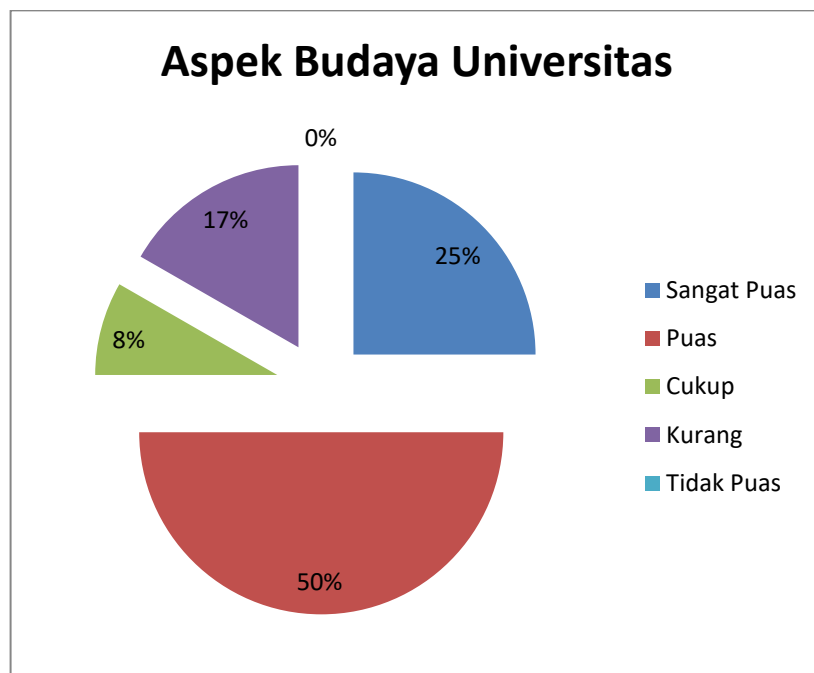
Aspek Kepemimpinan pada angket kepuasan terdiri dari pernyataan pemimpin yang dapat dipercaya, memberikan dorongan, arahan dan memberikan jalan keluar yang inovatif. Hasil yang didapatkan bahwa (50%) dosen FKIP menilai puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

b. Aspek Perencanaan



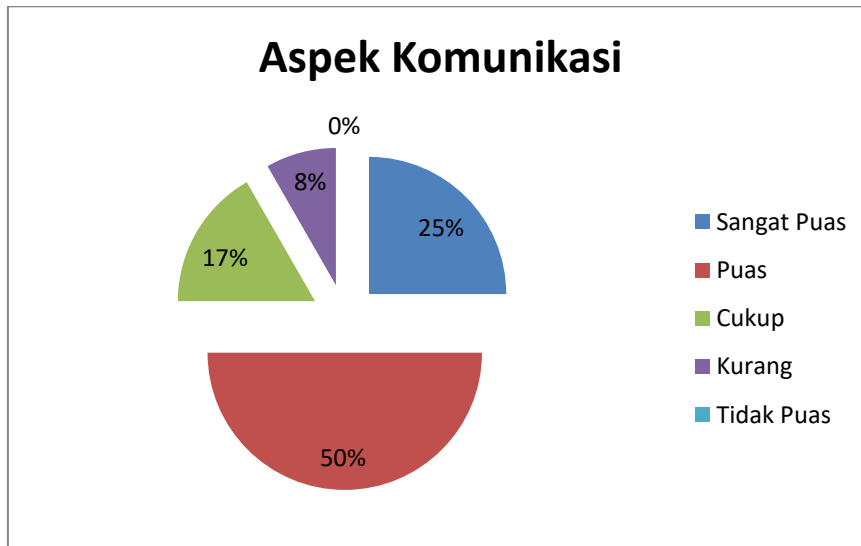
Aspek perencanaan pada angket kepuasan tendik terdiri dari item pernyataan perencanaan yang disusun sesuai dan realistis dengan universitas. Hasil yang didapat pada aspek ini adalah sebagian besar (88%) tendik FKIP menilai puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

c. Aspek Budaya Universitas



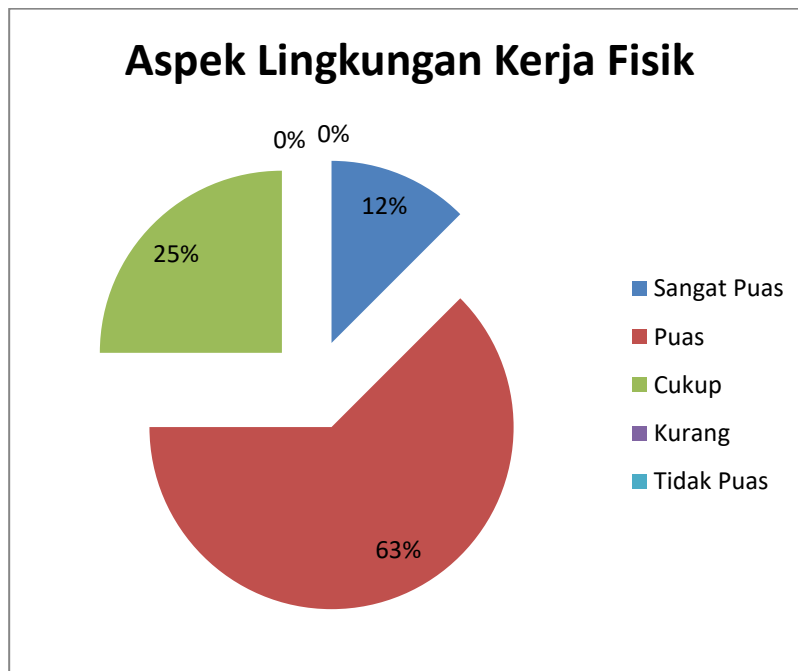
Aspek Budaya Universitas pada angket kepuasan tendik terdiri dari pernyataan universitas menjadikan kualitas sebagai landasan utama, memberikan penghargaan kepada kreatifitas dan kedisiplinan. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (50%) tendik FKIP menilai puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

d. Aspek komunikasi



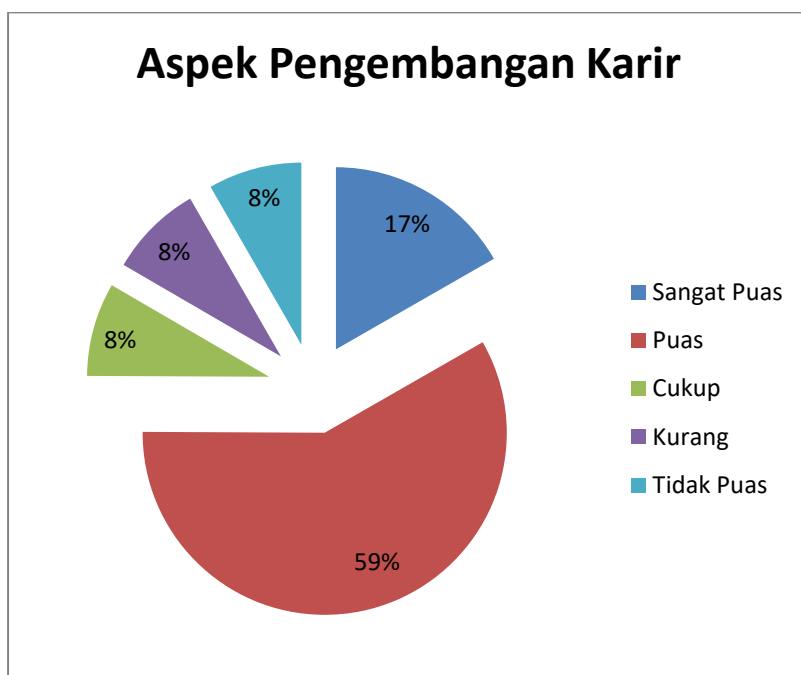
Aspek komunikasi pada angket kepuasan tendik terdiri atas an dapat menerima pendapat, memebrikan solusi dengan komunikasi yang lancar.. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (50%) tendik FKIP menilai sangat puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

e. Aspek Lingkungan Kerja Fisik



Aspek lingkungan kerja fisik pada angket kepuasan tendik terdiri dari ruang kerja yang nyaman, sarana, prasarana yang memadai serta kebersihan dan keamanan ruang kerja. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (63%) tendik FKIP puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

f. Aspek Pengembangan Karir



Aspek pengembangan karir pada angket kepuasan tendik terdiri dari pernyataan jalur karir yang jelas, universitas memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dan memberikan pelatihan. Hasil yang didapatkan bahwa sebagian besar (59%) tendik FKIP puas terhadap mutu pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum, evaluasi kepuasan tendik Semester Genap tahun ajaran 2019/2020 cenderung meningkat dibandingkan dengan dua semester sebelumnya.

Proses evaluasi ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata yang disebarkan kepada mahasiswa di FKIP.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan layanan dosen sebagian besar pada taraf puas (86%).

2. Saran

Dengan hasil Penilaian ini, setidaknya institusi masih harus berkerja keras untuk memotivasi dosen agar mampu menyelenggarakan kinerja kemahasiswaan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Meskipun GKM baru melakukan penilaian evaluasi pada 4 semester ini namun hasilnya cukup membanggakan, diharapkan pengelola program studi termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya masing-masing. Seluruh civitas diharapkan untuk terus meningkatkan kinerjanya, terutama beberapa dosen yang kinerjanya masih kurang. Secara umum direkomendasikan beberapa hal yang perlu segera diperbaiki antara lain:

1. Memperbaiki SOP Layanan Kemahasiswaan terutama prosedur kerja, ketentuan, instruksi kerja serta formulir yang berkaitan
2. Meningkatkan kualitas staf dengan mengikutsertakan dalam pelatihan pelayanan prima
3. Membuat system antrian (seperti bank) agar waktu tunggu layanan tidak terlalu lama.
4. Melengkapi sarana dan prasarana
5. Dosen meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga bahan ajar lebih mudah dipahami mahasiswa, dan mampu menciptakan kedekatan

Lampiran

No	Nama	Unit Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Ade Salahudin Permadi	FKIP	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
2	Alfani	FKIP	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
3	Agung Riadin	FKIP	Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
4	Nasikun	FKIP	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Kurang Puas

9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Cukup Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Kurang Puas

REKAP SURVEY KEPUASAN TENDIK FKIP

Jumlah Responden: 4 orang

Kepemimpinan						
	Tidak Puan	Kurang Puan	Cukup Puan	Puan	Sangat Puan	
Pemimpin dapat dipercaya dalam segala tindakan dan perkataan	0	0	1	2	1	
Pemimpin dapat memberikan dorongan dan arahan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan universitas	0	0	1	2	1	
Pemimpin sering memberikan jalan keluar yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan di unit kerja	0	0	1	2	1	
	0	0	3	6	3	12
			25	50	25	
Perencanaan						
	Tidak Puan	Kurang Puan	Cukup Puan	Puan	Sangat Puan	
Perencanaan yang disusun sesuai dengan tujuan universitas	0	0	0	4	0	
Perencanaan yang disusun realistis dengan kondisi universitas saat ini	0	0	0	3	1	
				7	1	8
				87.5	12.5	
Budaya Universitas						
	Tidak Puan	Kurang Puan	Cukup Puan	Puan	Sangat Puan	
Universitas menjadikan kualitas sebagai landasan utama dalam bekerja	0	0	1	2	1	
Universitas memberikan penghargaan pada kreatifitas tenaga kependidikan	0	1	0	2	1	
Universitas memberikan penghargaan pada kedisiplinan tenaga kependidikan	0	1	0	2	1	
		2	1	6	3	12
		16.7	8.3	50	25	100

Komunikasi						
	Tidak Puan	Kurang Puan	Cukup Puan	Puan	Sangat Puan	
Atasan dapat menerima pendapat atau saran tenaga kependidikan	0	1	0	2	1	
Atasan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi tenaga kependidikan	0	0	1	2	1	
Komunikasi antar unit kerja berjalan dengan lancar	0	0	1	2	1	
		1	2	6	3	12
		8.3	16.7	50	25	
Lingkungan Kerja Fisik						
	Tidak Puan	Kurang Puan	Cukup Puan	Puan	Sangat Puan	
Ruang kerja nyaman untuk bekerja	0	0	1	2	1	
Tersedia sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk bekerja	0	0	1	2	1	
Kebersihan ruang kerja	0	0	1	3	0	
Kemudahan ruang kerja	0	0	1	3	0	
			4	10	2	16
			25	62.5	12.5	
Pengembangan Karir						
	Tidak Puan	Kurang Puan	Cukup Puan	Puan	Sangat Puan	
Memiliki jalur karir yang jelas	1	0	0	2	1	
Universitas memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pendidikan/pelatihan	0	0	1	2	1	
Universitas memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan unit kerja saya	0	1	0	3	0	
	1	1	1	7	2	12
	8.3	8.3	8.3	58.3	16.7	99.9



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya Telp./ (0536) 323859
e-mail : fkp_umpraya@yahoo.com

Nomor : /PTM63.R5/FKIP/Q/2018

02 April 2018

Lampiran : -

Perihal : **UNDANGAN RAPAT**

Kepada,

Yth : Bapak/Ibu
PALANGKA RAYA

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Bersama dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu/Sdr untuk dapat berhadir dalam rapat yang akan dilaksanakan pada :

Hari / tanggal : Kamis, 05 April 2018

Pukul : 08 WIB - Selesai

Tempat : Ruang Rapat

Acara : Evaluasi Kinerja Pengawai

Demikian, atas kehadiran dan kesediaannya Bapak/Ibu/Sdr diucapkan terima kasih.

Assalammu'alaikum Wr. Wb



Dekan FKIP

Dr. Diplan, M.Pd



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya Telp./(0536) 323859
e-mail : fkp_umpraya@yahoo.com

Daftar Hadir Rapat
Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Palangkarya

Hari/ Tanggal : Kamis, 05 April 2018
Pukul : 08.00 WIB-Selesai
Tempat : Ruang Rapat
Acara : Evaluasi Kinerja Pegawai

No	NAMA	Jabatan	TTD
	Diplan	Dekan	
	M. Ramli	Kaprodi P. ekonomi	
	M. Andi Setiawan M.Pd	Kaprodi BK	
	Chandra A. Putra	Kaprodi PTI	
	Dedy Setyawan	Kaprodi PGSD	
	Alfani	Bendahara	
	Agung Riadin	Ka. TU	
	Ade S. Permadi	Staff FKIP	
	Karyanti	LAB BK	
	Esty Aryani Safithri	GKM	
	M. Jailani	Staff FKIP	
	Sutrisno S	Staff FKIP	
	Alfian	Staff FKIP	
	Nasikun	Perpustakaan	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya Telp./ (0536) 3238259
e-mail : fkip_umpraya@yahoo.com

Daftar Hadir Rapat
Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Hari / Tanggal :
Pukul :
Tempat :
Acara :

NO	NAMA	Jabatan	TTD
1	Dan Pakli	Dosen	
2	M. Ramli	Dosen	
3	Chandra A.P	Dosen	
4	Andi .S	Dosen	
5	Dedy Setyawan	Dosen	
6	Agung Riadin	Dosen	
7	Karyanti	Dosen	
8	Esty A.S	Dosen	
9	Asep Solikin	Dosen	
10	Dr.M. Fatchurahman	Dosen	
11	Dina Fariza.T.S	Dosen	
12	Dwi Sari Usop	Dosen	
13.	M. Jailani	Dosen	
14	Ade S. Permadi	Dosen	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya Telp./ (0536) 323859

e-mail : fkip_umpraya@yahoo.com

NOTULEN RAPAT

Membahas hasil-hasil kinerja pegawai selama bekerja. Serta membahas masalah atau kendala-kendala yang dihadapi oleh para pegawai sehingga sulit untuk mencapai tujuan atau program yang direncanakan.

Dekan