

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA KRISTEN  
PERIODE 2020/2021**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA KRISTEN  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

## DAFTAR ISI

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Survei.....	1
1.3. Waktu Pelaksanaan Suvei.....	1
1.4. Metode Pengumpulan Data.....	1
1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	4

### **BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN**

2.1. Hasil Analisis Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Prodi PAK .....	6
2.2. Hasil Analisis Kepuasan Layanan Prodi PAK.....	20
2.3. Rencana Tindak Lanjut .....	32

### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

3.1. Kesimpulan.....	33
3.2. Saran.....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Program Studi Pendidikan Agama Kristen, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Kristen Indonesia (Prodi PAK FKIP UKI) sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Kualitas dari layanan terhadap semua penggunapada Prodi PAK FKIP UKI harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019).

### **1.2. Tujuan Survei**

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai evaluasi pemahaman Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Pengguna Prodi PAK, serta menganalisis persepsi kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi PAK FKIP UKI baik dalam layanan pembelajaran maupun layanan unit penunjang lainnya. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapat hasil yang akan digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna Prodi PAK FKIP UKI.

### **1.3. Waktu Pelaksanaan Survei**

Survei evaluasi pemahaman Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran serta kepuasan layanan pengguna terhadap layanan Prodi PAK FKIP UKI dilakukan secara online melalui situs [https://bit.ly/SurveiKepuasan\\_ProdiPAK\\_TA2021](https://bit.ly/SurveiKepuasan_ProdiPAK_TA2021) pada tanggal 5-8 Juli 2021.

### **1.4. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui WhatsApp dengan menggunakan Ms. *form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah Dosen Pengajar Prodi PAK, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*). Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 72 orang, dengan rincian sebagai berikut:

<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
Dosen Pengajar Prodi PAK	15 orang
Tenaga Kependidikan	6 orang
Mahasiswa/i Prodi PAK	51 orang
<b>Total</b>	<b>72 orang</b>

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). Instrumen disusun dengan tiga bagian berikut:

- Bagian I : Identitas responden (sesuai kebutuhan survei).  
 Bagian II : Mutu pelayanan yang berisi pernyataan sesuai unsur survei kepuasan.  
 Bagian III : Bentuk jawaban kuesioner menggunakan skala Likert, dengan berikut: Jawaban sangat setuju diberi skor 5; Jawaban setuju diberi skor 4; Jawaban cukup setuju diberi skor 3; Jawaban tidak setuju diberi skor 2; dan Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1.

Dengan rincian pertanyaan masing-masing instrument sebagai berikut:

**Instrumen Visi, Misi, Tujuan dan Strategi PAK**

1. Prodi Pendidikan Agama Kristen Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas
2. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI dapat dipahami dengan mudah.
3. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI.
4. Dari mana anda mengetahui visi, misi, tujuan Prodi PAK? (Jawaban boleh lebih dari satu)
5. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI disosialisasikan dengan reguler kepada warga Prodi Pendidikan Agama Kristen UKI.
6. Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop.
7. Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI.
8. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI tercermin dalam kurikulum Prodi.
9. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI tercermin dalam proses belajar mengajar.
10. Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI
11. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI.
12. Saya memahami tujuan Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI dengan baik.
13. Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh

Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI.

14. Saya sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI secara utuh.

### **Instrumen Kepuasan Layanan Prodi PAK**

1. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi ajar
2. Kemampuan Prodi/Staf FKIP dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan Keuangan
3. Kemampuan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi
4. Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar
5. Kemauan Prodi/Staf FKIP dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan
6. Kemauan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar
7. Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum
8. Prodi/Staf FKIP memberikan layanan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP)
9. Ketua Program Studi memberikan layanan yang Standard Operational Procedure (SOP)
10. Sikap kepedulian Dosen terhadap kebutuhan mahasiswa
11. Sikap kepedulian Prodi/Staf FKIP terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan
12. Sikap Kepedulian Ketua Program Studi bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik
13. Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
14. Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
15. Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kebutuhan pembelajaran berkualitas

Setelah disusun instrumen melewati uji validitas dan reliabilitas sebelum disebar ke responden.

## 1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### a. Uji Validitas

Untuk menghitung validitas instrument kecerdasan intrapersonal diri digunakan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (\text{Arikunto, 2014:213})$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara butir soal dengan total skor butir

$n$  : jumlah responden

$X$  : Skor butir soal

$Y$  : Skor total

$\sum X$  : Jumlah skor butir total

$\sum Y$  : Jumlah skor total

$\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variabel X

$\sum Y^2$  : Jumlah Kuadrat Variabel Y

Selanjutnya dihitung dengan uji -t dengan rumus:  $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$  (Sugiyono, 2017:257)

Keterangan:

$t$  : nilai  $t_{hitung}$

$r$  : Koefisien korelasi

$n$  : Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk=n-2$ ) kaidah keputusan:

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  : maka butir pernyataan valid

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  : maka butir pernyataan tidak valid

Untuk instrument Pemahaman Konsep Matematis dari perhitungan uji coba validasi instrumen, semua butir pernyataan valid, yaitu nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, dan 7. Butir pernyataan yang telah valid tersebut selanjutnya akan digunakan untuk penelitian.

### b. Uji Reliabilitas

Disamping pegujian validitas instrumen, juga dilakukan pengujian reliabilitas instrumen. Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan berapa kali untuk mengukur obyek yang sama, 9 akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:173). Dengan kata lain, uji reliabilitas ini dilakukan untuk memenuhi konsisten suatu tes. Untuk reliabilitas item pada instrumen kecerdasan intrapersonal menggunakan rumus:

$$r_b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (\text{Arikunto, 2014:213})$$

Keterangan:

$r_b$  : koefisien korelasi

$n$  : jumlah responden

$X$  : Skor butir soal

$Y$  : Skor total

$\sum X$  : Jumlah skor butir total

$\sum Y$  : Jumlah skor total

$\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variabel X

$\sum Y^2$  : Jumlah Kuadrat Variabel Y

Setelah dihitung didapat koefisien korelasi, selanjutnya dimasukan dalam rumus Spearman Brown:

$$r_{hitung} = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad (\text{Sugiyono, 2017:190})$$

Keterangan:

$r$  : nilai  $r_{hitung}$

$r_b$  : Koefisien korelasi

$n$  : Jumlah responden

Distribusi (tabel r) untuk  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk=n-2$ )

Kaidah keputusan:

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  : maka butir pernyataan reliabel

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  : maka butir pernyataan tidak reliabel

Untuk mengetahui reabilitas seluruh item variabel penelitian digunakan rumus Alpha Cronbach.

Menurut Guilford dalam (Lestari, 2015:206) tolak ukur untuk mengitepretasi derajat reabilitas instrument adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Kriteria Koefisien Realibilitas Instrumen

Koefisien korelasi	Interpretasi Reliabilitas
$0,90 \leq r \leq 1,00$	Sangat baik
$0,70 \leq r \leq 0,90$	Baik
$0,40 \leq r \leq 0,70$	Cukup baik
$0,20 \leq r \leq 0,40$	Buruk
$r < 0,20$	Sangat buruk

Untuk instrument kecerdasan intrapersonal, melalui perhitungan reliabilitas seluruh tes diperoleh nilai 0,710. Maka menurut Guilford, nilai reliabilitas keseluruhan tes pada kecerdasan intrapersonal tergolong tinggi.

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh *stakeholder*):

- a. Jawaban sangat setuju / sangat baik diberi skor 4
- b. Jawaban setuju / baik diberi skor 3
- c. Jawaban tidak setuju / cukup diberi skor 2
- d. Jawaban sangat tidak setuju / kurang diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang kan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

No	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik

Riduwan (2014:29)

## BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Prodi PAK

#### a. Identitas Responden

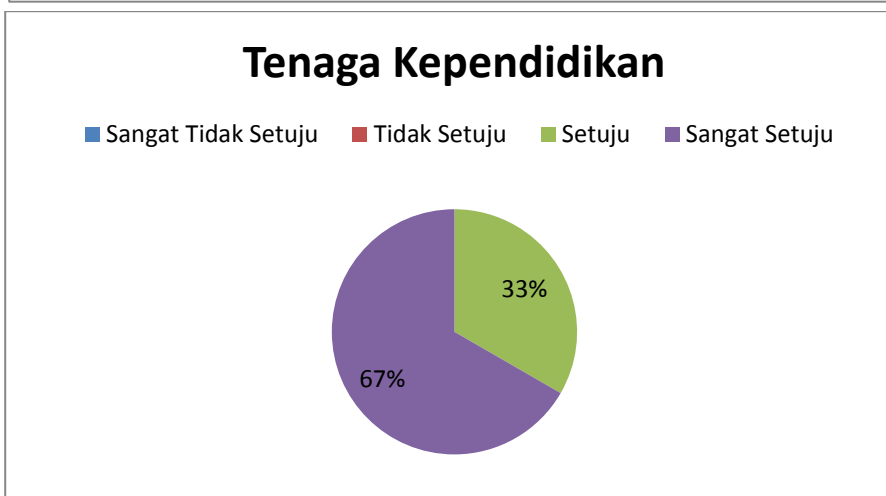
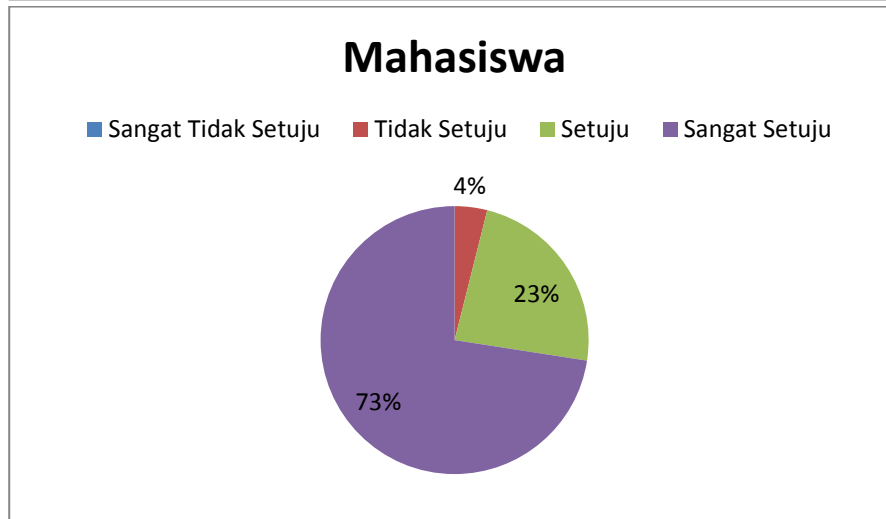
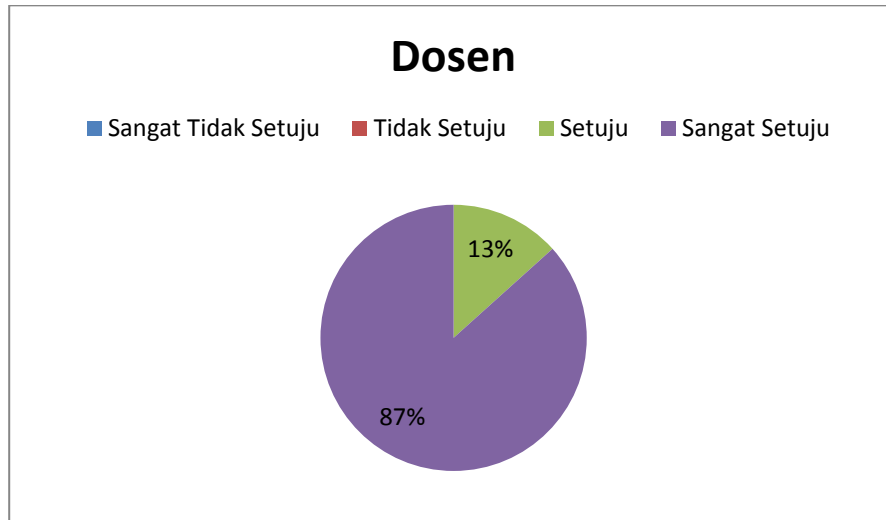
Identitas responden terdiri dari jenis kelamin, status, dan angkatan (khusus mahasiswa)



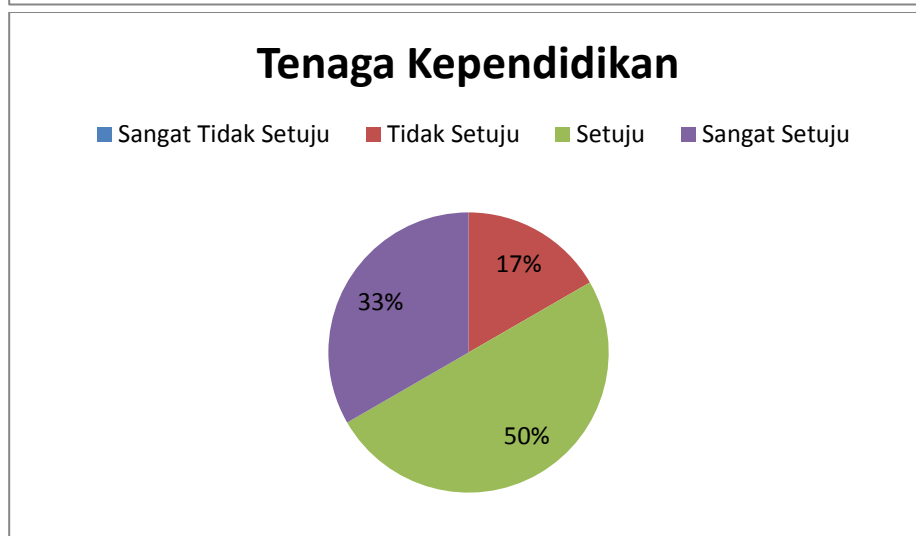
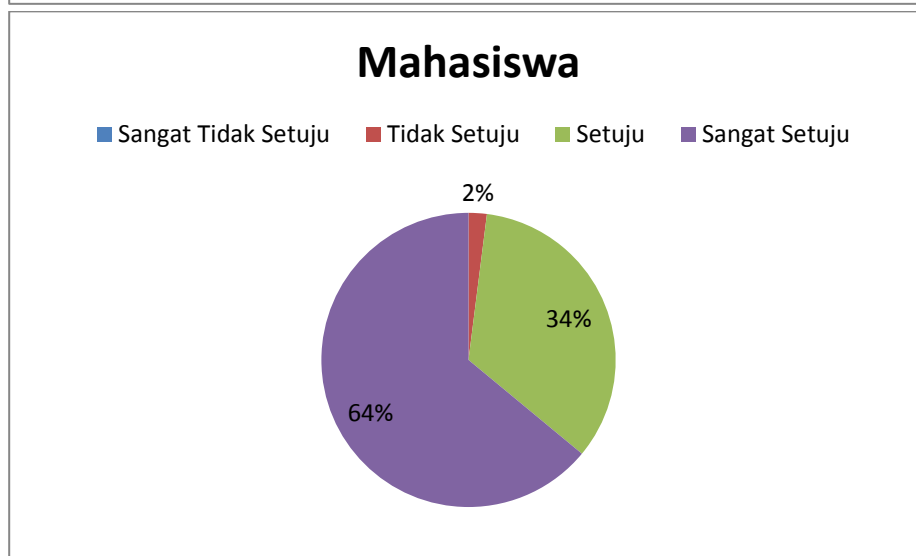
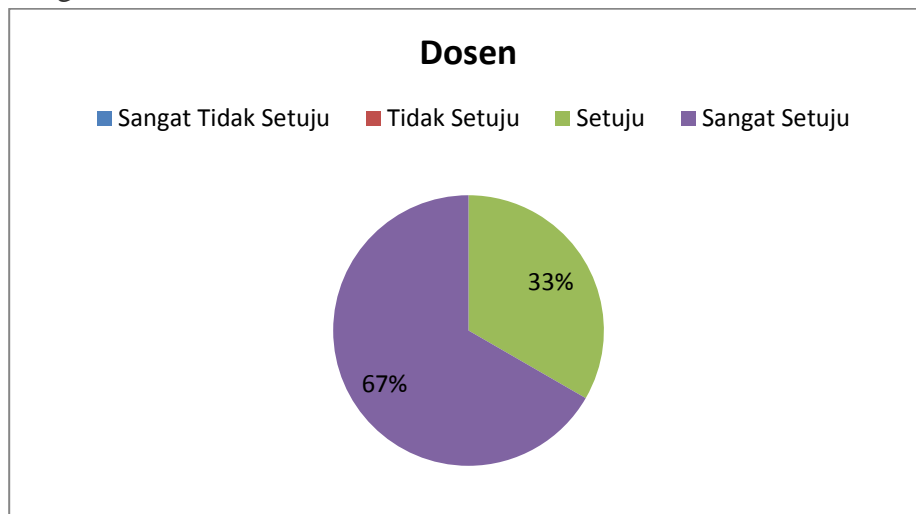


## b. Hasil Instrumen Visi, Misi, Tujuan dan Strategi PAK

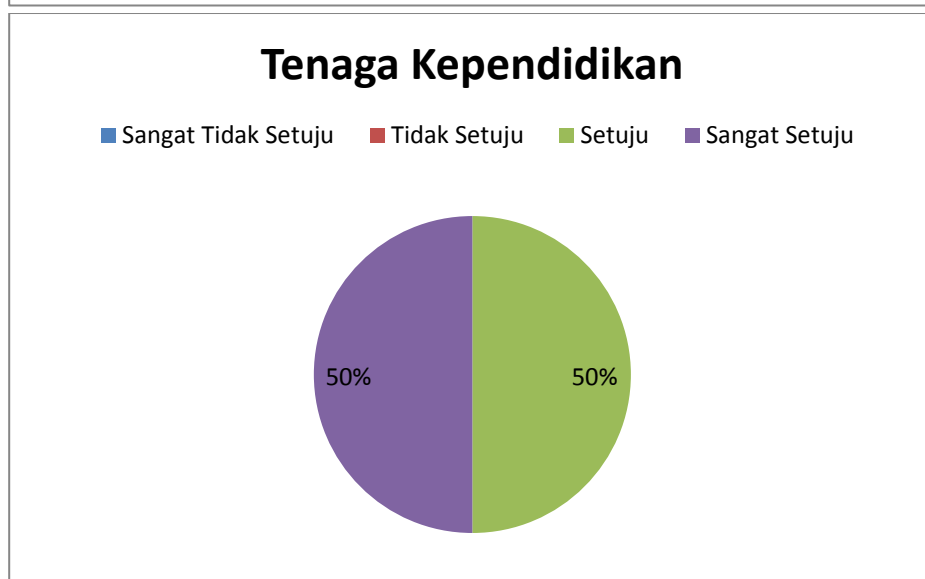
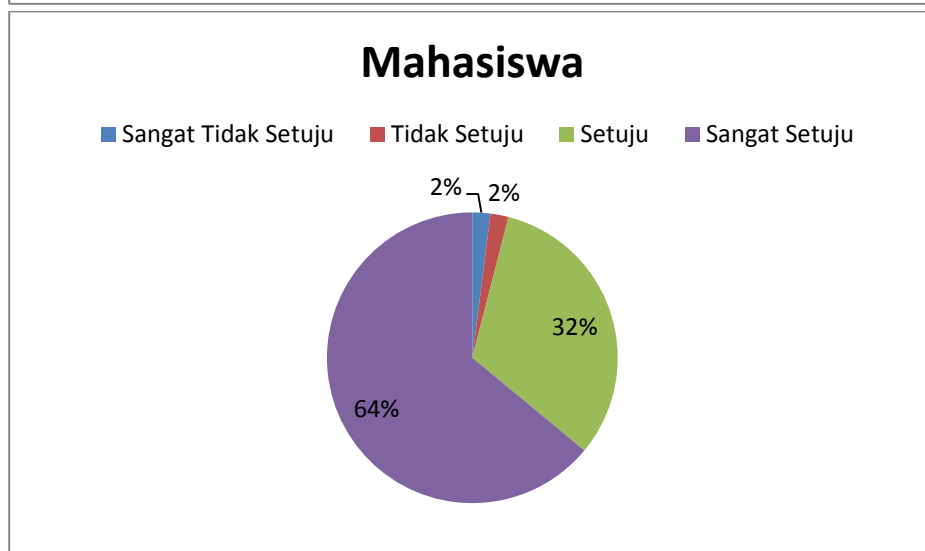
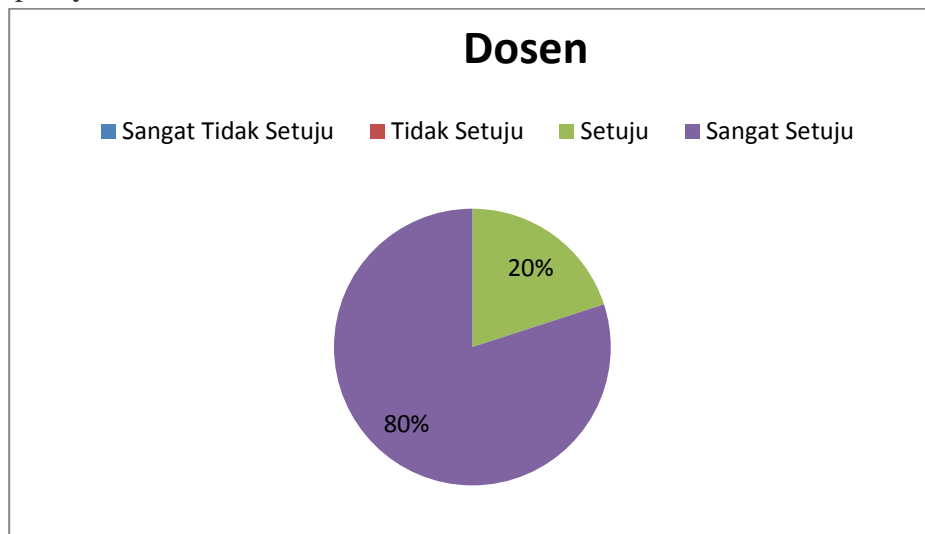
1. Prodi Pendidikan Agama Kristen Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI memiliki visi dan misi yang dinyatakan secara jelas



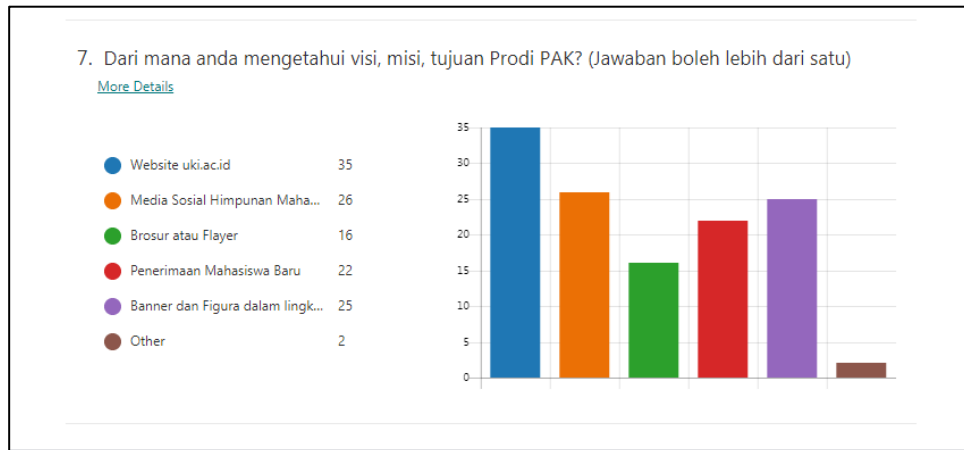
2. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI dapat dipahami dengan mudah



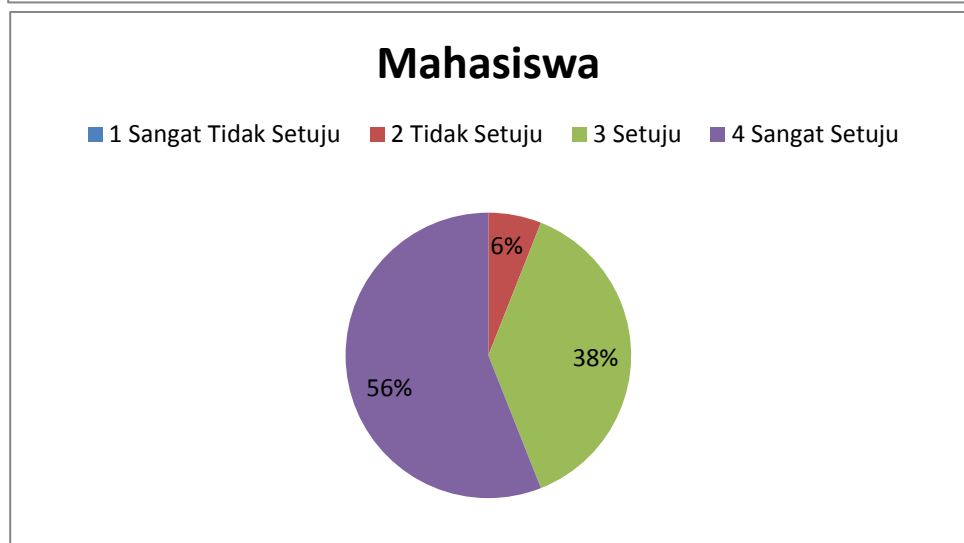
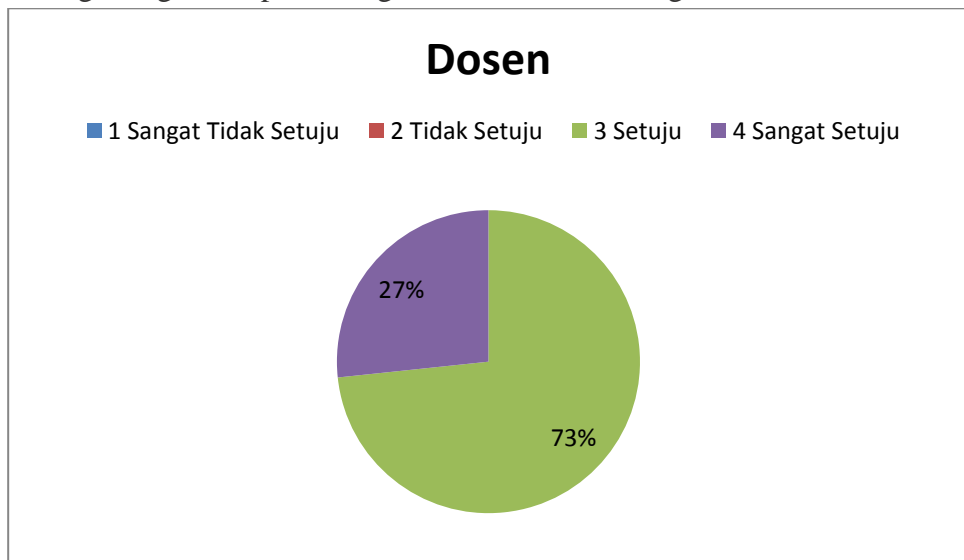
3. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI

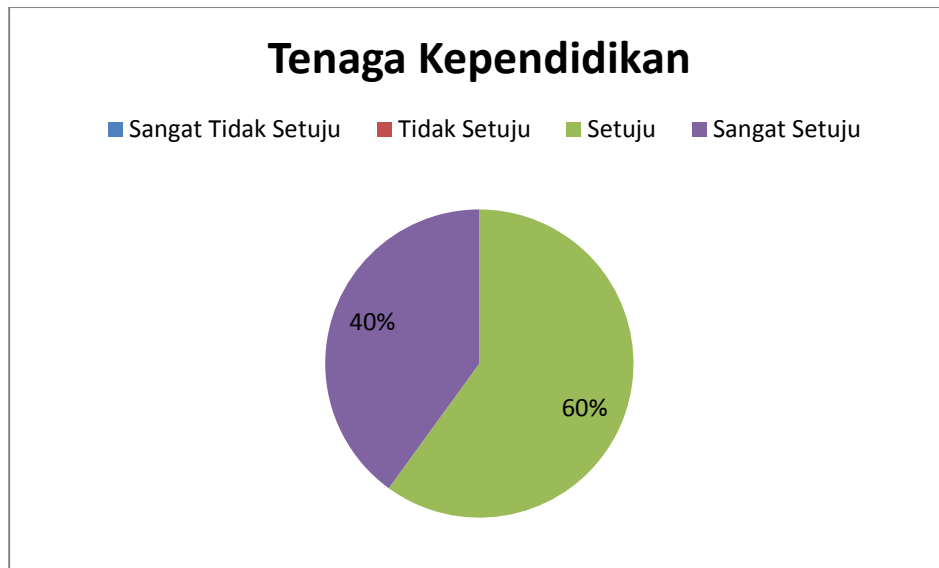


4. Dari mana anda mengetahui visi, misi, tujuan Prodi PAK? (Jawaban boleh lebih dari satu)

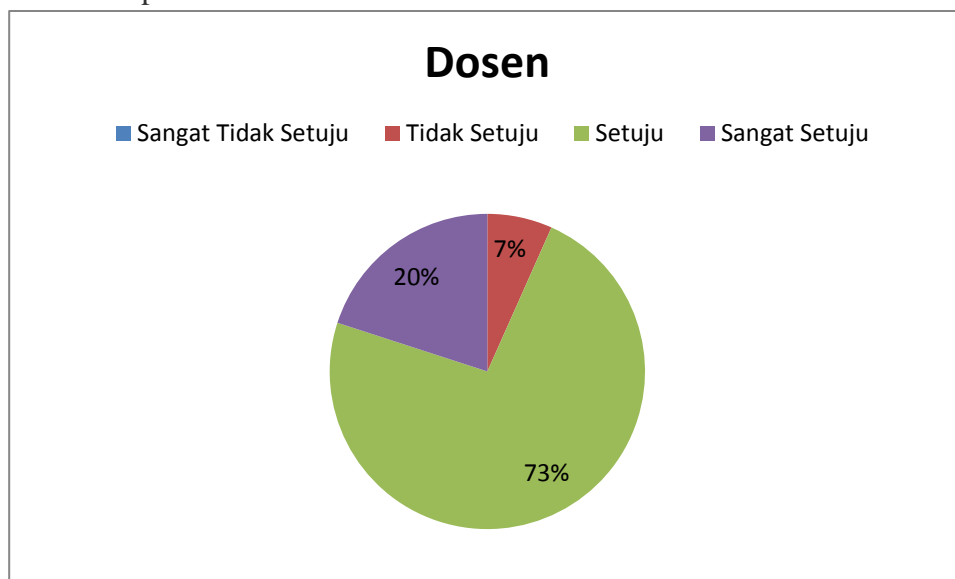


5. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI disosialisasikan dengan reguler kepada warga Prodi Pendidikan Agama Kristen UKI



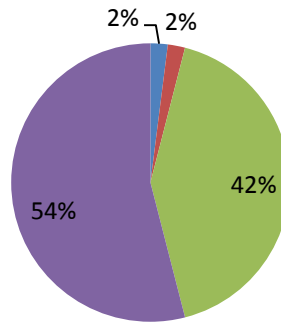


6. Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI memiliki kegiatan pemahaman visi dan misi dalam bentuk seperti seminar, pelatihan atau workshop



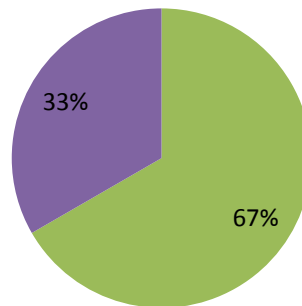
## Mahasiswa

■ Sangat Tidak Setuju ■ Tidak Setuju ■ Setuju ■ Sangat Setuju



## Tenaga Kependidikan

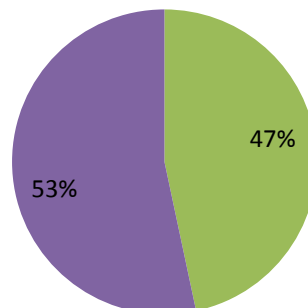
■ Sangat Tidak Setuju ■ Tidak Setuju ■ Setuju ■ Sangat Setuju

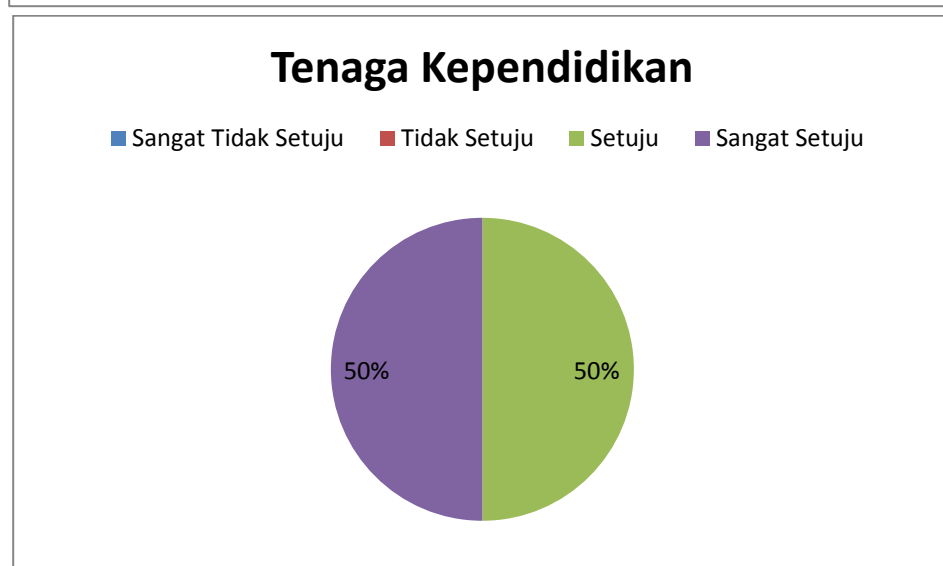
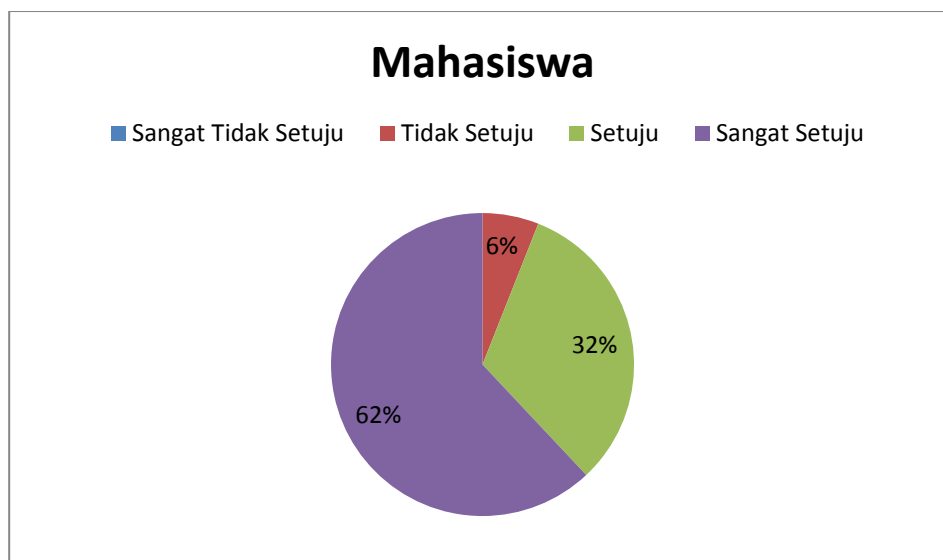


7. Seluruh kegiatan akademik menunjang pencapaian Visi dan Misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI

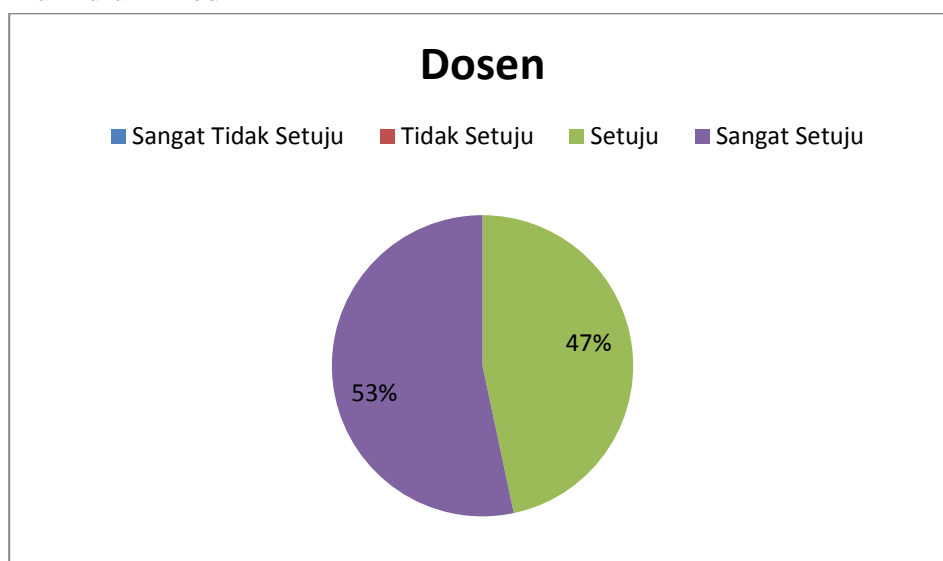
## Dosen

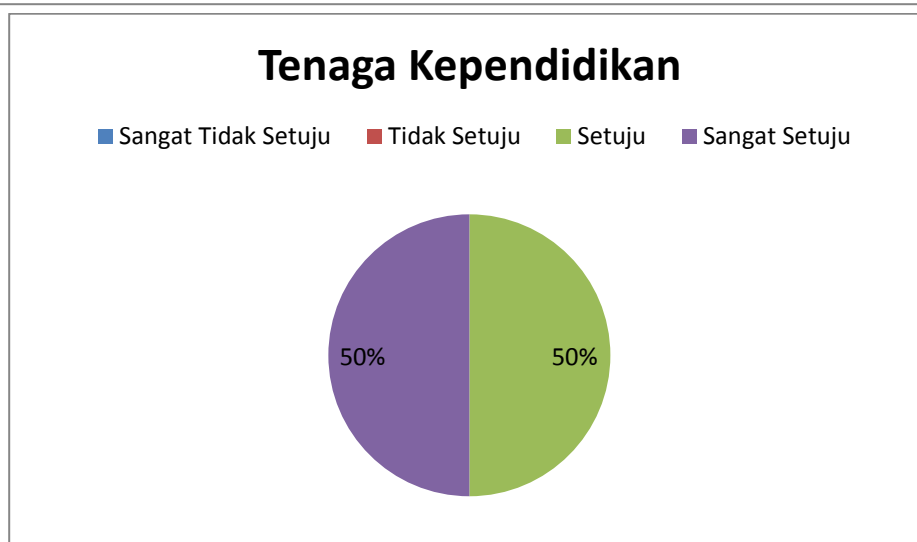
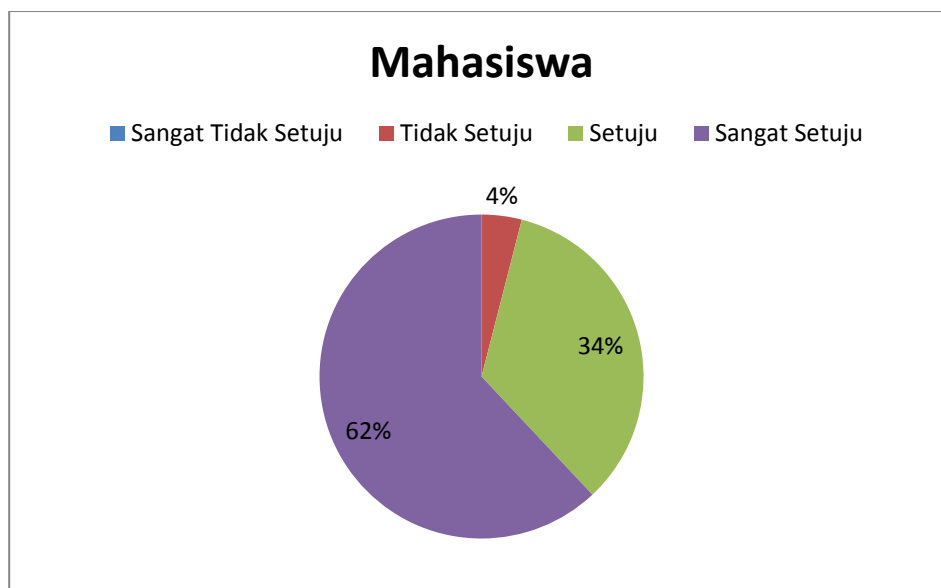
■ Sangat Tidak Setuju ■ Tidak Setuju ■ Setuju ■ Sangat Setuju



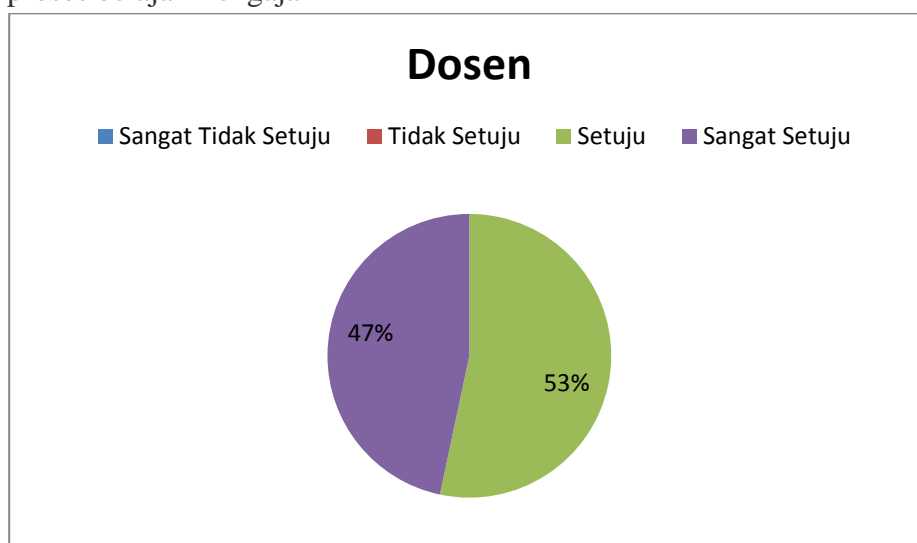


8. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI tercermin dalam kurikulum Prodi

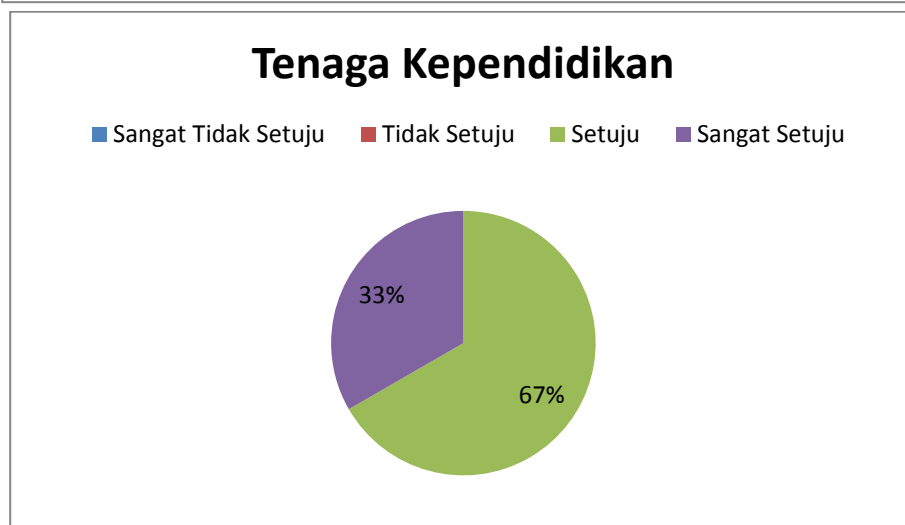
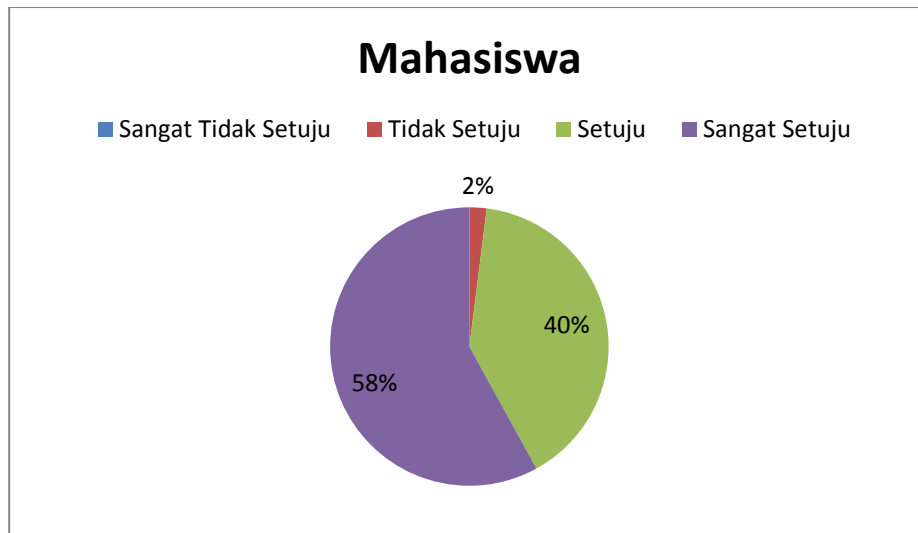




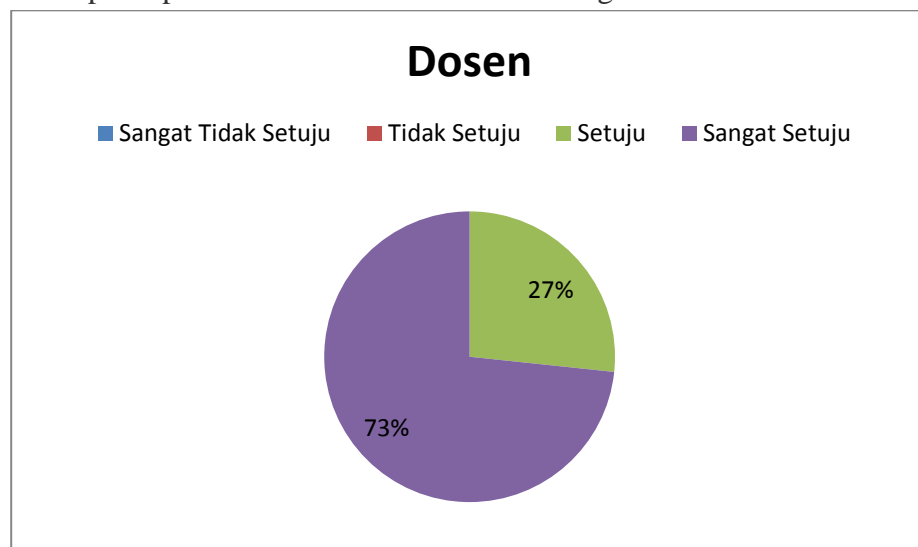
9. Visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI tercermin dalam proses belajar mengajar

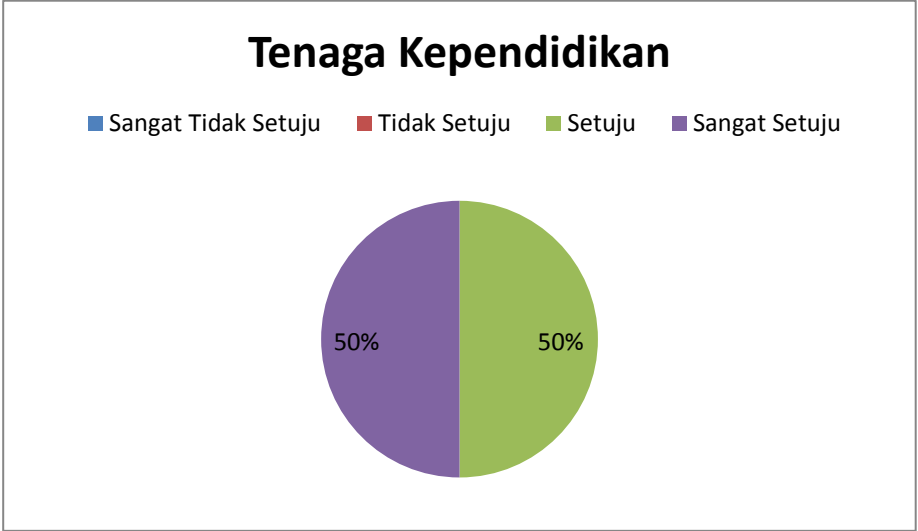
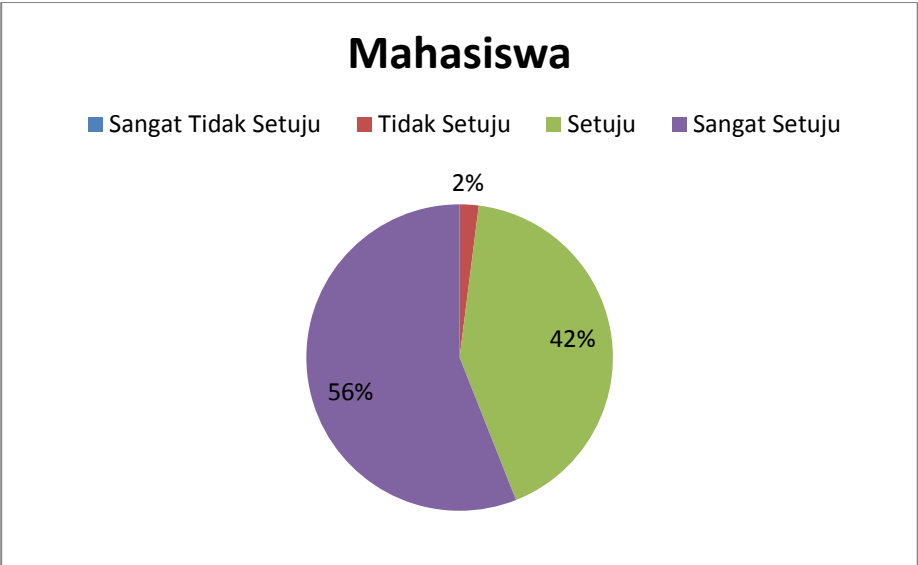




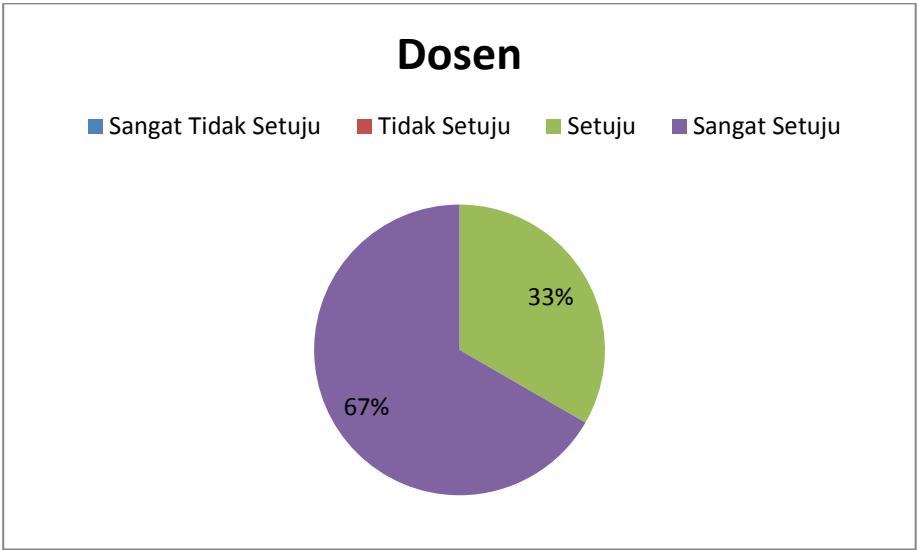


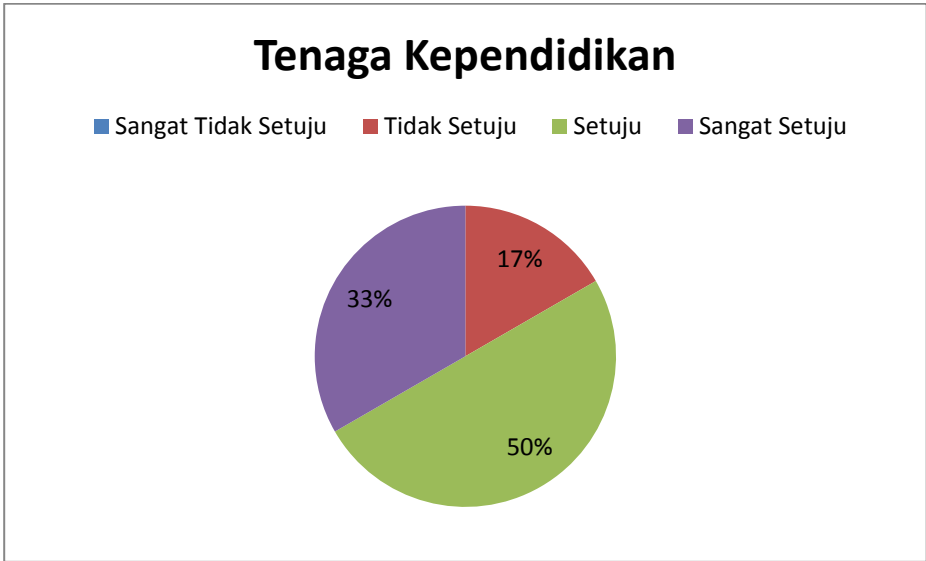
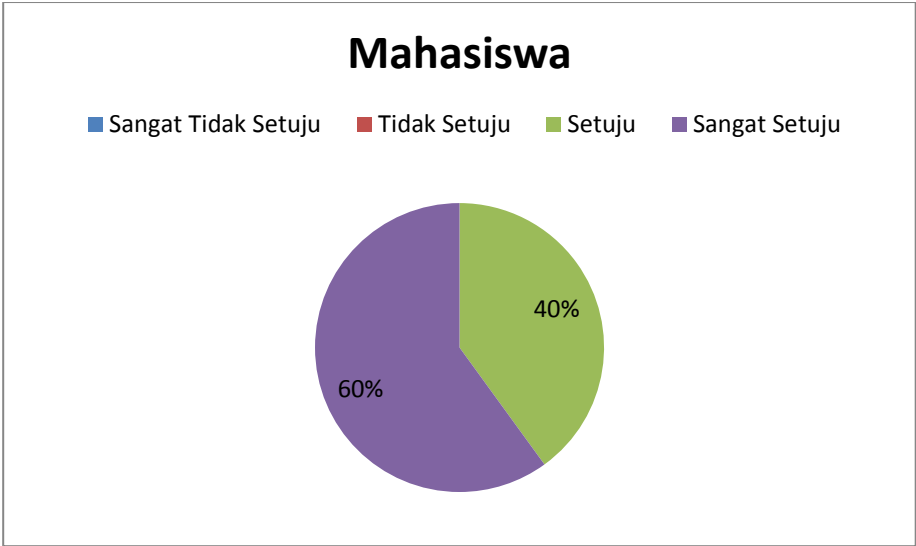
10. Seluruh pelayanan penunjang akademik dan non akademik mendukung untuk pencapaian Visi dan Misi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI



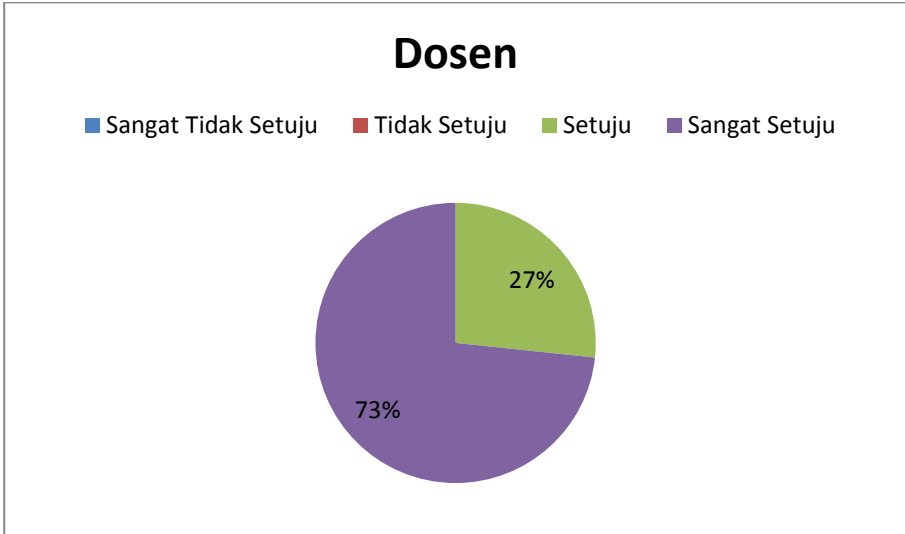


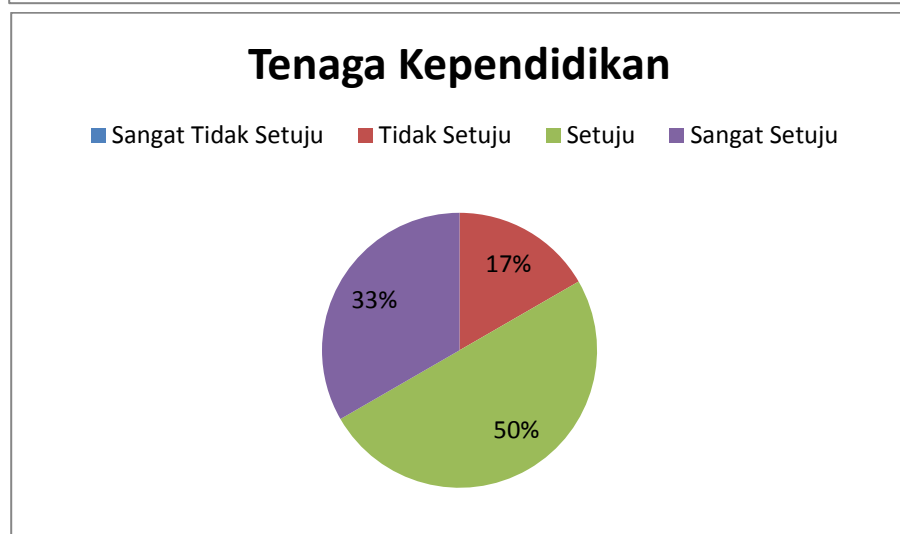
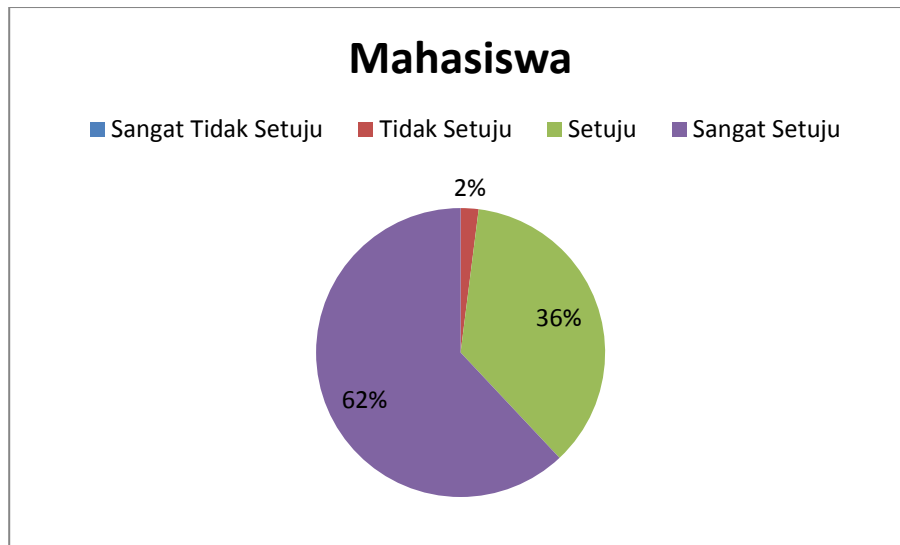
11. Tugas dan tanggung jawab saya turut mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI



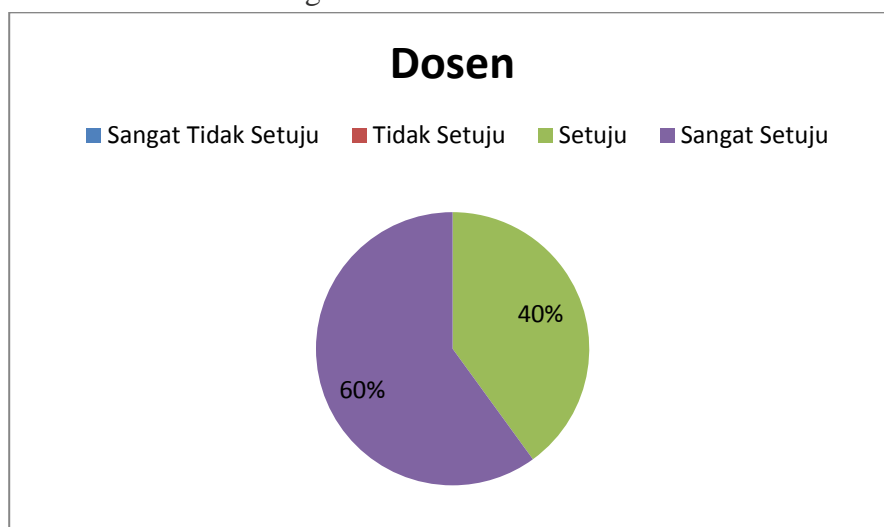


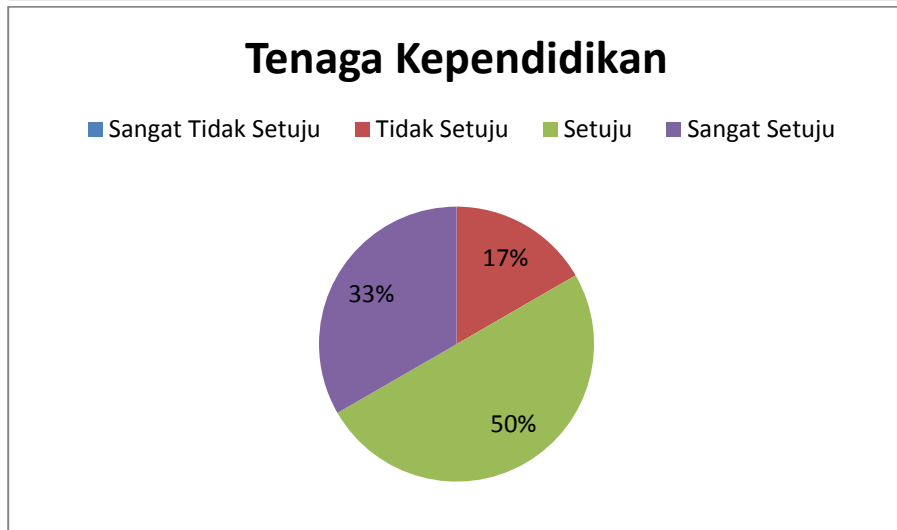
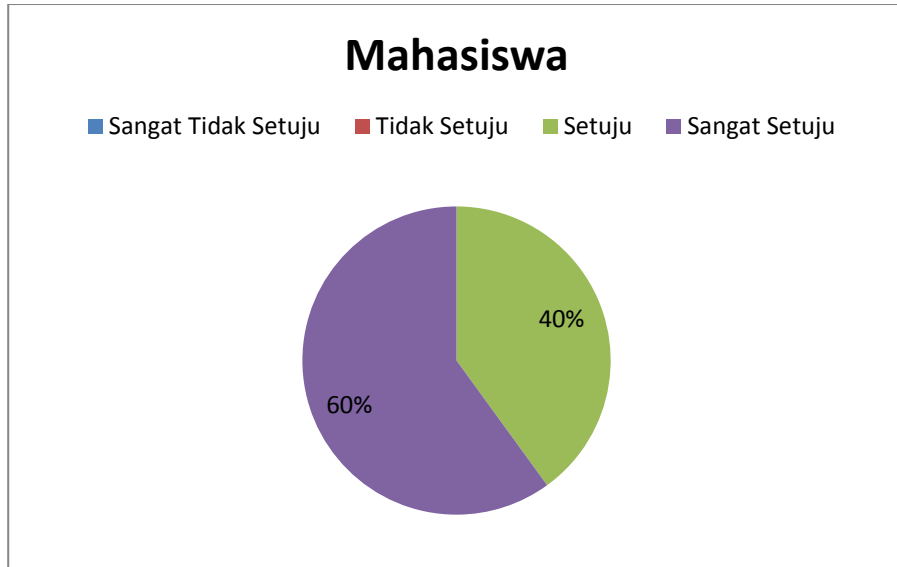
12. Saya memahami tujuan Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI dengan baik



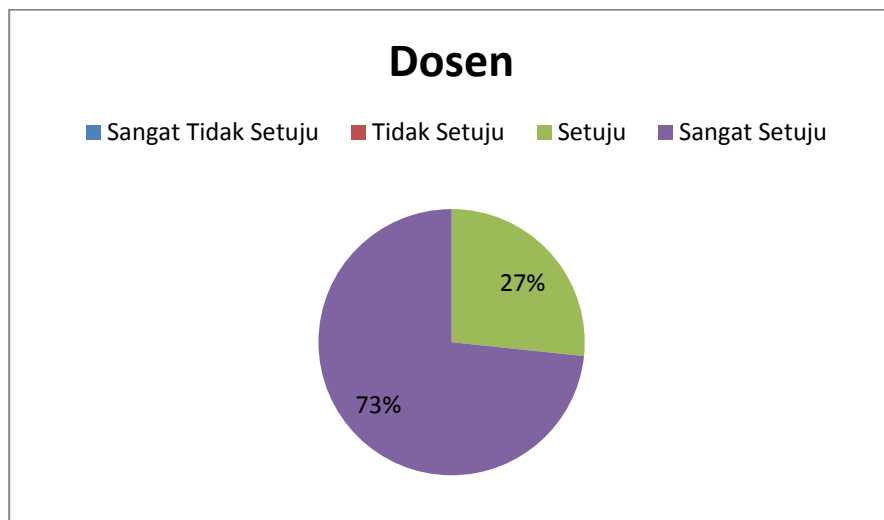


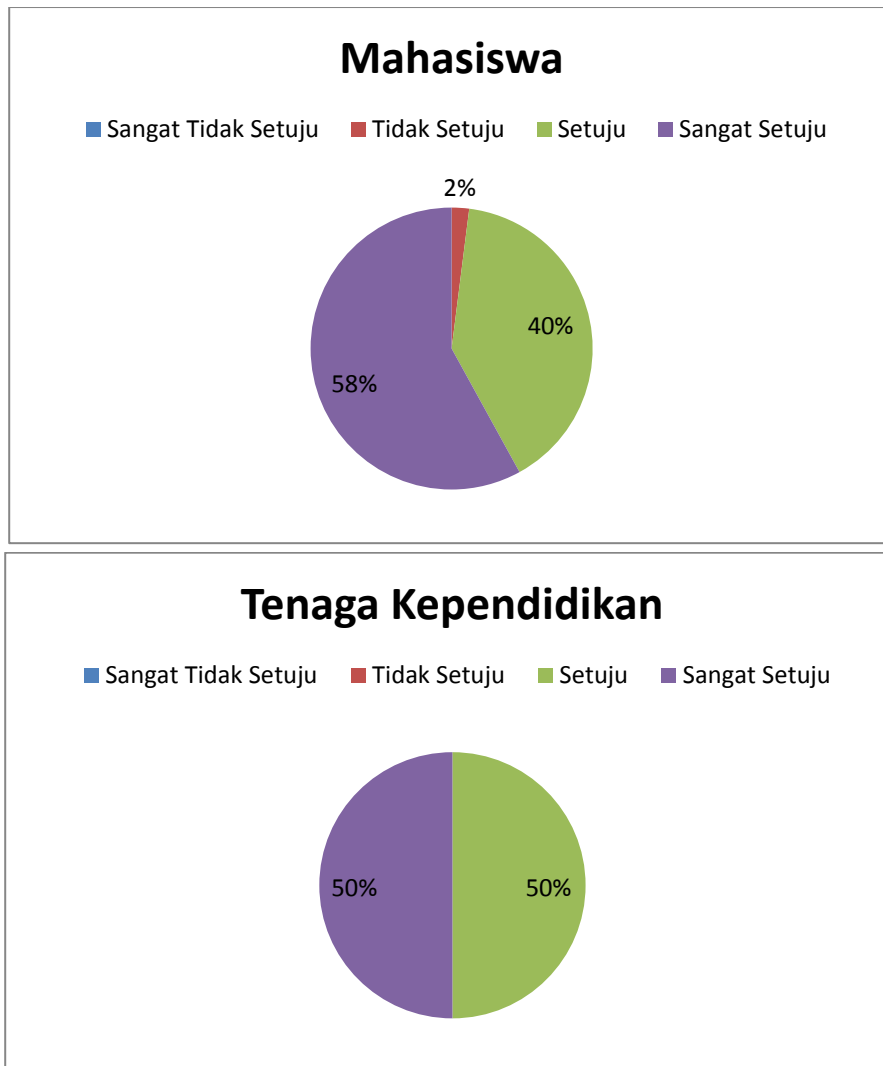
13. Strategi disusun untuk mendukung pencapaian sasaran yang ingin dicapai oleh Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI





14. Saya sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi Pendidikan Agama Kristen FKIP UKI secara utuh





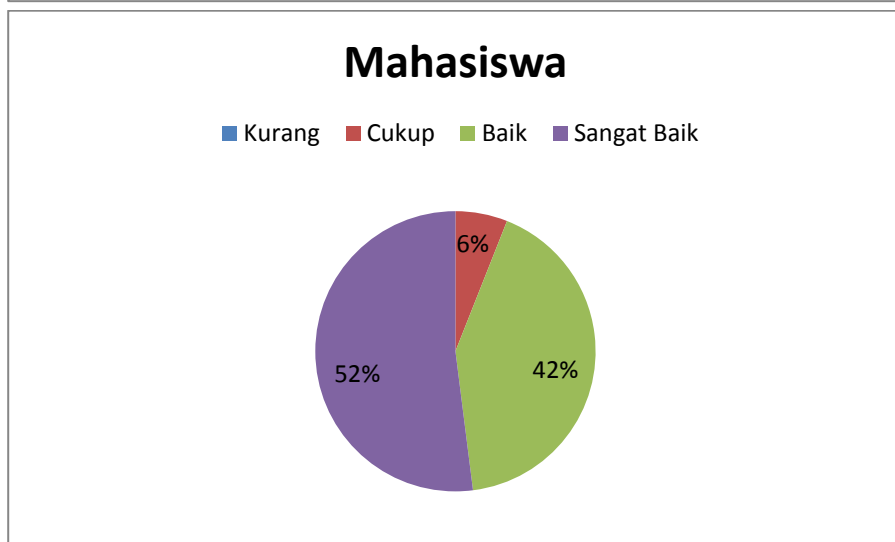
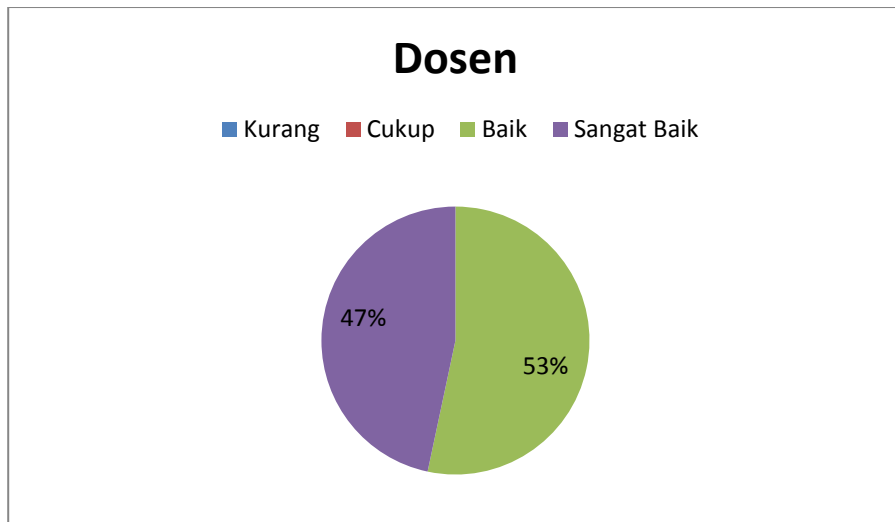
### c. Pembahasan

Berdasarkan data diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa penetapan dan juga pemahaman Visi, Misi, Tujuan dan Strategi masuk dalam **kategori cukup pada tingkat sangat setuju yaitu pada rentang 41-60% yaitu 53.8%**. Ada banyak hal yang perlu diperhatikan yaitu sosialisasi serta implementasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran pada kegiatan akademik baik dalam seminar, pelatihan, dan workshop perlu untuk terus diinformasikan kepada seluruh pengguna prodi PAK yang diantaranya Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan.

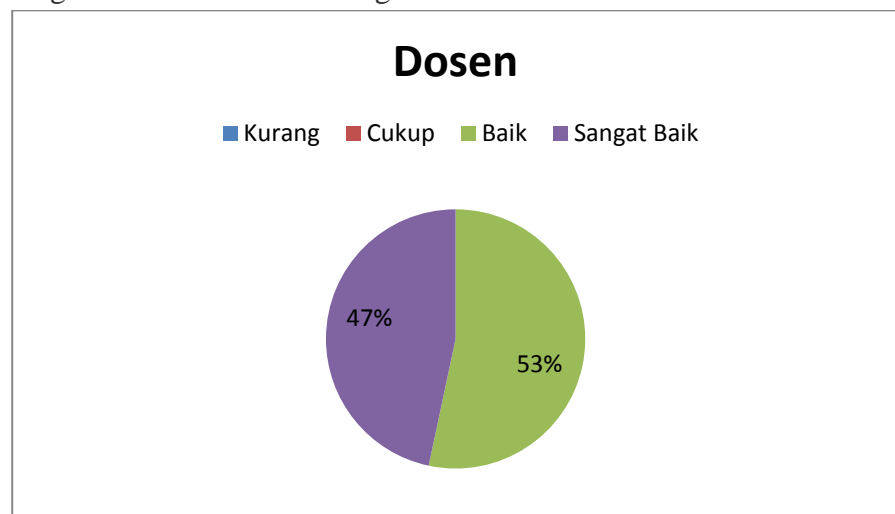
## 2.2. Kepuasan Layanan Prodi PAK

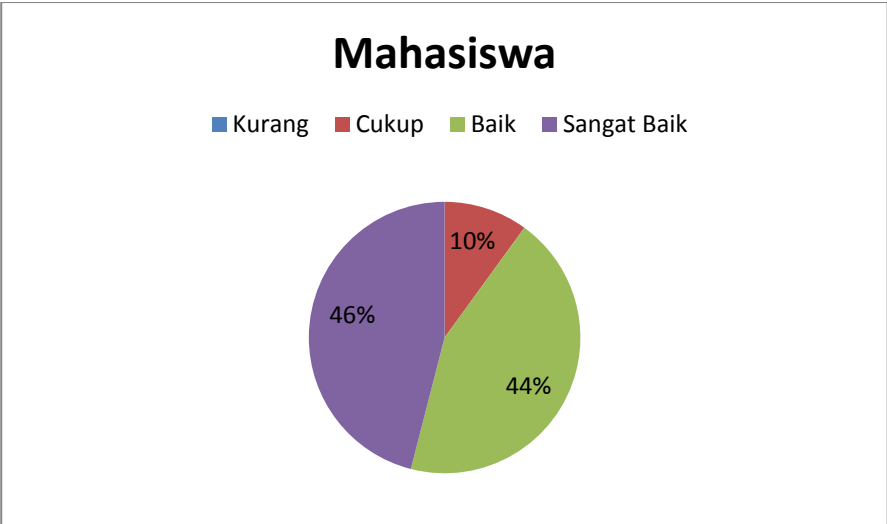
### a. Hasil Instrumen Kepuasan Layanan Prodi PAK

1. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi ajar

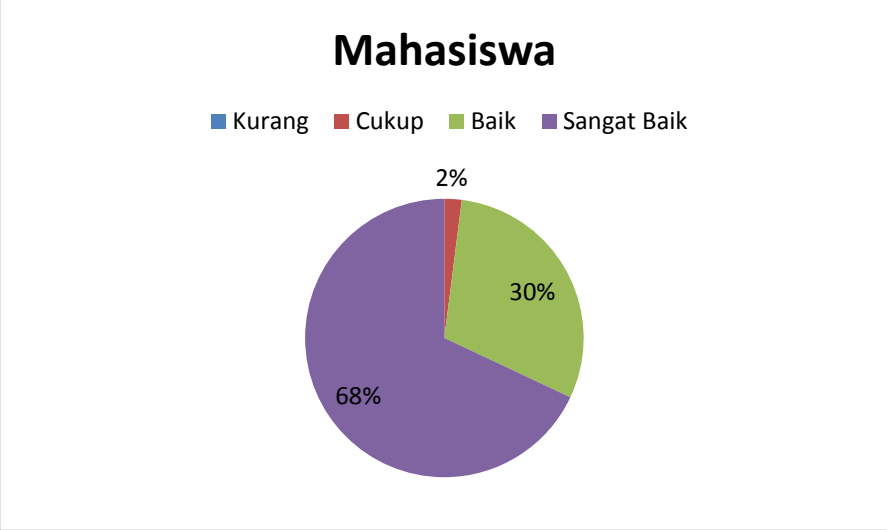
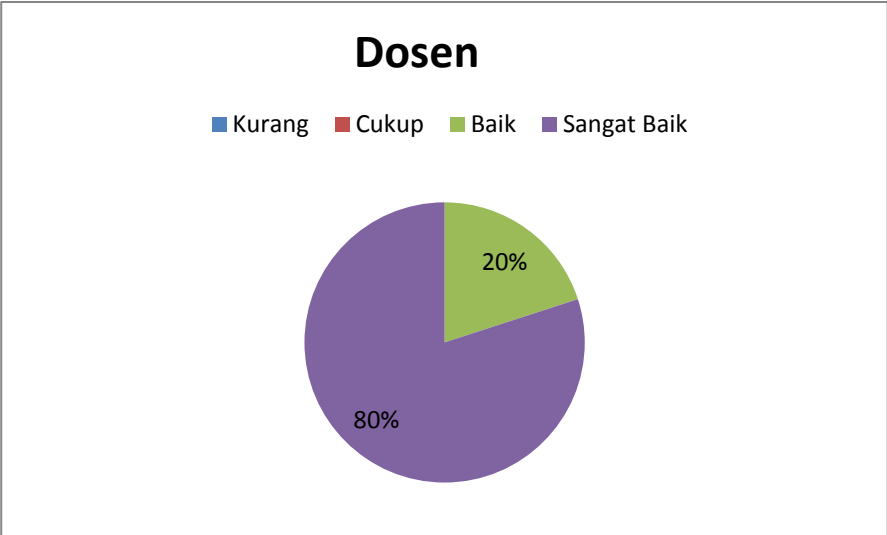


2. Kemampuan Prodi/Staf FKIP dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan Keuangan



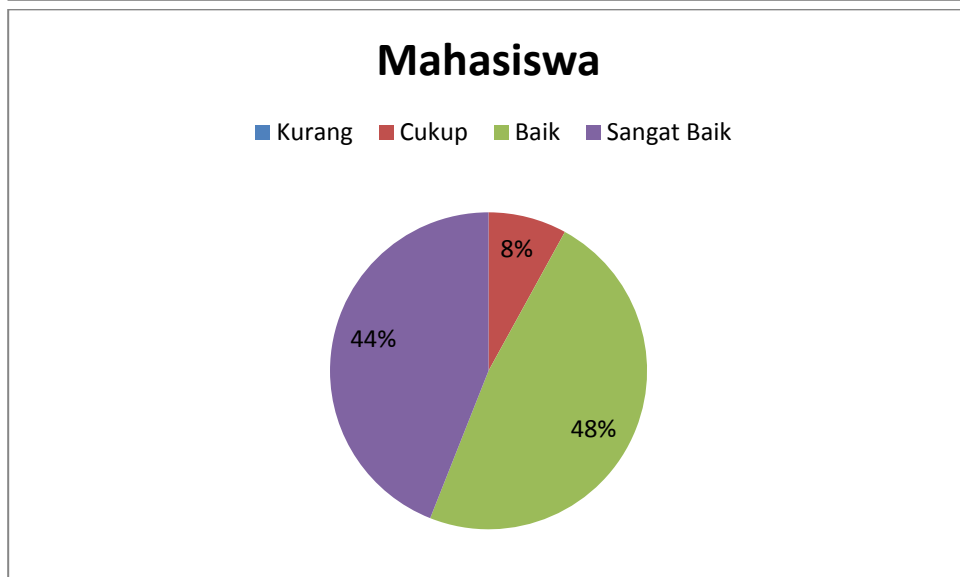
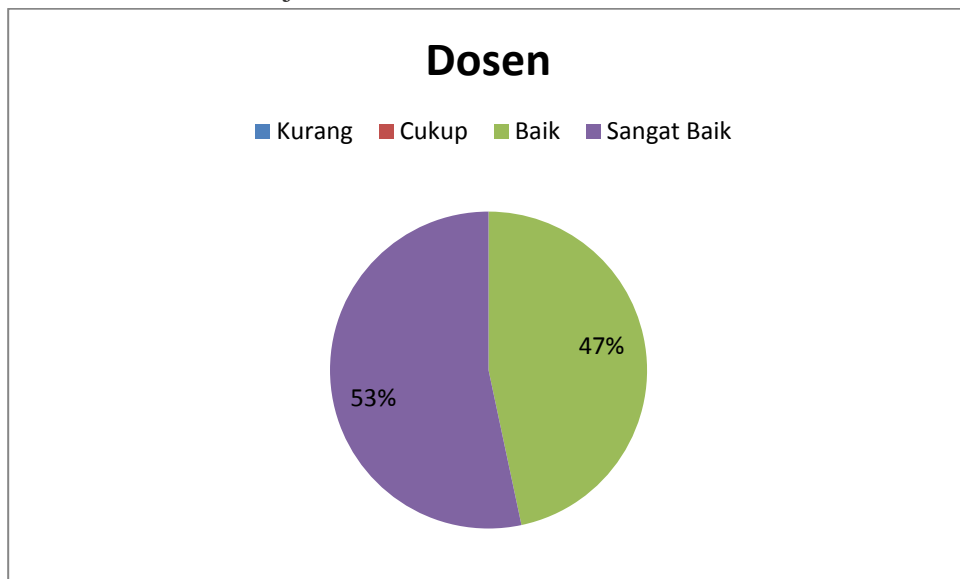


3. Kemampuan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi

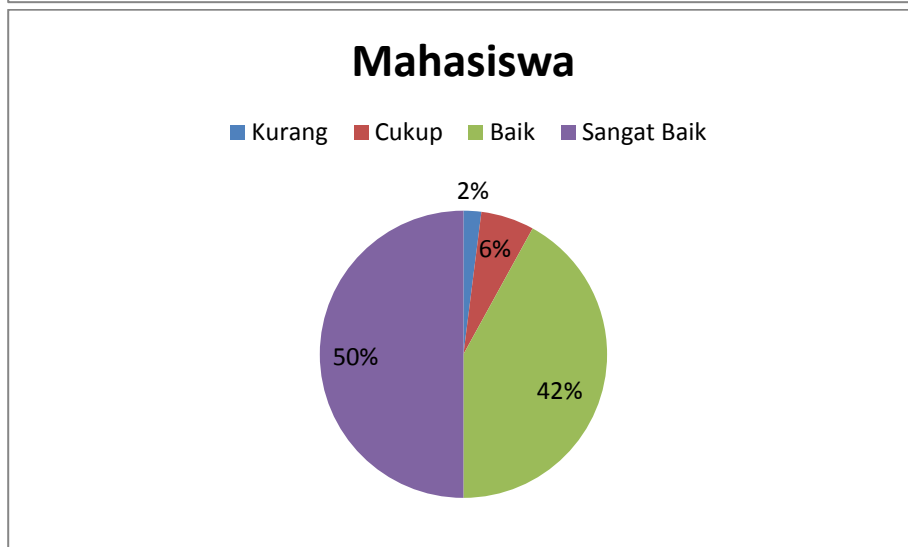
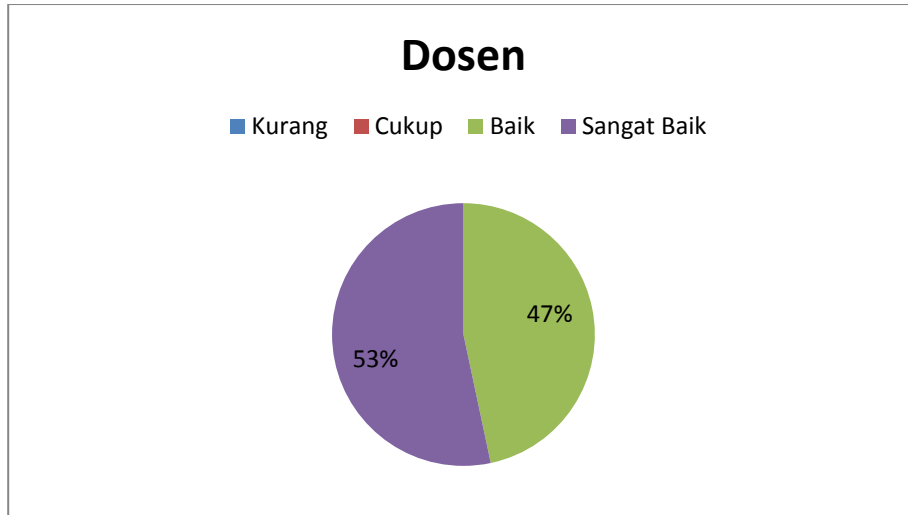




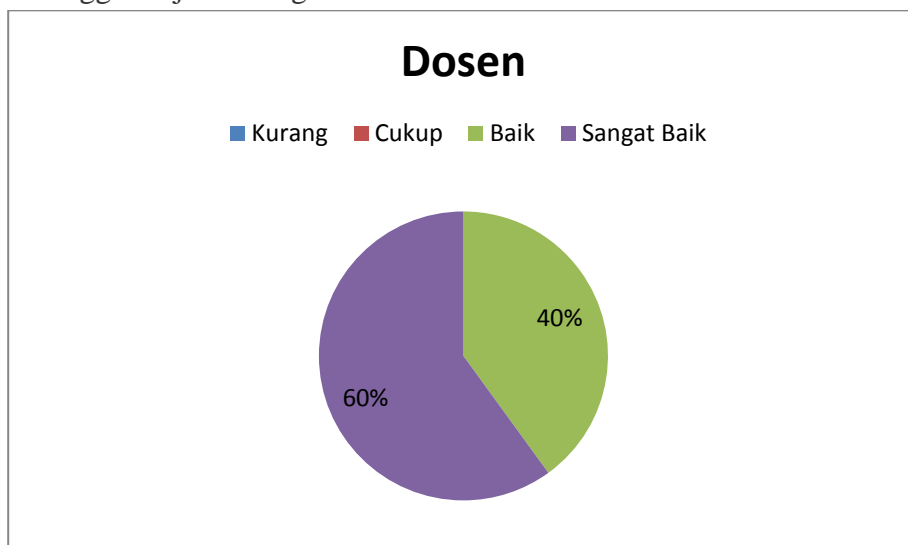
4. Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar

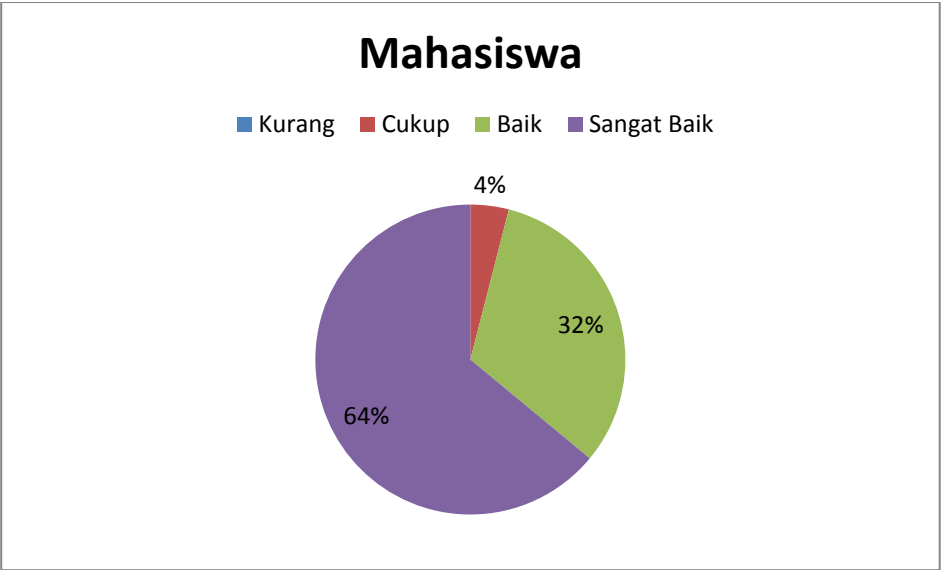


5. Kemauan Prodi/Staf FKIP dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan

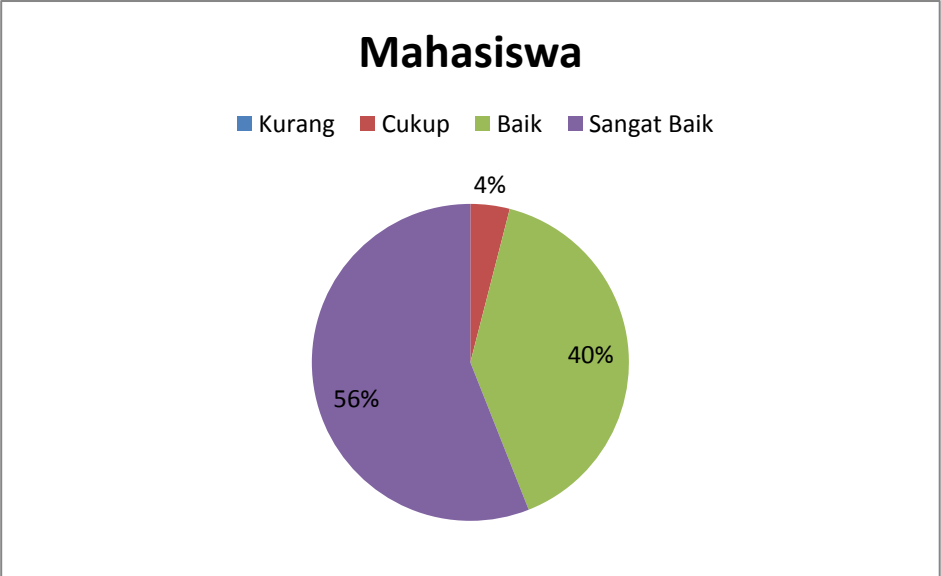
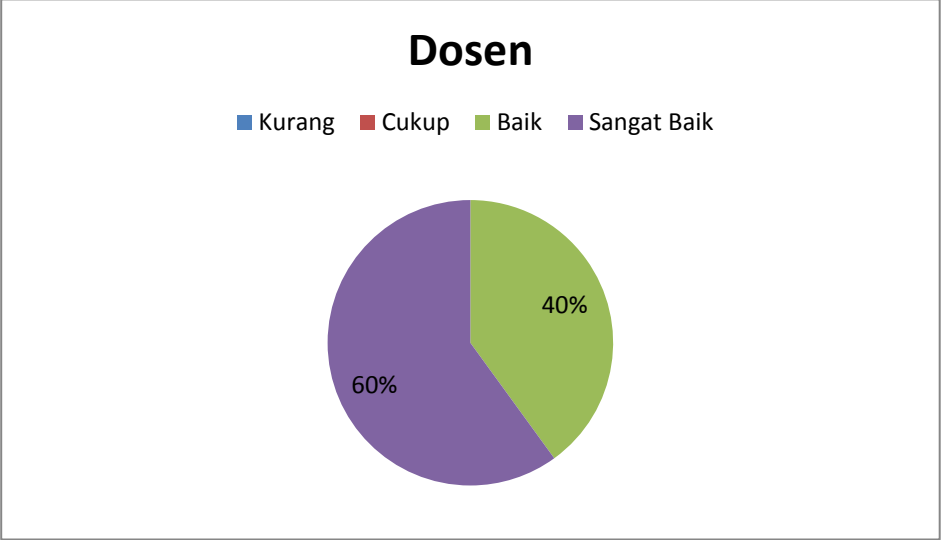


6. Kemauan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar

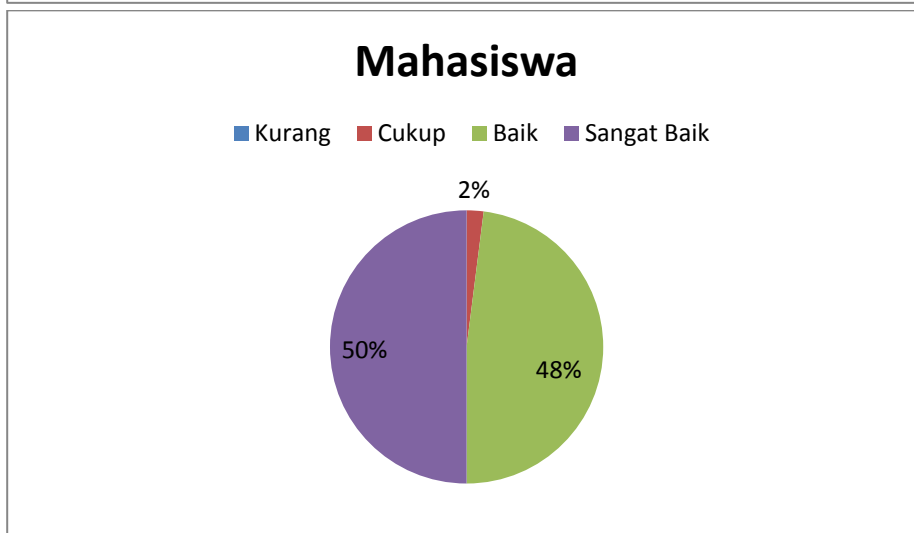
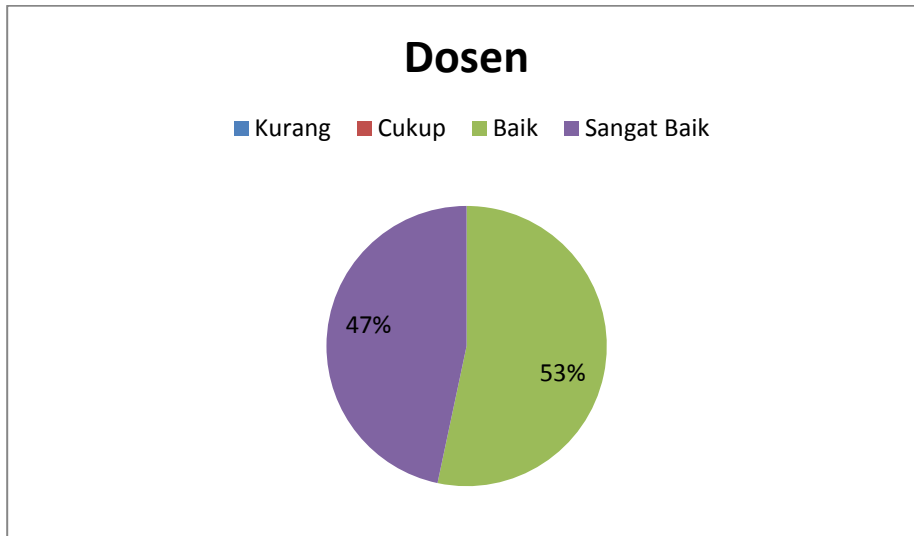




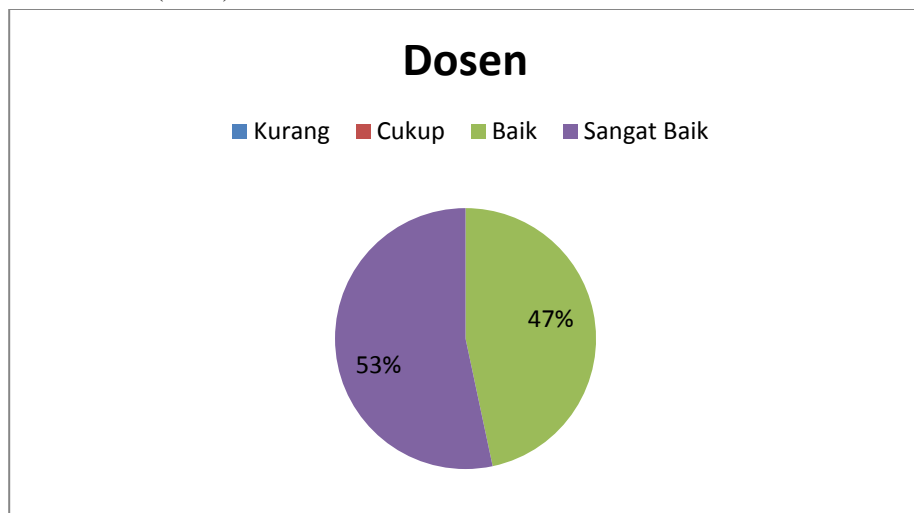
7. Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum

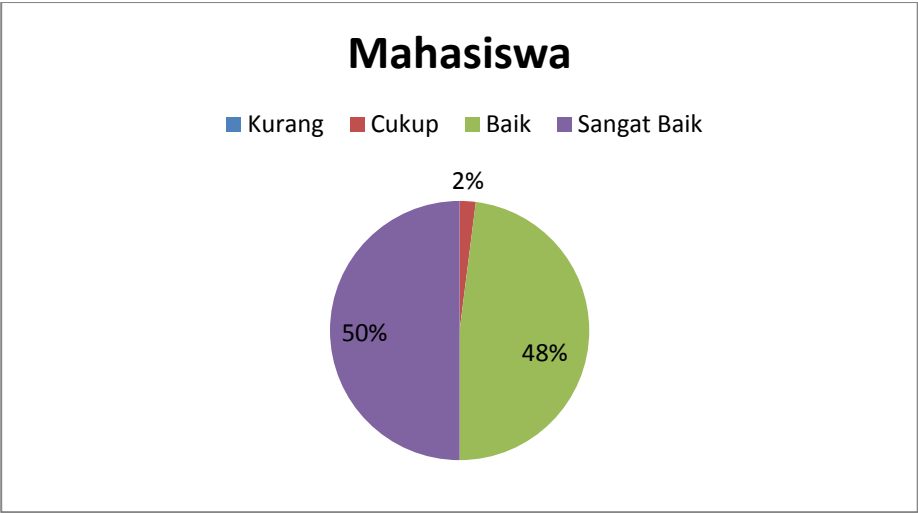


8. Prodi/Staf FKIP memberikan layanan sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP)

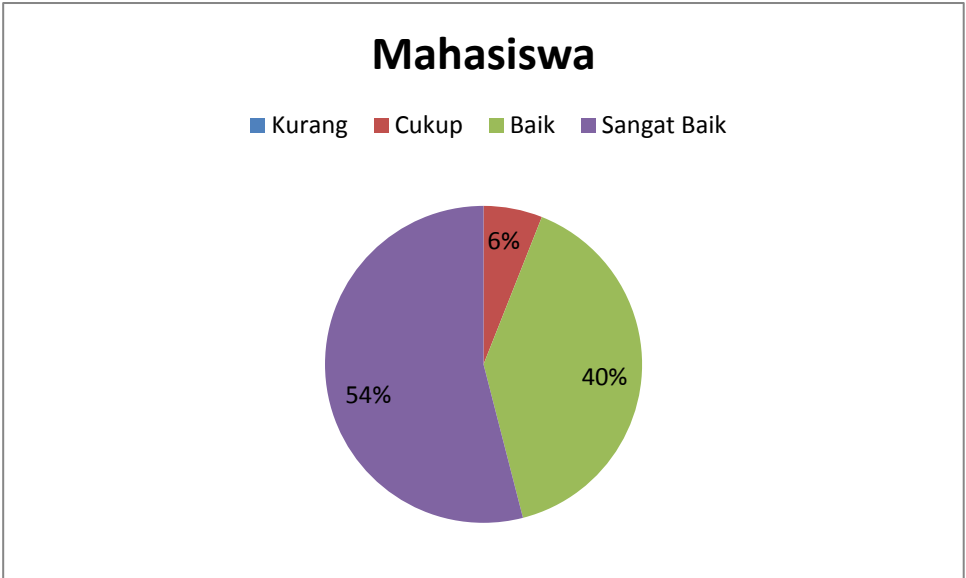
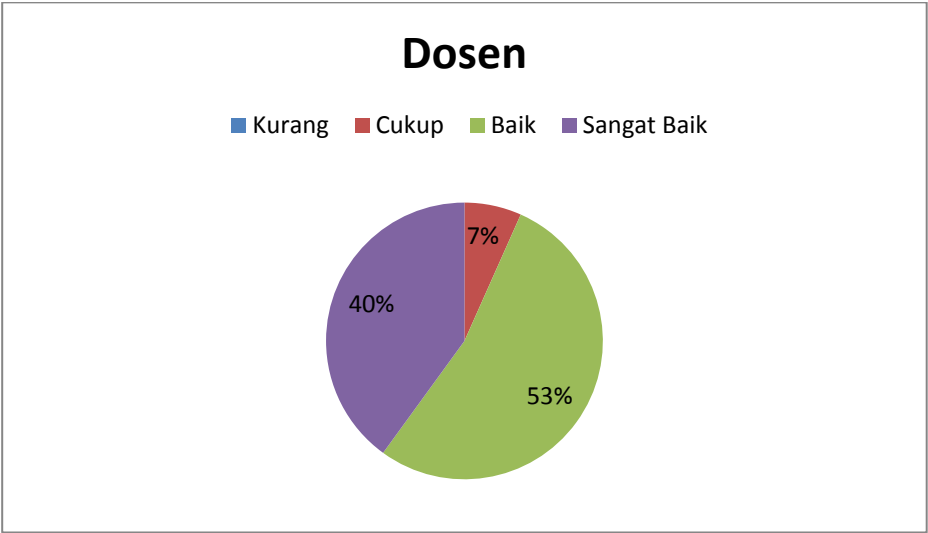


9. Ketua Program Studi memberikan layanan yang Standard Operational Procedure (SOP)

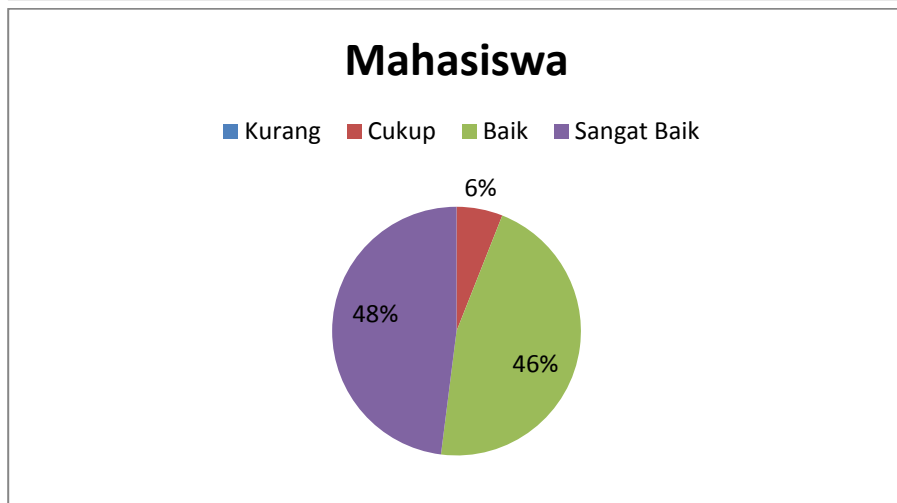
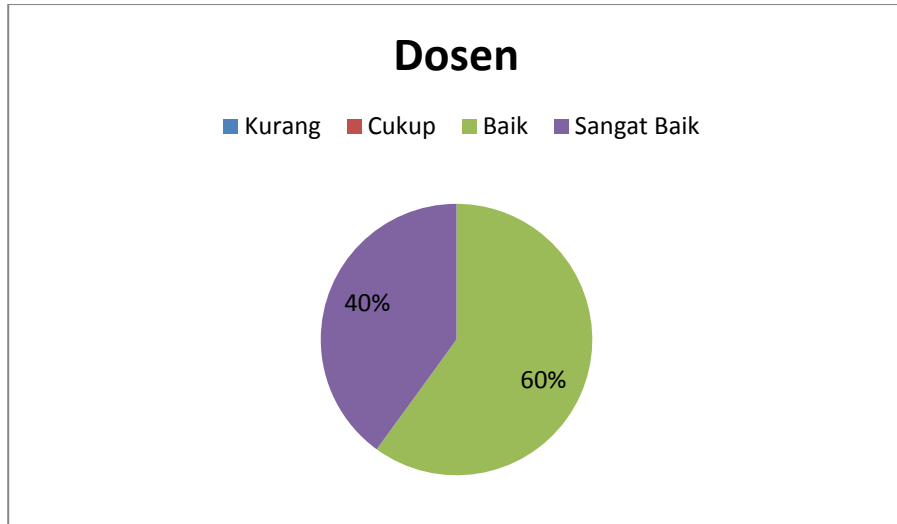




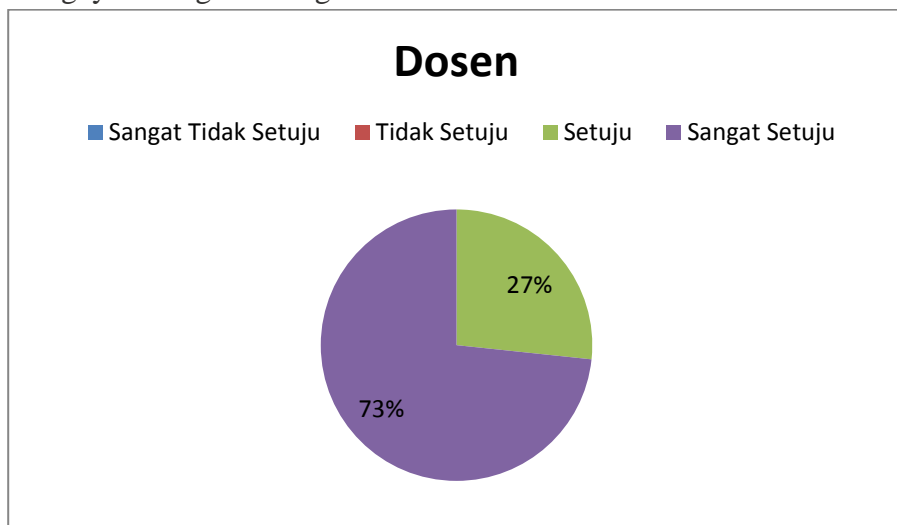
10. Sikap kepedulian Dosen terhadap kebutuhan mahasiswa

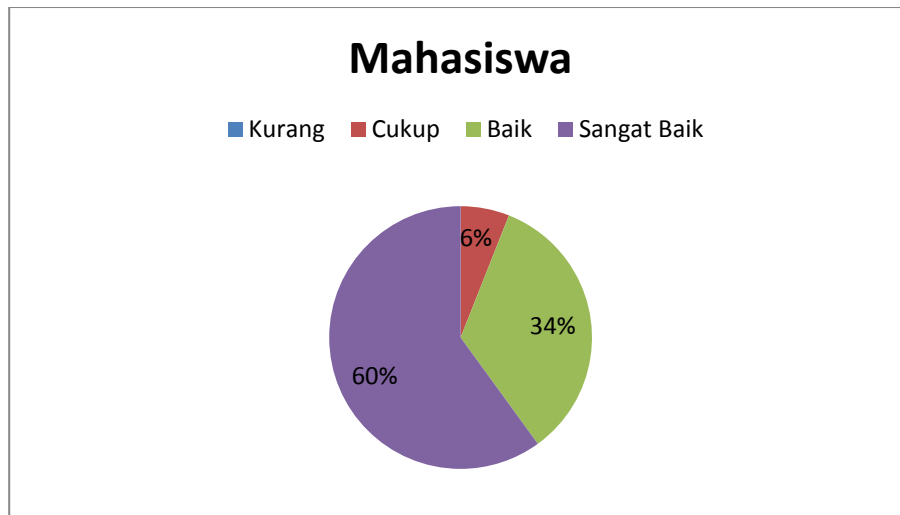


11. Sikap kepedulian Prodi/Staf FKIP terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan

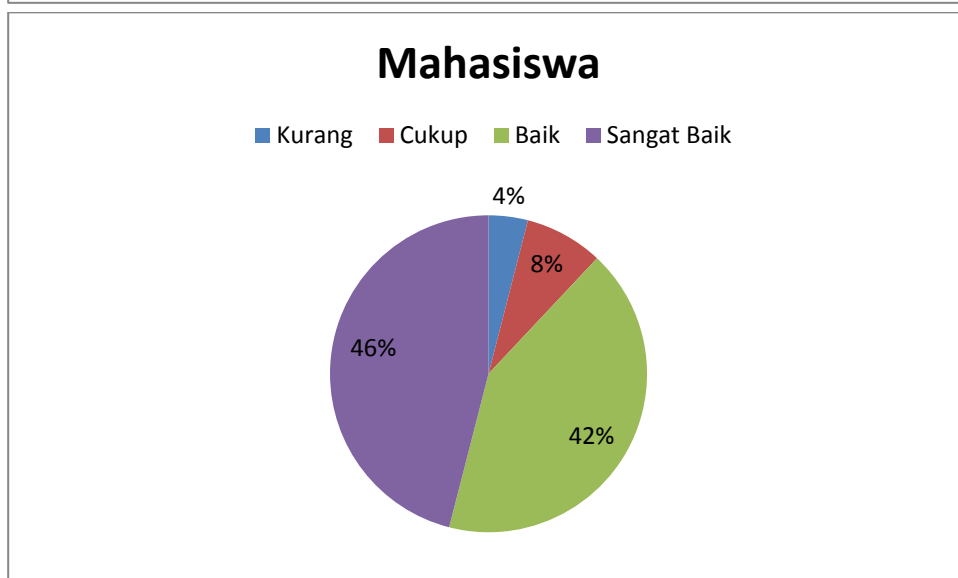
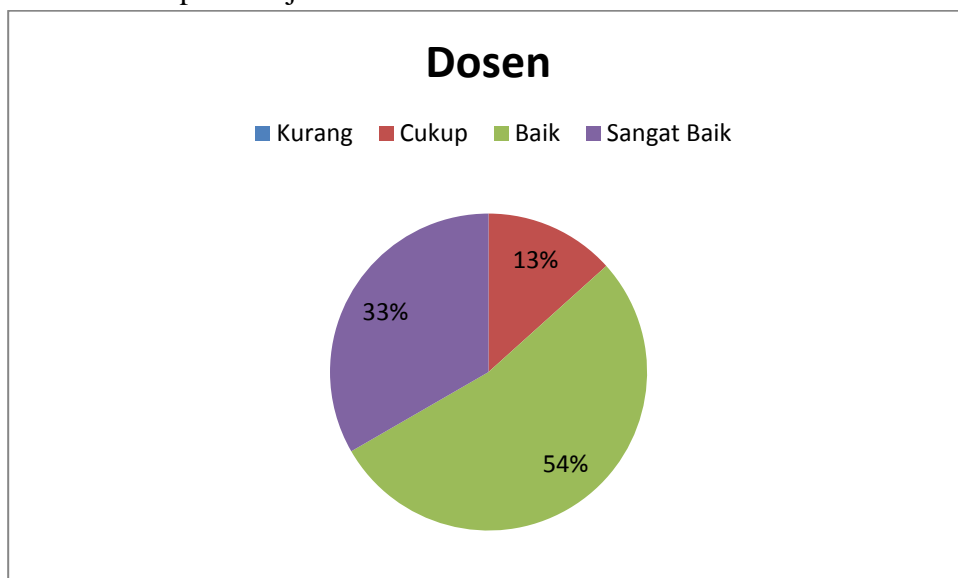


12. Sikap Kepedulian Ketua Program Studi bersedia atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik

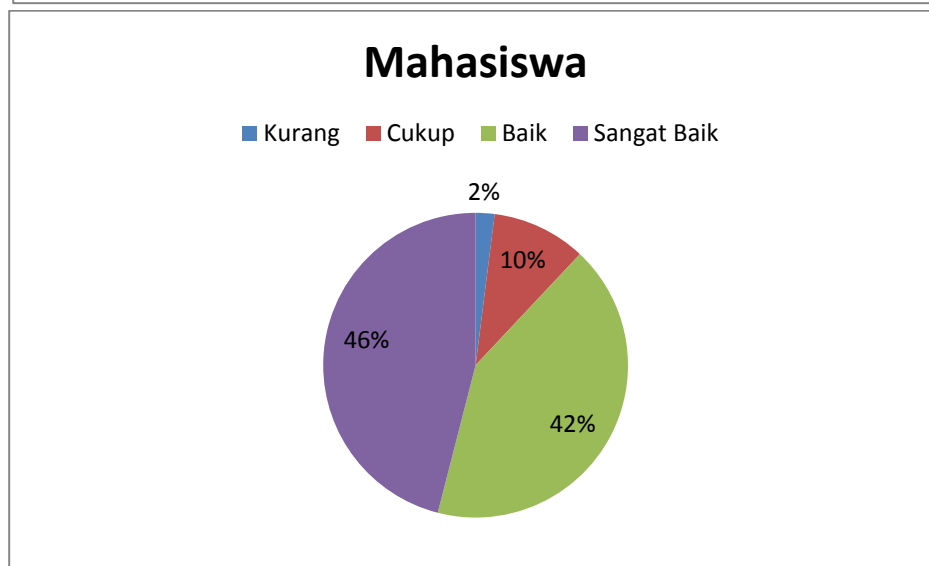
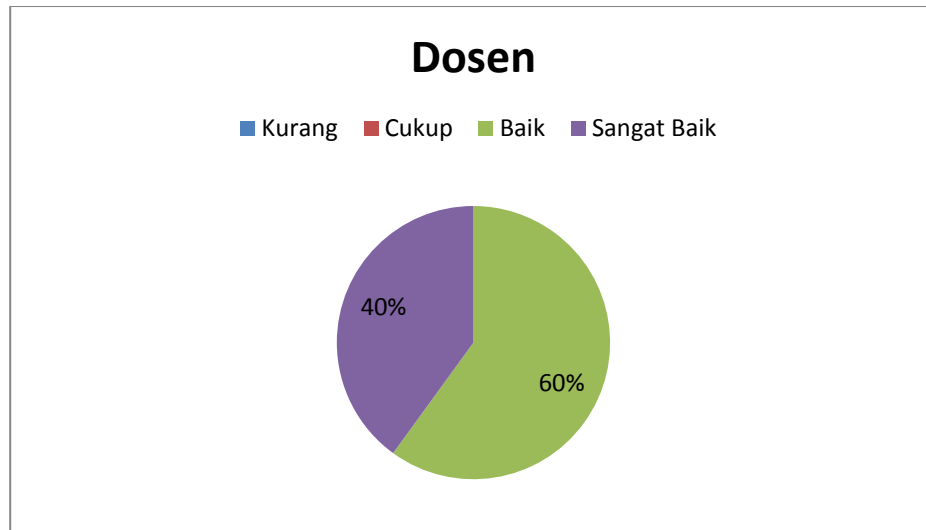




13. Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran

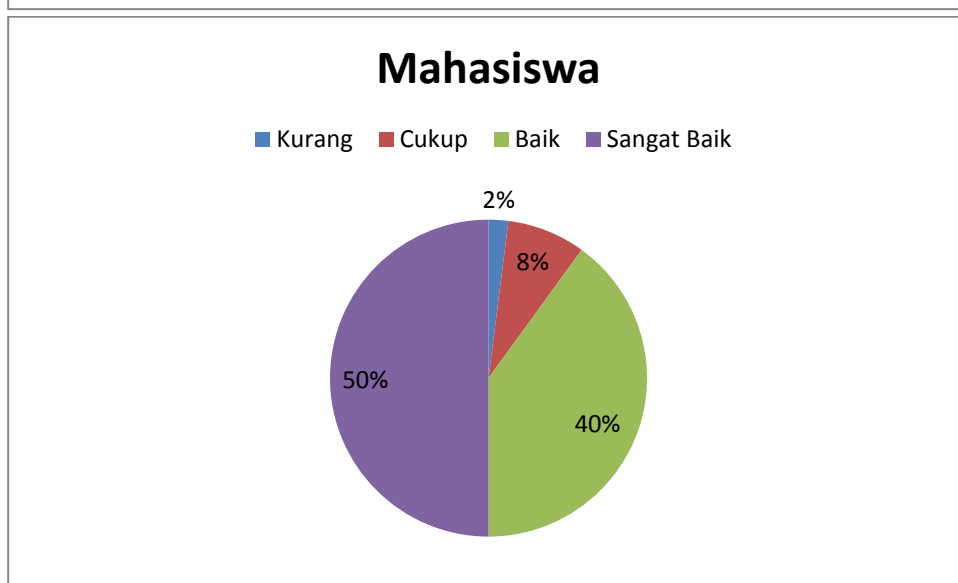
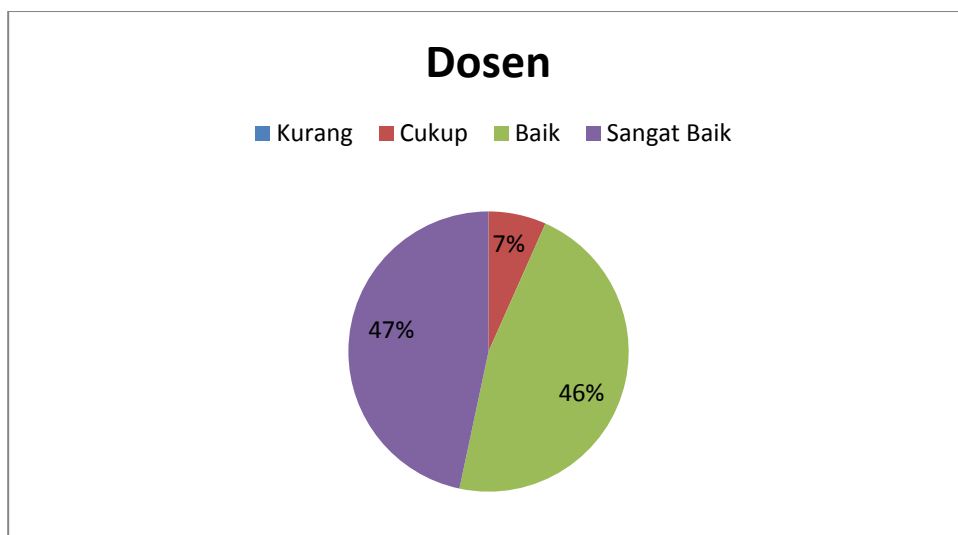


14. Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran



15. Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung kebutuhan pembelajaran berkualitas





#### **b. Pembahasan**

Berdasarkan data diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan layanan Prodi PAK pada Dosen dan Mahasiswa masuk dalam **kategori cukup pada tingkat sangat setuju yaitu pada rentang 41-60% yaitu 51.5%**. Ada banyak hal yang perlu diperhatikan yaitu kemampuan dosen dalam mengajar, pemberian informasi, proses adminitrasi baik bidang akademik atau non akademik, layanan dan kepedulian staf prodi/fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa, kepedulian dosen terhadap kebutuhan mahasiswa serta sarana dan prasarana dalam mendukung pembelajaran yang berkualitas.

### **2.3. Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Prodi PAK FKIP UKI yaitu mengevaluasi VMTS serta layanan Prodi PAK terhadap setiap pengguna Prodi PAK. Adapun rencana tindak lanjut dalam meningkatkan ketercapaian yang lebih baik, maka Prodi PAK FKIP UKI akan melakukan seperti berikut:

1. Melakukan program untuk meningkatkan kesatuan diantara Dosen dan Mahasiswa.
2. Meningkatkan sosialisasi VMTS dalam media sosial atau media yang lebih menarik.
3. Memberikan layanan informasi dan proses administrasi baik akademik maupun non akademik kepada mahasiswa sesuai dengan SOP baik dari Prodi/Staff (Fakultas).
4. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam mendukung pembelajaran yang berkualitas.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1. KESIMPULAN**

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan maka Prodi PAK menyimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat pemahaman visi, misi, tujuan dan strategi serta kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Prodi Pendidikan Agama Kristen menunjukkan hasil yang cukup pada tingkat penilaian sangat setuju. Namun hal ini perlu menjadi perhatian bersama bahwa dalam meningkatkan kualitas Prodi yang lebih baik, maka Prodi perlu kembali mensosialisasikan visi, misi, tujuan dan strategi serta memberikan pelayanan yang terbaik (baik secara akademik maupun non akademik) terhadap setiap kebutuhan mahasiswa.

#### **3.2. SARAN**

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi Prodi PAK adalah:

1. Perlu disediakan staf Prodi (khusus) dalam membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa dalam bidang layanan administrasi dan keuangan.
2. Perlu ditingkatkan kepedulian dan kemauan Dosen dalam membantu mahasiswa