



**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

mesta.limbong@uki.ac.id

Mesta Limbong, Kaprodi Magister Administrasi Pendidikan PPs- UKI

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA, 2020**

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

mesta.limbong@uki.ac.id

Mesta Limbong, Kaprodi Magister Administrasi Pendidikan PPs UKI

1. 1 Pendahuluan

Survei kepuasan sebagai salah satu indikator yang menjadi perhatian dari tim asesor saat dilakukan akreditasi untuk setiap program studi. Untuk itu, Universitas Kristen Indonesia menentukan pedoman survei yang dapat dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (selanjutnya disingkat dengan UKI). Hal yang menjadi pertimbangan, antara lain: peningkatan mutu dalam rangka mengukur tingkat kepuasan, pedoman yang ditentukan akan dapat menjadi arah dalam menentukan kepuasan. Tentunya hal ini berhubungan erat dengan regulasi yang berlaku di perguruan tinggi di Indonesia.

Pelayanan yang diberikan di Program Studi magister Administrasi Pendidikan pascasarjana Universitas Kristen Indonesia idealnya ditingkatkan secara berkesinambungan. Pelayanan yang dilakukan untuk internal maupun eksternal perlu di monitoring maupun di Evaluasi terhadap setiap pengguna internal maupun eksternal.

Survei kepuasan pengguna internal seperti: tenaga pendidik dan kependidikan memiliki keterkaitan dengan unit-unit terkait di lingkup universitas, : Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BKMA), Badan Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA), Badan Penjamin Mutu (BPM) umum, Badan Penjamin Mutu II (ditujukan ke Dekan/Wadek, Direktur/Wakil Direktur, Kaprodi, Biro Sarana dan Prasarana (BSP), Biro Humas dan

pemasaran (BHP), Lembaga Penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), Unit Pelaksanaan Perpustakaan (UPT Perpustakaan), UPT UKI Press, UPT Pelayanan Bahasa (PPB), Unit Pengembangan Sistem Informasi (UPSI), Biro Keuangan dan Akuntansi (BKA), Biro Sumber Daya Manusia (BSDM), Biro Hukum dan Kerjasama (BHK), Unit Pelayanan Kerohanian dan Konseling (UPKK), Biro Administrasi Akademik (BAA), Kantor Urusan Internasional (KUI), Biro Teknologi Pengembangan Pembelajaran (BTTP), Tata Pamong Rektorat (TPR), Tata Pamong Fakultas, Pemahaman Visi dan Misi Universitas, Pemahaman Visi Misi Fakultas dan Prodi, Layanan mahasiswa secara Umum. Untuk Program Studi di PPs UKI, tidak seluruh aspek yang dikemukakan di survei. Disesuaikan dengan kebutuhan program studi.

Tidak menutup bahwa pelayanan yang diberikan, belum seluruhnya sesuai dengan visi maupun misi dari program studi maupun harapan pengguna. Hal ini dapat disebabkan banyak factor-faktor. Untuk itu, melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaan, misalnya: dosen tidak memulai tugasnya tepat waktu, Sasaran yang diharapkan terjadi dengan adanya survey adalah: adanya peningkatan pelayanan di masing unit terkait, adanya penataan sistem dan mekanisme kerja dan prosedur pelayanan yang baik.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya survey kepuasan ini, dalam rangka memperbaiki pelayanan dan aktivitas pelayanan yang berhubungan dengan: kebutuhan mahasiswa, dosen, maupun pengguna, dalam hal ini kelompok yang memanfaatkan kompetensi dari para alumni yang mereka pekerjakan.

1.3 Manfaat Survei

Survei yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan dilakukan secara berkala dan bersesinambungan diperoleh manfaat, (1) mengetahui kelemahan atau kekurangan di masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan, (2) mengetahui kinerja penyelenggaraan layanan di masing-masing unit terkait, (3) menjadi bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu ditindaklanjuti, (4) mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna, serta (5) untuk memacu persaingan sehat antar unit terkait, demi peningkatan pelayanan.

Dengan dilakukannya survei, diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap perbaikan yang terdeteksi dalam pelaksanaannya belum optimal. Sehingga untuk waktu yang berikutnya akan dapat dijadikan kebijakan yang memberikan dampak peningkatan mutu pelayanan dalam akademik maupun non akademik.

Subjek yang disurvei dalam mengukur kepuasan berhubungan dengan: mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan eksternal PS PPs UKI.

1.4 Waktu Pelaksanaan Survei

Tabel 1, Pelaksanaan Survei, Pengolahan dan Laporan

| No. | Kegiatan | Time Line Bulan/Tahun | | | | |
|-----|----------------------|-----------------------|--------|---------|---------|--------|
| | | 8/2020 | 9/2020 | 10/2020 | 11/2020 | 1/2021 |
| 1. | Penyusunan Kuesioner | ✓ | | | | |
| 2. | Penyebaran Angket | | ✓ | | | |
| 3 | Pengolahan data | | ✓ | ✓ | | |
| 4 | Laporan | | | | | ✓ |

Pelaksanaan 5able5 disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan di 5able 1. Dimulai dari penyusunan kuesioner, ditujukan ke Dosen tetap, alumni dan pengguna. Diharapkan selama 4 – 5 bulan dapat diselesaikan, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai masukan untuk peningkatan pelayanan untuk kebaikan dan kemajuan program studi magister administrasi pendidikan.

1.5 Pengumpulan Data

Kuesioner dikirimkan melalui email ke pengguna, dan sebagian dikirim melalui e-form.

Dari data yang telah terkumpul selanjutnya di olah dan di analisis.

Survei ini dengan penelitian deskriptif, jumlah sampe adalah seluruh karyawan yang ada di PPs UKI, sedangkan dari Prodi magister Administrasi Pendidikan hanya satu tenaga kependidikan. Dosen seluruhnya 11 orang, sedangkan dari pengguna adaa 2 yang memberikan respons.

BAB II

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil analisis dengan merujuk respons dari responden yang berkontribusi dalam pengumpulan data, yang ditujukan kepada: pendidik dan tenaga kependidikan, mahasiswa . Sedangkan untuk yang eksternal ditujukan kepada unit terkait dengan unit/Lembaga yang mempekerjakan alumni.

2.1 Analisis tingkat Kepuasan sesuai dengan Unit Terkait

Berikut dari hasil kuesioner yang ditujukan kepada: mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan eksternal UKI. Respons yang diberikan oleh responden diharapkan memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan di program studi Magister Administrasi/manajemen Pendidikan di internal maupun eksternal.

2.2 Kepuasan Dosen di PPs UKI

Jumlah tenaga pendidik yang terdata hanya sebanyak 13 dosen dari 48 dosen di PPs UKI (35 %), dan tenaga kependidikan di PPs UKI sebanyak 7 orang (70 %) yang memberikan respons dari 10 orang. Walaupun hanya perwakilan yang memberikan respons dapat memberikan potret dari dosen yang ada di PPs UKI.

Tiga belas dosen yang dimaksud adalah jumlah dosen yang terlibat secara langsung di lingkungan PPs . Dan, Sebagian dari tenaga pendidik memiliki tugas tambahan sebagai structural, yaitu: Wakil rektor, direktur, wakil direktur ketua program studi, penanggung jawab Kantor Urusan Internasional (KUI), penanggung jawab Lembaga Penjamin Mutu (LPM), di universitas dan kegiatan lain tidak secara langsung di program studi.

Data ini memberikan cerminan, bahwa masing-masing dosen memiliki tugas tambahan yang membutuhkan energi dan perhatian untuk memberi yang terbaik. Di sisi lain, mereka juga harus mampu melakukan tridharma yang harus dipenuhi secara seimbang, karena seluruh dosen telah tersertifikasi sebagai dosen yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang keilmuannya. Untuk melaksanakan tugas tambahan dan tugas wajib sebagai dosen di masing-masing program studi dibutuhkan komitmen untuk dapat melakukannya secara seimbang, sehingga program studi tidak dirugikan.

Jumlah program studi yang ada di PPs UKI, ada 6 program studi magister, yaitu: program studi Administrasi pendidikan, Pendidikan Agama Kristen, Hukum, Manajemen, Arsitek dan Elektro dan 2 program doktor, yaitu: Doktor Hukum dan Pendidikan Agama Kristen. Kedua program doktor ini masih tergolong muda dan masuk tahun ke tiga untuk PAK dan tahun kedua untuk doktor Hukum.

Kendala utama dari prodi yang ada di PPs UKI adalah fasilitas dan SDM yang belum terpenuhi dan kepangkatan jenjang jabatan akademik (JJA dosen). Hal ini akan terpenuhi jika masing-masing dosen melakukan tridharma (khususnya penelitian yang dipublikasi) dapat dilakukan secara konsisten. Peluang untuk melakukan penelitian dan dipublikasi dapat dilakukan secara: mandiri, kelompok dan individu. Idealnya, dengan usia yang sudah seperempat abad seharusnya dosen-dosen di program studi sudah dengan JJA tertinggi. Kenapa hal ini terjadi, karena ada masa tidak ada kaderisasi. Dosen yang senior tidak mengkondisikan dosen muda untuk melanjutkan. Akibatnya, ada ketimpangan dan ada masa tidak ada kaderisasi. Belum lagi, kalau dosen yang ditempatkan di prodi bukan dibesarkan di prodi, tetapi di prodi lain atau setelah masa kerja selesai/purna waktu, mereka mendapat peluang untuk memberikan pelayanan di prodi. Di satu sisi prodi tidak perlu lelah untuk mengarahkan dosennya sampai ke JJA tertinggi, tetapi di sisi lain, prodinya menjadi tidak

optimal dalam berkarya. Mungkin ada masa dimana tidak ada kegiatan, kecuali proses pembelajaran yang muatannya proses pembelajaran yang berlangsung hanya di kelas semata.

Responden tenaga pendidikan menyatakan bahwa pedoman akademik yang menjadi rujukan tersedia. Dan umumnya masih menggunakan pedoman dari universitas. Responden sangat setuju bahwa rujukan pedoman yang berhubungan dengan Biro Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA) tersedia, dan secara berkala dikirimkan ke prodi melalui shering folder. Jika dosen memerlukannya, maka dapat diminta ke staf administrasi/tenaga kependidikan di setiap program studi.

Begitu juga dengan perubahan regulasi dari pemerintah. Responden sangat setuju bahwa berbagai pedoman diberikan dan dinformasikan kepada para dosen/tenaga pendidik. Bagaimanapun, institusi maupun program studi merujuk berbagai regulasi yang diberikan pemerintah untuk merealisasikan kebijakan dan hal lainnya untuk peningkatan mutu pelayanan. Sebagai contoh, sejak maret 2020 sampai dengan Maret 2021 (1 tahun) pendidikan dilaksanakan secara daring dan berlaku secara nasional di seluruh jenjang pendidikan di Indonesia.

Untuk penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (LPKM), ditangani oleh unit tersendiri. Untuk setiap penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah terdokumentasi melalui sistem yang tersedia di LPPM. Melalui Simpelapnas LPP UKI. Setiap dosen yang melakukan penelitian ataupun pengabdian, dapat mengunggah hasil karyanya dan untuk penelitian mendapatkan reward yang berlaku secara umum. Setiap dosen memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan reward sesuai dengan regulasi yang berlaku di LPPM.

Pedoman yang berhubungan dengan penjaminan mutu internal juga mendapat respons yang memuaskan para pengguna, khususnya tenaga pendidik. Karena, secara berkala dilakukan kunjungan pendampingan terhadap pelaksanaan pembelajaran/pendidikan. Jika diperlukan bersedia melakukan pendampingan, walaupun secara terbatas. Karena pada akhirnya, ketersediaan berbagai dokumen yang diperlukan di masing-masing program studi harus dikerjakan dan dilengkapi oleh program studi itu sendiri. LPPM sesuai dengan link yang tersedia, akan memberikan informasi apakah penelitian maupun proposal penelitian disetujui atau tidak ada dihubungi. Begitu juga dengan PKM.

Pelaksanaan penelitian dan PKM diharapkan melibatkan/mengikutsertakan mahasiswa. Hal ini perlu dilakukan, agar mahasiswapun menyadari bahwa penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu aspek yang perlu mereka tindaklanjuti di ruang lingkup kerjanya saat ini maupun yang akan datang.

2.3 Kepuasan Tenaga Pendidik/Dosen di Program Studi Magister Administrasi

Pendidikan

Secara umum respon dari tenaga pendidik/dosen yang mengajar di program studi magister Administrasi/Manajemen Pendidikan menyatakan puas terhadap: pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Hanya Sebagian kecil saja pemjadi bagian langsung dari pekerjaan tenaga kependidikan. Selainnya, berhubungan dengan unit-unit terkait dengan universitas. Misalnya, untuk pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilakukan langsung oleh dosen dengan LPPM. Bagaimana hasil dan prosesnya juga keterkaitan langsung dosen dan LPPM. Kalaupun ada yang perlu dilakukan oleh tenaga kependidikan di program studi hanya pengecekan sejauh mana proses telah berlangsung.

Itupun kalau diperlukan. Sedangkan yang langsung dilakukan di program studi oleh tenaga kependidikan berhubungan dengan: jadwal kuliah, waktu kuliah, jadwal ujian sidang, proposal dan ujian matakuliah.

Permohonan surat keterangan: mengajar, penelitian maupun pengabdian sebagai bagian dari beban kerja dosen (BKD) dilakukan setiap semester dan dikerjakan tepat waktu.

Karena setiap awal semester setiap dosen membutuhkan surat keterangan yang berhubungan dengan pelaksanaan tridarma. Kendalanya, ada kalanya dosen tidak aktif melaporkan kegiatan yang telah dilakukan atau yang akan dilakukan. Sehingga dapat juga dalam waktu yang bersamaan semua dosen membutuhkan surat keterangan atau surat tugas. Padahal hal ini dapat dihindari, jika sudah jelas aktivitas apa saja yang akan dilakukan.

Hal ini dapat saja membuat dosen merasa tidak puas dalam pelayanan, karena waktu yang mendesak dan petugas yang melaksanakan secara langsung hanya bertugas satu pekerja yang permanen. Ada kebijakan institusi, memberikan kesempatan untuk mempekerjakan karyawan untuk magang, sehingga pekerjaan administrasi dapat diatasi.

Keperluan yang berhubungan dengan administrasi keuangan dilakukan secara terpadu.

Sistem surat menyurat telah menggunakan e-office. Jadi, mengurangi mobilitas.

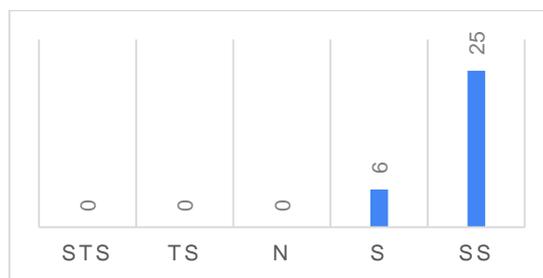
Walaupun e-office tidak berlangsung secara otomatis.

Fasilitas sarana dan prasarana yang diperlukan dosen, seperti: ruang kerja, jaringan dan kelas untuk melakukan pembelajaran telah disediakan. Jadwal dapat diatur sesuai dengan kebutuhan. Di program studi administrasi pendidikan perkuliahan dilakukan senin, rabu dan jumat dan dua hari lainnya digunakan untuk kegiatan seminar dan aktivitas lain yang mendukung kebermutuan pelayanan di program studi.

Begitu juga kegiatan lain yang dirancang oleh prodi, dapat dilakukan secara berkesinambungan dan terpadu.

Untuk itu, secara umum dosen-dosen menyatakan puas untuk aktivitas dan pelayanan yang diberikan di program studi administrasi pendidikan Pascasarjana UKI.

2.4 Kepuasan Mahasiswa Prodi magister Administrasi Pendidikan



Grafik 1, Prodi Memperkenalkan Visi, Misi

Responden yang berkontribusi, adalah mahasiswa yang telah menyelesaikan pendidikan di prodi magister pendidikan tahun akademik 2020.

Responden menyatakan bahwa program studi memiliki visi dan misi, yang memberikan respons sangat setuju sebanyak 25 responden, dan 6 responden menyatakan setuju bahwa program studi memiliki visi maupun misi.

Responden menyatakan, bahwa visi dan misi disosialisasikan di lingkungan program studi.

Responden juga mengakui bahwa ada kegiatan terprogram yang dilakukan di program studi, minimal 1 kali dalam satu semester yang berhubungan dengan seminar. Dan, kegiatan lain dilakukan secara berkala, seperti: memperkenalkan fasilitas e- library dan pengenalan pusat Bahasa dan kegiatan lain yang dilakukan di universitas yang berlaku atau boleh diikuti oleh seluruh mahasiswa. Misalnya, Seminar internasional yang

dilakukan Kantor Urusa Internasional (KUI), dan kegiatan lain yang dilakukan oleh pembantu rector III yang berhubungan dengan kemahasiswaan.

9 (29 %) Responden menyatakan setuju bahwa kegiatan dilakukan secara konsisten sesuai dengan visi maupun misi program studi, 70 % menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden yang berkontribusi sebanyak 31 orang menyatakan bahwa kegiatan dilakukan di prodi, yang terurai melalui pembelajaran yang berlangsung. Responden juga mengakui bahwa tujuan dari pembelajaran jelas. Dan, ada strategi pembelajaran dilakukan dalam rangka mencapai tujuan dari visi, misi dari program studi. 15 Responden setuju dan 16 responden sangat setuju, bahwa dosen memiliki kemampuan untuk melakukan pelayanan dan mengelola aktivitas kegiatan yang telah direncanakan. Untuk penilaian dalam aktivitas pembelajaran dapat dipastikan dosen melakukan penilaian objektif. 10 Responden menyatakan setuju dan 21 responden menyatakan sangat setuju dengan penilaian yang dilakukan dosen. Untuk penilaian ada standar yang telah ditentukan yang menjadi bagian dari pedoman akademik, seperti di tabel 2 berikut.

| Nilai Huruf | Nilai Angka | Nilai Mutu |
|-------------|-------------|------------|
| A | 85 - 100 | 4.0 |
| A- | 80 – 84,9 | 3.7 |
| B+ | 75 – 79,9 | 3,3 |
| B | 70 – 74,0 | 3,0 |
| B- | 65 – 69,9 | 2,7 |
| C+ | 60 – 64,9 | 2,3 |
| C | 55 – 59,8 | 2,0 |
| D | 50 – 54,9 | 1,0 |
| E | ≤ 50 | 0 |

Tabel 2, Konversi Nilai Angka, Nilai Huruf, Nilai Mutu

Dengan merujuk penilaian konversi penilaian seperti yang terdapat di tabel 2, maka setiap dosen dapat melakukan penilaian objektif. Dengan memperhatikan komponen penialain: unjuk kerja sebelum, pertengahan dan Evaluasi akhir dari setiap mata kuliah. Dosen/tenaga pendidik, menerapkan nilai – nilai UKI, seperti: rendah hati, berbagi dan peduli, professional, bertanggung jawab dan disiplin. Karena, melayani mahasiswa yang cenderung dapat dilakukan sore menjelang malam, karena responden umumnya telah bekerja. Sehingga setiap dosen diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan di luar jam kerja yang biasa dilakukan di Lembaga lain. Sehubungan dengan pertanyaan ini, responden mengakui bahwa mereka sangat setuju dengan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga pendidik. Ini memberikan potret bahwa para tenaga pendidik berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan responden. Sedapat yang dapat dilakukan oleh para tenaga pendidika, akan dilakukan. Walauapun tidak menutup kemungkinan seluruh keperluan responden mungkin tidak dapat dipenuhi secara keseluruhan, tetapi apa yang sangat diperlukan oleh responden, apalagi yang berhubungan dengan pendampingan kaitannya dengan tugas sebagai pembimbing tesis, maka hal ini menjadi skala prioritas. Karena memberikan peayanan juga di luar hari kerja. Dosen dalam hal ini memberikan pelayanan bukan hanya yang telah terjadwal, tetapi juga yang tidak terjadwal. Apalagi dengan situasi saat ini karena adanya pandemic dan adakalanya gangguan sinyal terjadi. Akibatnya, bisa saja jadwal mengalami pergeseran dan dilakukan tidak sesuai jadwal. Responden juga memberikan respons yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Menurut responden, tenaga kependidikan memberikan layanan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang mereka perlukan, seperti: surat keterangan, permohonan untuk melakukan penelitian, dan surat keterangan lain yang membantu responden untuk lingkup pekerjaan.

Rencana pembelajaran Semester (RPS) tersedia untuk setiap matakuliah dan diberikan kepada responden sesuai matakuliah yang ditawarkan. Begitu juga dengan Instructional Learning Quation (ILQ) dilakukan setiap akhir semester, sebagai Evaluasi untuk pelaksanaan pembelajaran.

Untuk sarana prasarana juga sudah terpenuhi, akses internet tersedia di lokasi kampus dan digunakan secara gratis, e-book, e- jurnal dan buku-buku lainnya, dapat dengan mudah diakses oleh responden sesuai kebutuhan. Hal tersebut semakin mudah dilakukan, karena setiap responden memiliki password untuk dapat mengakses berbagai buku-buku yang diperlukan.

Saran dari Responden terhadap perbaikan, agar pelayanan semakin baik dan ada kepuasan dari responden untuk waktu yang akan datang, sebagai berikut.

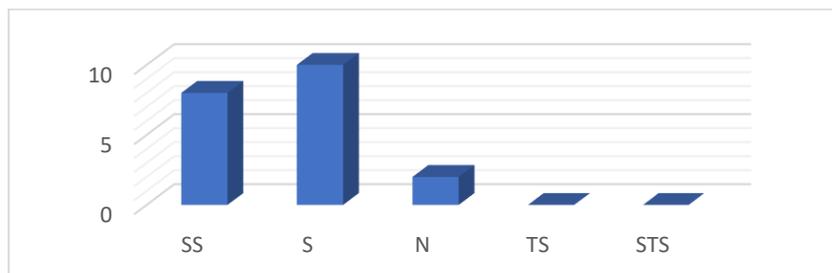
- Pelayanan lebih ditingkatkan, walaupun telah baik
- Di *upgrade* buku-buku yang diperlukan
- Dosen arif memberikan masukan kepada mahasiswa
- Petugas yang berhubungan dengan pelayanan supaya lebih meningkatkan pelayanannya
- Komunikasi dengan mahasiswa diperbaiki
- Bimbingan untuk penulisan karya ilmiah lebih ditingkatkan

Secara keseluruhan respon dari responden yang telah memanfaatkan fasilitas, komunikasi, pelayanan dengan pendidik maupun tenaga kependidikan secara umum puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu, waktu yang akan datang lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan moto UKI dan nilai-nilai yang diperkenalkan di UKI.

2.5 Kepuasan Tenaga Pendidik Magister Administrasi Pendidikan

Dosen dari program studi magister administrasi pendidikan seluruhnya berjumlah 11 orang. Dan dari 11 dosen ini Sebagian memiliki jabatan struktural . namun, mereka tetap harus melaksanakan tridharma.Pada kenyataannya, dosen masih melakukan tridharma, walaupun ada juga dosen yang tidak melakukan penelitian sehingga sangat minimal publikasi jurnal

2.6 Laporan dan Sosialisasi



Grafik 2, Laporan

Dosen di Prodi Magister Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa laporan dan sosialisasi yang berhubungan dengan peraturan atau adanya informasi yang perlu diketahui diperoleh tepat waktu. Artinya, jika ada informasi yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai dosen, diperoleh tidak terlambat.

Secara berkala dilakukan pertemuan antar dosen dan pimpinan program studi. Sebagai contoh ada pertemuan awal, tengah dan akhir semester. Serta adanya komunikasi yang dilakukan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di program studi.

Kepala Program studi melakukan laporan secara berkala dan dilakukan rutin. Bagaimanapun jika ada libur, kebijakan an kegiatan lain dan melibatkan dosen, maka wajib staf dari prodi menyampaikan informasi ke dosen di prodi.

Untuk pelayanan yang berhubungan dengan Badan Penjamin Mutu (BPM) yang sekarang berubah menjadi Lembaga penjamin Mutu (LPM), diakui oleh dosen bahwa LPM telah melakukan tugasnya. LPM melakukan perekrutan terhadap dosen mewakili setiap Fakultas. Sebelum terpilih, mendapat pembekalan dari LPM. Sebagai bekal bagi setiap dosen yang nantinya akan menjadi rekan kerja dari LPM untuk melakukan pendampingan di prodi yang ada di UKI. Dosen yang mendapat tugas tambahan untuk menjadi reviewer ke program studi setidaknya telah dibekali. Artinya, dosen mengakui ada sosialisasi dari LPM untuk memperkenalkan lembaganya ke unit-unit, Fakultas, maupun program studi yang ada di UKI.

Berkas yang diperlukan untuk melengkapi Akreditasi Program Studi/PT, sebagian tidak terpenuhi karena memang kurang pendokumentasian yang baik. Untuk itu, ada kecendrungan dosen, maupun program studi mengalami kendala saat diperlukan. Jadi, hanya puas saja. Belum sangat puas. Hal ini dapat diperhatikan dalam pengumpulan CV tiap dosen yang diperlukan APT. Dari Program Studi Magister Administrasi Pendidikan hanya 6 yang baru mengumpulkan. Padahal sudah lebih dari satu bulan dikirim. Responsnya lambat.

Ini perlu menjadi perhatian, karena pada prinsipnya berkas-berkas yang diperlukan yang berhubungan dengan pelaksanaan tridharma dan kegiatan pendukung lainnya adalah melakukan pendokumentasian dan diharapkan dengan adanya pendokumentasian diharapkan akan dengan mudah melacak data, apalagi jika diperlukan. Akan dengan mudah mendapatkan data yang diperlukan.

Seara umum yang berhubungan dengan:

Pedoman yang tersedia di lingkungan program studi tersedia, dengan merujuk pedoman yang digunakan di Universitas.

Dapat dikatakan, bahwa setiap unit terkait di Lembaga yang ada di kampus UKI, secara umum sudah ada tertulis dalam bentuk pedoman, rujukan yang dapat digukan oleh dosen.

2.7 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan

Tenaga kependidikan adalah satu satu organ yang mendukung berlangsungnya pelaksanaan tridharma di UKI. Sebagian pekerjaan yang berhubungan dengan unit dikerjakan dan dilakukan oleh staf dari masing-masing unit. Yang diperlukan adalah adanya Kerjasama antar unit terkait. Sebagai contoh, jika internet mengalami gangguan sehingga koneksi tidak berfungsi, maka staf dari program studi melakukan komunikasi dengan pimpinan unit dan staf unit dating untuk melakukan perbaikan. Begitu juga jika ada pertanyaan dari dose/tenaga pendidik yang berhubungan dengan keuangan. Maka staf administrasi dari program studi menindaklanjuti pertanyaan yang disampaikan. Dengan kata lain, perlu dijalin komunikasi antar tenaga pendidik dan kependidikan untuk menyelesaikan masalah.

Secara umum, dari hasil observasi, staf di program studi berusaha melakukan tugasnya. Hanya saja sampaikan dengan saat ini tidak ada alat ukur berapa banyak pekerjaan yang dapat dilakukan dan harus diselesaikan. Karena, adakalanya volume pekerjaan meningkat dan selurh tenaga pendidik membutuhkan permohonannya untuk diselesaikan oleh tenaga kependidikan. Ada kalanya hal ini tidak berhasil optimal, karena memang tidak memungkinkan untuk dilakukan tepat waktu, misalnya karena membutuhkan data maupun informasi dari unit lain atau rekan lain yang dapat melengkapi permohonan dari tenaga pendidik.

Intinya, pekerjaan dan pembagian tugas antara pendidik dan tenaga kependidikan sudah sangat jelas, hanya saja saat pelaksanaan memang tidak dapat secara utuh diakukan tepat

waktu. Karena, tenaga kependidikanpun dapat melakukan tugasnya dengan optimal saat tenaga pendidik paham dan mengerti kapan pengusulan permohonan (misalnya surat tugas dan lainnya).

Tenaga kependidikan mengemukakan, bahwa surat tugas dan keperluan lain yang diperlukan tenaga pendidik maupun mahasiswa diajukan sebelum hari “H”nya. Sehingga dapat dilakukan dengan tepat.

Kondisi dan situasi saat ini dengan pandemic, juga hal yang sulit dipahami. Karena boleh bekerja dari rumah maupun bekerja dari kantor/kampus, tetapi untuk tenaga kependidikan yang tidak memiliki fasilitas tentunya memilih untuk melakukan tugasnya di kampus. Pilihan yang sulit.

2.8 Kepuasan Eksternal UKI

Kepuasan eksternal UKI ditujukan kepada Lembaga/unit yang telah mempekerjakan alumni dari program studi magister administrasi pendidikan. Diharapkan, informasi yang disampaikan para pemakai jasa dari uni atau Lembaga terkait diharapkan memberikan masukan terhadap program studi.

Ada dua Lembaga pendidikan yang memberikan respon terhadap kepuasan pengguna, dengan data sebagai berikut.

| No | Nama Pimpinan | Lembaga |
|----|------------------------|---------------------|
| 1 | Br. Ignacius Satya SDB | SMK Don Bosca |
| 2 | Romo Adie P | Yayasan Selesian DB |

Tabel 3, Lembaga Eksternal

Aspek yang menjadi perhatian dari staf yang telah menyelesaikan pendidikan di Magister Administrasi Pendidikan PPs UKI, sebagai Berikut

| No | Aspek | P1 | P2 |
|----|---------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Etika | baik | sangat baik |
| 2 | Keahlian pada Bidang | Baik | Sangat baik |
| 3 | kemampuan berbahasa asing | sangat baik | sangat baik |
| 4 | Penggunaan teknologi | baik | sangat baik |
| 5 | Kemampuan Berkomunikasi | sangat baik | sangat baik |
| 6 | kerjasama | baik | sangat baik |
| 7 | Pengembangan Diri | baik | sangat baik |

Tabel 4, Aspek Kepuasan Eksternal

Dari penilaian yang disampaikan pengurus Yayasan dan kepala sekolah memberikan gambaran bahwa responden yang menyelesaikan pendidikan dan bekerja di lembaga pendidikan yang dikelola oleh Yayasan Salesian Don Bosca dan kepala sekolah SMK Don Bosca menyatakan bahwa alumni dari program studi Magister Administrasi Pendidikan menyatakan antara baik sampai sangat baik, tetapi pernyataan mereka menyatakan sangat baik lebih dominan. Artinya, mereka puas saat alumni menerapkan kompetensinya di sekolah maupun di Yayasan.

Karena Yayasan Selesaian adalah Yayasan yang mengelola pendidikan dari tingkat Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Atas Kejuruan (SMK). Ini memberikan informasi bahwa Lembaga pendidikan ini menangani cukup luas sekolah. Pengurus Yayasan maupun kepala sekolah mengakui kompetensi yang dimiliki dan dikuasai oleh alumni yang dipekerjakan untuk membantu atau menjadi tenaga kerja dilingkungan pendidikan yang mereka Kelola.

2.9 Tindak Lanjut

Temuan dari responden internal maupun eksternal perlu mendapat perhatian dan tindaklanjut. Supaya dalam usaha melakukan perbaikan pelayanan semakin memuaskan mereka yang terlibat dalam pelaksanaan secara langsung maupun tidak langsung.

Kelemahannya yang masih terdeteksi, system belum berlangsung secara optimal, hal ini dibuktikan dengan adanya permohonan, atau permintaan, jika tidak ditanyakan ulang tidak tau apakah di proses atau tidak. Idealnya, jika sistem digunakan sebaiknya digunakan dengan optimal, tidak hanya sesuai kebutuhan semata.

BAB III

KESIMPULAN, SARAN

3.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan hasil temuan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan kinerja pada unit menunjukkan hasil
2. Kepuasan pengguna, untuk pelayanan internal akan lebih mudah dilakukan, saat ada koordinasi dari unit-unit terkait. Tidak sekedar instruksi
3. Kepuasan pengguna eksternal, lebih ditekan adanya komitmen dari tenaga pendidik dalam melaksanakan tugasnya secara seimbang dalam melaksanakan tridharma
4. Kepuasan pengguna eksternal dapat dipuaskan pada saat tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang terbaik
5. Kepuasan akan selalu mengalami perubahan, seiring dengan kondisi dan keadaan nyata di lapangan, karena adanya persaingan dalam pelaksanaan kegiatan yang sejenis.

3.2 Saran

Dari hasil survei, ada beberapa saran untuk diperhatikan Bersama, sebagai berikut.

1. Tetap meningkatkan pelayanan dan mengikuti tuntutan pasar

2. Tenaga pendidik tetap mengembangkan diri sesuai dengan kemajuan teknologi
3. Tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang terbaik
4. Ada koordinasi antar uni terkait sehingga dalam pelayanan dapat memberikan yang terbaik. Tidak berjalan sendiri-sendiri
5. Masih perlu ditindaklanjuti secara serius untuk setiap masukan dari responden, khususnya dari pengguna yang memberikan peluang bagi alumni untuk dapat berkarya

Referensi

BPEA UKI.2020. Pedoman Survei Kepuasan Pengguna di Lingkungan UKI. Jakarta: tidak di cetak untuk keperluan internal UKI.

BPEA. 2020. Panduan Pengembangan Kurikulum. Jakarta: BPEA: UKI

UKI Press. 2019. Pedoman Akademik UKI. Jakarta UKI Press

Resntra Prodi. 5 tahun. 2019/2021

Renstra Prodi 10 Tahun.2024/2029



**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

mesta.limbong@uki.ac.id
Mesta Limbong, Kaprodi Magister Administrasi Pendidikan PPs UKI

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA, 2021**

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PASCASARJANA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2020- 2021

mesta.limbong@uki.ac.id
Mesta Limbong, Kaprodi Magister Administrasi Pendidikan PPs UKI

1. Pendahuluan

Survei kepuasan sebagai salah satu indikator yang menjadi perhatian dari tim asesor saat dilakukan akreditasi untuk setiap program studi. Untuk itu, Universitas Kristen Indonesia menentukan pedoman survei yang dapat dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (selanjutnya disingkat dengan UKI). Hal yang menjadi pertimbangan, antara lain: peningkatan mutu dalam rangka mengukur tingkat kepuasan, pedoman yang ditentukan akan dapat menjadi arah dalam menentukan kepuasan. Tentunya hal ini berhubungan erat dengan regulasi yang berlaku di perguruan tinggi di Indonesia.

Pelayanan yang diberikan di Program Studi magister Administrasi Pendidikan pascasarjana Universitas Kristen Indonesia idealnya ditingkatkan secara berkesinambungan. Pelayanan yang dilakukan untuk internal maupun eksternal perlu di monitoring maupun di evaluasi terhadap setiap pengguna internal maupun eksternal. Survei kepuasan pengguna internal seperti: tenaga pendidik dan kependidikan memiliki keterkaitan dengan unit-unit terkait di lingkup universitas, : Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BKMA), Badan Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA), Badan Penjamin Mutu (BPM) umum, Badan Penjamin Mutu II (ditujukan ke Dekan/Wadek, Direktur/Wakil Direktur, Kaprodi, Biro Sarana dan Prasarana

(BSP), Biro Humas dan pemasaran (BHP), Lembaga Penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), Unit Pelaksanaan Perpustakaan (UPT Perpustakaan), UPT UKI Press, UPT Pelayanan Bahasa (PPB), Unit Pengembangan Sistem Informasi (UPSI), Biro Keuangan dan Akuntansi (BKA), Biro Sumber Daya Manusia (BSDM), Biro Hukum dan Kerjasama (BHK), Unit Pelayanan Kerohanian dan Konseling (UPKK), Biro Administrasi Akademik (BAA), Kantor Urusan Internasional (KUI), Biro Teknologi Pengembangan Pembelajaran (BTTP), Tata Pamong Rektorat (TPR), Tata Pamong Fakultas, Pemahaman Visi dan Misi Universitas, Pemahaman Visi Misi Fakultas dan Prodi, Layanan mahasiswa secara Umum. Untuk Program Studi di PPs UKI, tidak seluruh aspek yang dikemukakan di survei. Disesuaikan dengan kebutuhan program studi.

Khusus untuk laporan survei kepuasan penekanannya untuk mengetahui kepuasan mahasiswa yang mengikuti kuliah tahun akademik 2020/2021, kaitannya dengan pelayanan yang berhubungan dengan program studi.

Pelayanan yang diberikan, kemungkinan belum seluruhnya sesuai dengan visi maupun misi dari program studi maupun harapan pengguna. Hal ini dapat disebabkan banyak faktor-faktor. Untuk itu, melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaan, misalnya: dosen tidak memulai tugasnya tepat waktu, Sasaran yang diharapkan terjadi dengan adanya survei adalah: adanya peningkatan pelayanan di program studi, sehingga kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pembelajaran, pelayanan kepada masyarakat dan penelitian dapat dilakukan terintegritas dan melibatkan mahasiswa guna pelayanan yang bermutu sesuai dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh program studi .

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya survei kepuasan ini, dalam rangka memperbaiki pelayanan dan aktivitas pelayanan yang berhubungan dengan: kebutuhan mahasiswa, dosen, maupun pengguna, dalam hal ini kelompok yang memanfaatkan kompetensi dari para alumni yang mereka pekerjakan.

1.3 Manfaat Survei

Survei yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan dilakukan secara berkala dan bersesinambungan diperoleh manfaat, (1) mengetahui kelemahan atau kekurangan program studi magister administrasi pendidikan dan unsur-unsur terkait., (2) mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna, serta (3) memperbaiki pelayanan yang lebih bermutu demi peningkatan pelayanan.

Dengan dilakukannya survei, diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap perbaikan yang terdeteksi dalam pelaksanaannya belum optimal. Sehingga untuk waktu yang berikutnya akan dapat dijadikan rujukan kebijakan yang memberikan dampak peningkatan mutu pelayanan dalam akademik maupun non akademik.

Subjek yang disurvei dalam mengukur kepuasan berhubungan dengan: mahasiswa, aktif tahun akademik 2020/2021.

1.4 Waktu Pelaksanaan Survei

Untuk memudahkan pelaksanaan, maka dibuatkan time line melaksanakan survei. Dengan harapan dapat terlaksana tepat waktu. Time line yang dimaksud seperti yang terdapat di tabel 1 berikut.

Tabel 1, Pelaksanaan Survei, Pengolahan dan Laporan

| No. | Kegiatan | Time Line Bulan/Tahun | |
|-----|----------------------|-----------------------|--------|
| | | 6/2021 | 7/2021 |
| 1. | Penyusunan Kuesioner | ✓ | |
| 2. | Penyebaran Angket | | ✓ |
| 3 | Pengolahan data | | ✓ |
| 4 | Laporan | | |

Pelaksanaan dimulai Juni 2021 sampai dengan Juli 2021. Diawali dengan melengkapi kuesioner, yang sebelumnya. Ditujukan ke mahasiswa Angkatan 2020/2021. Diharapkan, masukkan dari mahasiswa yang saat ini masih aktif memberikan kontribusi terhadap pelayanan pendidikan yang dilakukan.

Hasilnya dapat digunakan sebagai masukkan untuk peningkatan pelayanan dan perbaikan untuk kebaikan dan kemajuan program studi magister administrasi pendidikan untuk tahun berikutnya.

1.5 Pengumpulan Data

Kuesioner dikirimkan melalui *google form*. Dari data yang telah terkumpul selanjutnya di olah dan di analisis. Survei ini dengan penelitian deskriptif, jumlah sampe adalah seluruh mahasiswa Angkatan 2020/201 yang berjumlah 67 responden mahasiswa.

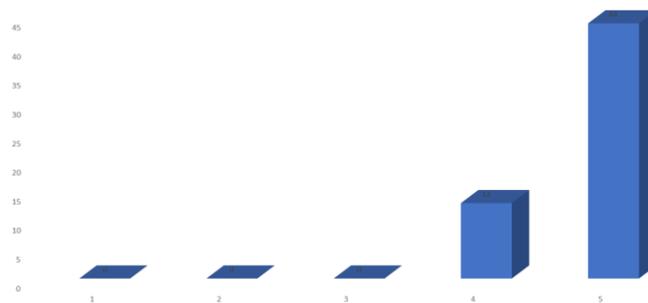
BAB II

HASIL dan PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil analisis dengan merujuk respons dari responden yang berkontribusi dalam pengumpulan data, yang ditujukan kepada: mahasiswa Angkatan 2020/2021. Jumlah mahasiswa yang mengikuti kuliah di magister Administrasi Pendidikan untuk tahun akademik 2020/2021 67 mahasiswa.

2.1 Kepuasan Mahasiswa Prodi magister Administrasi Pendidikan

2.1.1 Prodi Memiliki Visi, Misi

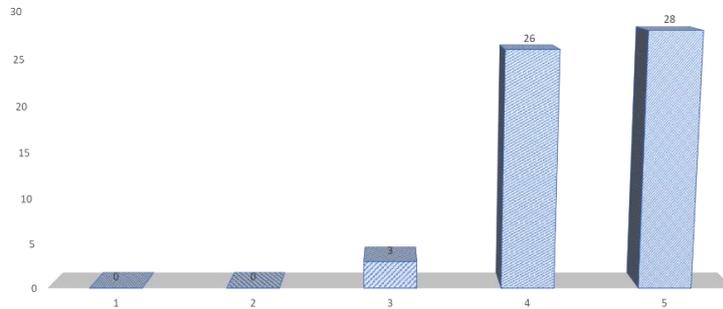


Grafik 1, Prodi Memiliki Visi, Misi

Jumlah responden keseluruhan 67. Responden yang berkontribusi memberikan masukan untuk visi misi sebanyak 57 responden (85 %). Artinya, positif kontribusi setiap responden untuk diperhatikan dan ditindaklanjuti.

Responden menyatakan, bahwa program studi memiliki visi dan misi. 44 responden menyatakan sangat setuju sekali, menyatakan sangat setuju 13 responden.

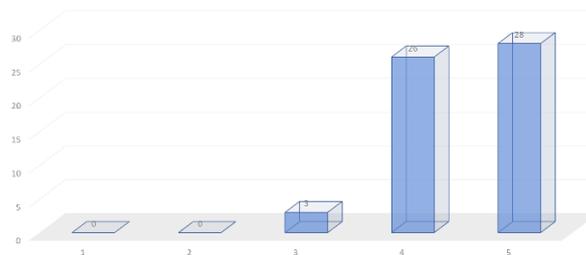
2.1.2 Melakukan Sosialisasi terhadap Visi, Misi



Grafik 2, Melakukan Sosialisasi terhadap Visi, Misi

28 Responden menyatakan sangat setuju sekali bahwa program studi melakukan sosialisasi terhadap visi maupun misi prodi, 26 responden menyatakan sangat setuju dan 3 responden menyatakan setuju. Secara keseluruhan responden mengakui ada sosialisasi dari visi dan misi program studi.

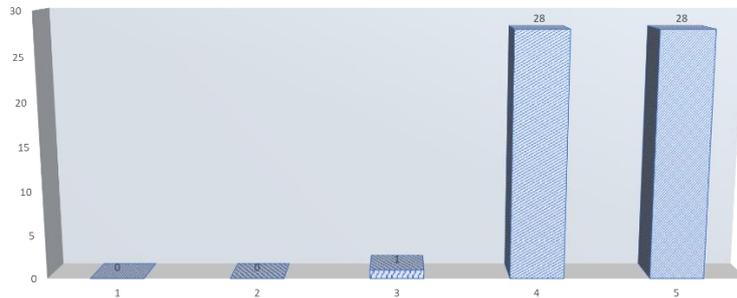
2.1.3 Sosialisasi Visi, Misi Melalui Program Terstruktur



Grafik 3, Sosialisasi Visi, Misi Melalui Program Terstruktur

Responden menyatakan bahwa program studi Magister Administrasi Pendidikan melakukan sosialisasi visi dan misi melalui program terstruktur. 28 Responden menyatakan sangat setuju sekali hal tersebut dilakukan, 23 responden menyatakan sangat setuju dan 3 responden menyatakan setuju. Secara keseluruhan responden menyatakan bahwa program studi melakukan sosialisasi visi maupun misi melalui program terstruktur.

2.1.4 Kegiatan Mendukung Visi, Misi



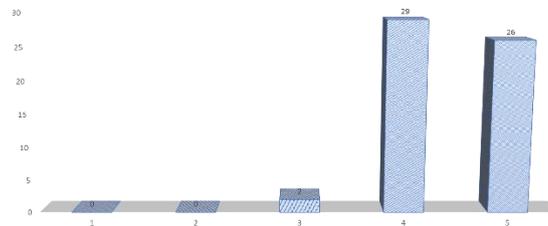
Grafik 4, Kegiatan Mendukung Visi, Misi

Dari grafik 4, memberikan informasi bahwa 28 responden menyatakan setiap kegiatan dilakukan untuk mendukung visi maupun misi dari prodi, 28 responden lainnya juga menyatakan sangat setuju bahwa prodi melakukan kegiatan yang mendukung visi maupun misi. Data ini secara keseluruhan memberikan informasi bahwa kegiatan yang dilakukan di prodi mengarah ke visi maupun misi prodi.

Link untuk dapat mengakses buku maupun jurnal tersedia, responden menyatakan antara sangat setuju sekali sampai dengan setuju sekali ada link untuk mengakses buku-buku sesuai kebutuhan responden.

Secara berkala ada pendampingan atau pembekalan terhadap responden, paling tidak satu kali dalam satu semester. Pelaksanaan disesuaikan dengan program studi. Karena, program studi menerima mahasiswa setiap semester, maka aktivitas untuk pembekalan yang berhubungan dengan akses internet dan e-book dan jurnal dilakukan di awal semester. Hal ini dilakukan, agar mahasiswa lebih muda dapat melakukan penelusuran materi untuk penyelesaian tugas-tugas mata kuliah.

2.1.5 Visi, Misi Tercermin dalam Proses Pembelajaran



Grafik 5, Visi, Misi Tercermin dalam Proses Pembelajaran

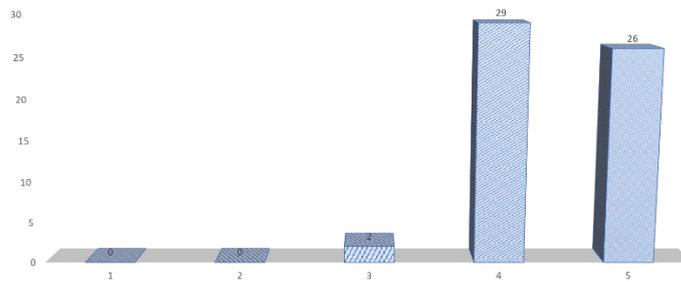
Grafik 5, memberikan potret bahwa visi, misi tercermin dalam proses pembelajaran. 26 responden menyatakan bahwa sangat setuju sekali bahwa visi dan misi tercermin dalam proses pembelajaran yang berlangsung. 29 Responden menyatakan bahwa visi, misi sangat setuju tercermin dalam proses pembelajaran. Dan, 3 responden menyatakan setuju bahwa visi maupun misi tercermin dalam proses pembelajaran. Dari data keseluruhan, memberikan gambaran bahwa dalam proses pembelajaran yang berlangsung di kampus secara daring memberikan informasi, bahwa proses pembelajaran yang dilakukan memberikan informasi yang positif dalam proses pembelajaran.

Satu tahun terakhir 2020/2021, perkuliahan dilakukan secara *online/daring*. Boleh dikatakan secara langsung belum pernah melakukan tatap muka. Artinya, 99 % responden belum kenal secara penuh terhadap dosen yang mengampu mata kuliah. Dalam proses pelaksanaan pembelajaran instruksi dan aktivitas kegiatannya dilakukan secara *online*.

Sebagai penanggung jawab kegiatan pembelajaran di Program Studi Administrasi Pendidikan di pascasarjana UKI, secara rutin minimal melakukan pertemuan 1 kali sebelum perkuliahan dimulai, tengah semester dan 1 kali setelah ujian akhir semester berlangsung. Begitu juga untuk ujian tesis sebelum dan sesudah kegiatan ujian berlangsung. Sehingga, dalam seluruh proses aktivitas pembelajaran. Pencatatan yang

kontinyu dari setiap kegiatan, memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan dalam pembelajaran. Misalnya, jadwal kuliah, dosen yang mengajar, potret aktivitas kegiatan yang akan dilakukan serta kendala yang terdeteksi lebih dini akan meminimalkan kendala saat pembelajaran dilakukan.

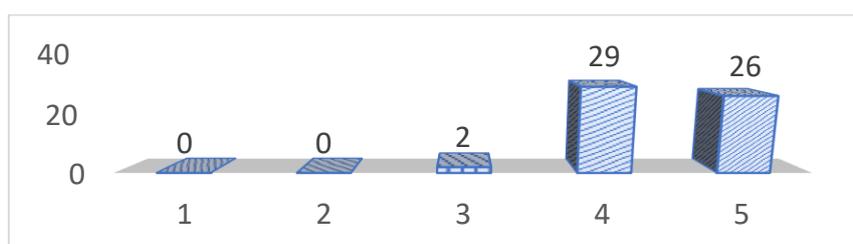
2.1.6 Visi dan Misi dipahami dengan jelas



Grafik 5, Visi dan Misi dipahami dengan jelas

Responden sangat setuju sekali mengenai visi dan misi, karena responden sangat paham, responden yang menyatakan hal ini sebanyak 26 responden. Sedangkan 29 responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka memahami visi dan misi memiliki tujuan yang jelas.

2.1.7 Visi, Misi tercermin dalam Proses Pembelajaran

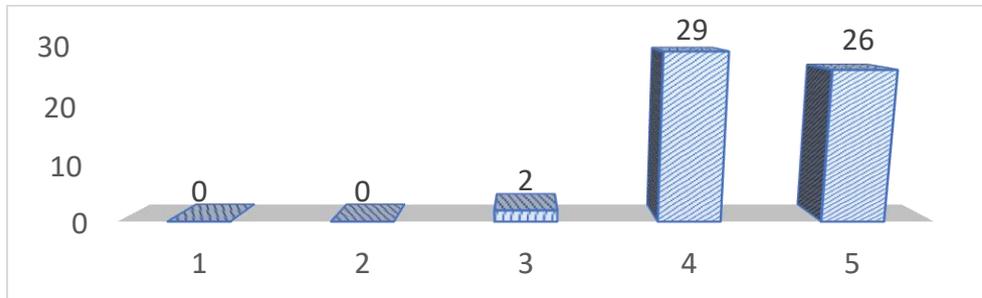


Grafik 6, Visi, Misi tercermin dalam Proses Pembelajaran

Pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan mencerminkan visi dan misi program studi. Hal ini diperkuat dengan jawaban responden. 26 responden menyatakan sangat setuju sekali, 29 responden menyatakan sangat setuju dan 2 responden menyatakan setuju. Dari data ini menunjukkan, bahwa responden umumnya menyadari dan

menyetujui bahwa aktivitas yang dilakukan mendukung visi dan misi dalam pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan.

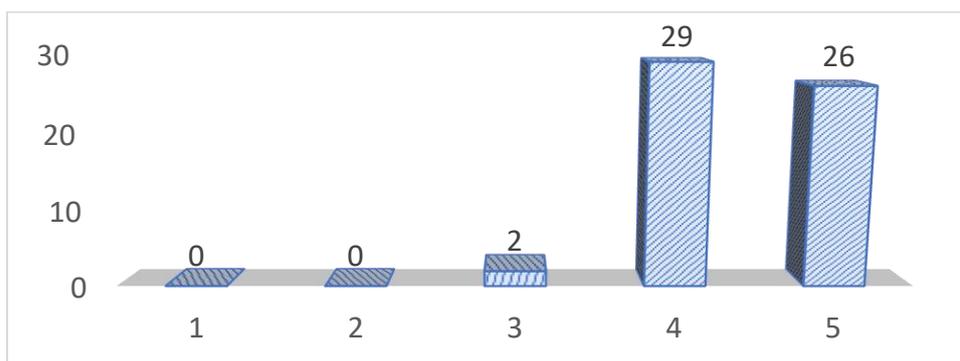
2.1. 7 Memahami Visi, Misi Prodi



Grafik 7, Memahami Visi, Misi Prodi

Dari grafik 7, memberikan data bahwa responden secara keseluruhan memahami dengan baik mengenai visi dan misi program studi. Hal ini dapat dilihat dari data responden yang menyatakan sangat setuju sekali sebanyak 26 responden, sedangkan 29 responden lainnya menyatakan sangat setuju dan 2 responden lain menyatakan setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden secara keseluruhan memahami mengenai visi, misi yang dilaksanakan di program studi.

2.1 8 Memiliki Tujuan



Grafik 8, Prodi Memiliki Tujuan

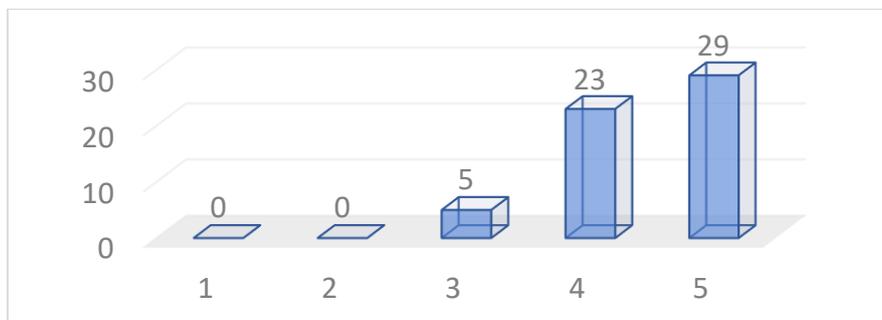
Tujuan dari program studi menurut responden jelas. Hal ini berdasarkan data di grafik8, yang menyatakan sangat setuju sekali sebanyak 26 responden, yang menyatakan sangat

setuju dikemukakan oleh 29 responden dan 2 responden lain menyatakan setuju. Tujuan dari pelaksanaan di Program Studi Administrasi Pendidikan

- Menghasilkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten di bidang administrasi Pendidikan serta mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional
- Menghasilkan kualitas proses belajar-mengajar dan sistem pelayanan administrasi akademik dan umum dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi
- Menghasilkan kualitas maupun kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan
- Menghasilkan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berkualitas
- Mengadakan kerja sama dengan institusi nasional/internasional, pemerintah dan lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis yang berkelanjutan
- Menghasilkan aktivitas tridharma dalam perspektif integratif antara iman kristiani, ilmu pengetahuan dan teknologi.

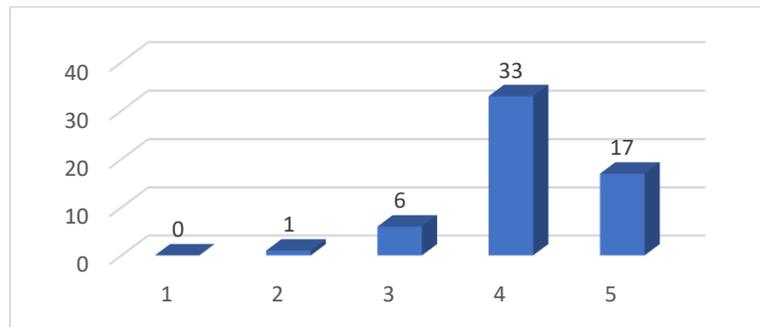
Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan secara bertahap melalui kegiatan pembelajaran, menulis karya ilmiah, maupun melakukan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selama dua tahun mahasiswa mengikuti pendidikan di program studi magister Administrasi Pendidikan, diharapkan akan semakin mempertajam pemahaman mereka mengenai pentingnya pelaksanaan tridharma dalam proses pelayanan pendidikan maupun non kependidikan

2.1 9 Kemampuan Dosen Memberikan Pelayanan dalam Pengelolaan



Grafik 9, Kemampuan Dosen Memberikan Pelayanan dalam Pengelolaan

2.1 10 .Pengelolaan sangat berhubungan

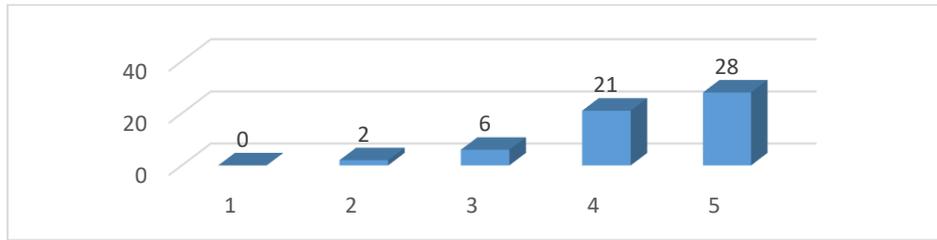


Grafik 10, kemampuan Dosen memberikan Penilaian Objektif

Dari 57 responden, 17 menyatakan sangat setuju sekali bahwa dosen melakukan penilaian objektif, 33 responden lainnya menyatakan sangat setuju bahwa dosen memberikan penilaian objektif dan 6 menyatakan setuju dan ada satu responden menyatakan kurang setuju. Dari data ini lebih banyak responden yang menyatakan bahwa dosen melakukan penilaian yang objektif. Dari hasil observasi selama melakukan pendampingan terhadap responden bahwa ada hambatan dari diri responden. Seperti: terlambat mengirimkan tugas, pengiriman ke email yang salah serta kurang optimal dalam menyelesaikan tugas. Akibatnya tentunya berdampak terhadap hasil penilaian. Namun tidak ada kaitannya dengan penilaian yang dilakukan dosen.

Ada rambu-rambu yang telah ditentukan dalam pemberian penilaian, yang telah dicantumkan dalam RPS dari setiap mata kuliah. (dilengkapi, dilihat dari RPS)

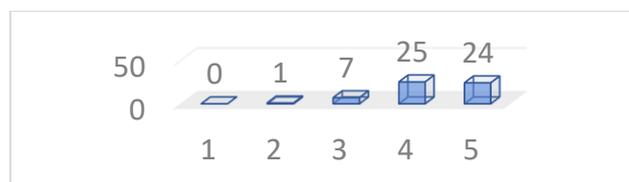
2.1. 11 Pelayanan Tenaga Kependidikan



Grafik 11, Pelayanan Tenaga Kependidikan

Dari awal mahasiswa melakukan pendaftaran tentunya dapat memberikan penilaian terhadap tenaga kependidikan yang melayani . mulai dari pendaftaran, tes yang dilakukan. Setelah diterima, ada staf yang khusus melayani tiap program studi. Data dari grafik 11 memberikan kontribusi yang positif bahwa responden 28 menyatakan sangat setuju sekali bahwa pelayanan tenaga kependidikan baik, 21 responden menyatakan bahwa tenaga kependidikan baik dan 3 responden menyatakan setuju pelayanannya baik dan ada 2 responden yang menyatakan kurang baik. Dari keseluruhan responden lebih dominan yang menyatakan bahwa pelayanan tenaga kependidikan baik dan memiliki kemampuan /kompetensi dalam memberikan pelayanan . Karena staf yang mendukung pelayanan dibagi atas dua bagian, sebagian berhubungan dengan institusi dan sebagian lainnya dengan pascasarjana dan staf kependidikan di program studi. Yang dominan melakukan pelayanan lebih kontinyu adalah tenaga kependidikan di program studi.

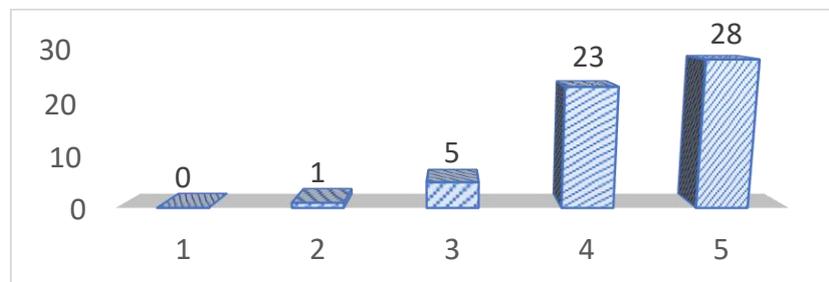
2.1 12 Tenaga Kependidikan Mengelola Pelayanan



Grafik 12, Tenaga Kependidikan Mengelola Pelayanan

Data di grafik 12, memberikan informasi pengelolaan pelayanan yang dibiberikan tenaga kependidikan sangat sesuai dengan harapan responden. 24 menyatakan sangat setuju sekali pelayanannya sesuai dengan harapan responden, 25 responden menyatakan sangat baik, 7 responden menyatakan baik, dan ada 1 responden menyatakan kurang baik. Secara keseluruhan masih dianggap baik pengelolaan pelayanan yang dilakukan tenaga kependidikan yang berada di PPs maupun di prodi. Dalam memberikan pelayanan, ada keterkaitan antara tenaga kependidikan yang ada di PPs. Secara khusus untuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di prodi masih memenuhi harapan responden. Kebutuhan responden umumnya berhubungan dengan: pembayaran uang kuliah, surat keterangan untuk melakukan penelitian, surat aktif Kembali, permintaan nilai sesuai semester untuk report ke kantor responden, jadwal kuliah, dosen pembimbing proposal dan tesis serta surat lainnya yang sifatnya pribadi seperti: penundaan pembayaran.

2.1. 13 Penyampaian Informasi Mudah Dipahami

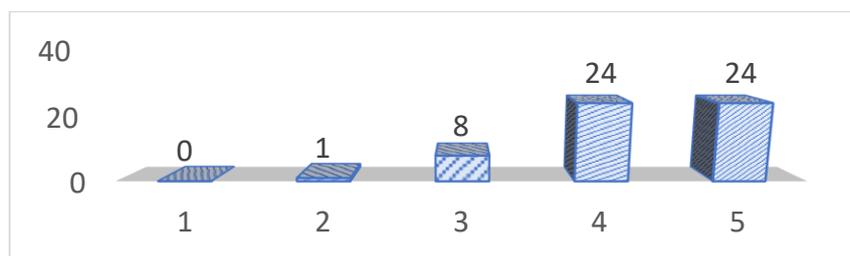


Grafik 13, Penyampaian Informasi Mudah Dipahami

Informasi yang diperlukan mahasiswa sudah tersedia di portal universitas. Hanya saja untuk detail dari berbagai kegiatan yang dilakukan di program studi informasi diperoleh dari staf administrasi. Aktivitas kegiatan yang dilakukan di program studi secara detail lebih mudah diperoleh dari staf administrasi yang bertugas. Dari data di grafik 13 lebih

banyak yang menyatakan sangat setuju sampai dengan sangat setuju sekali bahwa informasi mudah diperoleh dari staf petugas di prodi. Hal ini disampaikan oleh 51 (89 %) responden, 5 responden lainnya menyatakan baik dan 1 responden menyatakan cukup baik. Ini memberikan informasi, ternyata penyampaian informasi yang disampaikan oleh staf mudah dipahami responden.

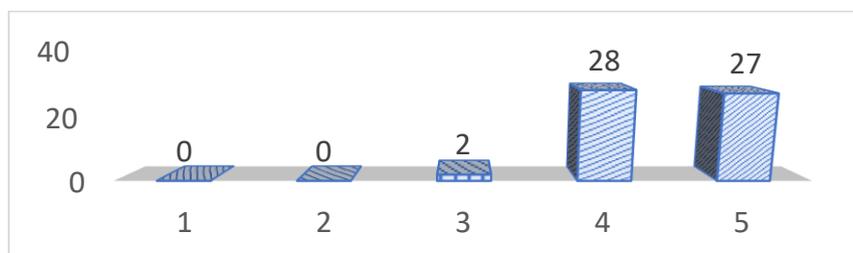
2.1.14 Respon yang Cepat



Grafik 14, Respon Cepat

Grafik 14, adalah tanggapan responden terhadap kecepatan dari tenaga kependidikan dalam memberikan tanggap, jawaban yang diperlukan. Komunikasi antar responden untuk berbagai informasi dikomunikasikan ke staf tenaga kependidikan. Mereka yang akan menyampaikan dan menjelaskan serta memberikan respon terhadap pertanyaan atau hal yang diperlukan oleh responden.

2.1.15 Daya Tangkap Dosen Memberikan Jasa Pelayanan yang Cepat

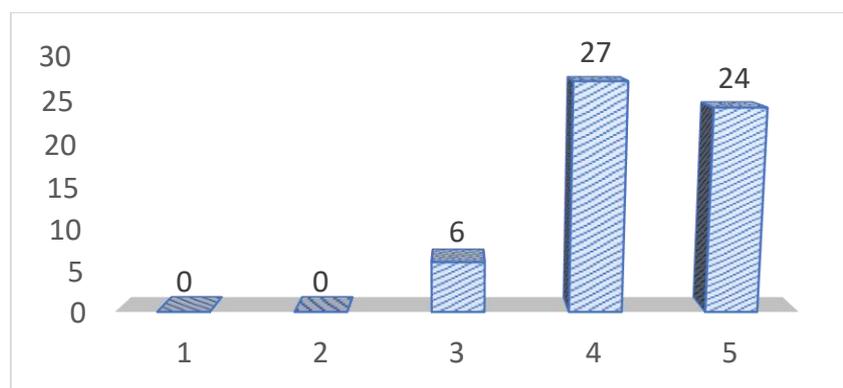


Grafik 15, Daya Tangkap Dosen Memberikan Jasa Pelayanan Cepat

Tugas dosen dalam kegiatan perkuliahan tidak lepas dari berbagai pertanyaan yang mungkin tidak jelas dipahami responden. Untuk itu, responden tetap mengharapkan adanya jawaban yang cepat dan tepat dengan berbagai pertanyaan atau penjelasan tambahan yang diperlukan responden. Umumnya menyatakan bahwa daya tangkap dosen dalam memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan responden mendapat respon cepat. Hal ini dikemukakan oleh 55 responden yang memberikan jawaban antara sangat setuju sekali sampai sangat setuju dan 2 responden menyatakan setuju. Secara umum responden menyatakan bahwa daya tangkap dosen terhadap respon yang cepat dapat dilakukan dosen.

Respon yang diharapkan responden sangat berhubungan dengan adanya tugas-tugas yang diberikan dosen kepada responden. Misalnya, kebutuhan akan penjelasan tugas setelah perkuliahan, dan tentunya hasil koreksian sebagai umpan balik terhadap berbagai tugas yang telah dilakukan responden.

2.1. 16 Daya Tangkap Tenaga Kependidikan dalam Memberikan Jasa Pelayanan

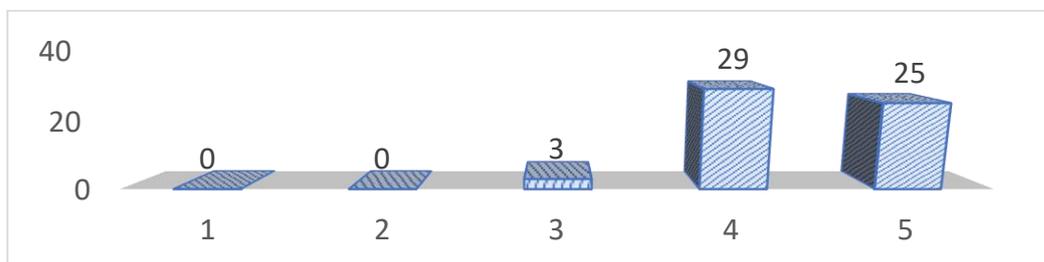


Grafik 16, Daya Tangkap Tenaga Kependidikan dalam Memberikan Jasa Pelayanan

Responden memberikan jawaban bahwa jasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan secara umum masih sesuai dengan harapan responden. 51 responden menyatakan antara sangat setuju sekali sampai dengan setuju sekali bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dan daya tangkap tenaga kependidikan sesuai dengan harapan responden.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, karena Sebagian jasa pelayanan yang diberikan melalui media elektronik. Sehingga harus cepat, sehingga responden dapat memahami berbagai informasi yang sesuai kebutuhan responden.

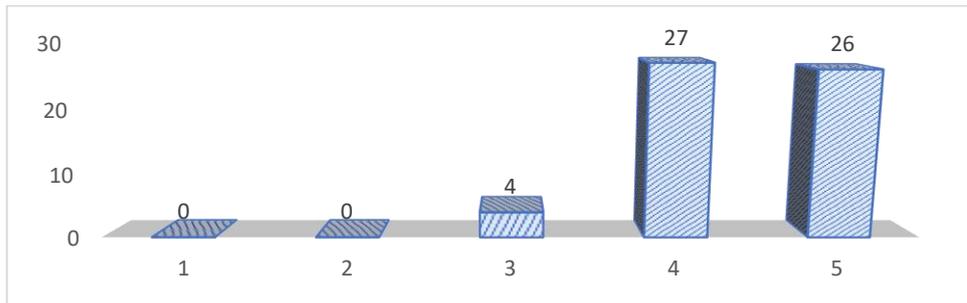
2.1.17 Kepedulian Dosen Terhadap Kebutuhan Mahasiswa



Grafik 17, Kepedulian Dosen Terhadap Kebutuhan Mahasiswa

Sejak awal perkuliahan, rambu-rambu petunjuk selama mengikuti perkuliahan telah disampaikan. Dimulai dari pertemuan pertama dijelaskan tugas sebagai mahasiswa, yang berhubungan dengan setiap mata kuliah yang diampu oleh dosen yang berbeda. Hal ini telah dituliskan di Rencana Pembelajaran Semester (RPS). Namun, secara verbal juga dijelaskan ulang. Agar memudahkan mahasiswa melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Begitu juga dengan dosen. Dari grafik 17, respon dari responden positif. Sebanyak 54 responden menyatakan sangat setuju sekali sampai dengan setuju sekali. Artinya, responden menyatakan bahwa dosen memberikan perhatian terhadap proses pembelajaran yang berlangsung.

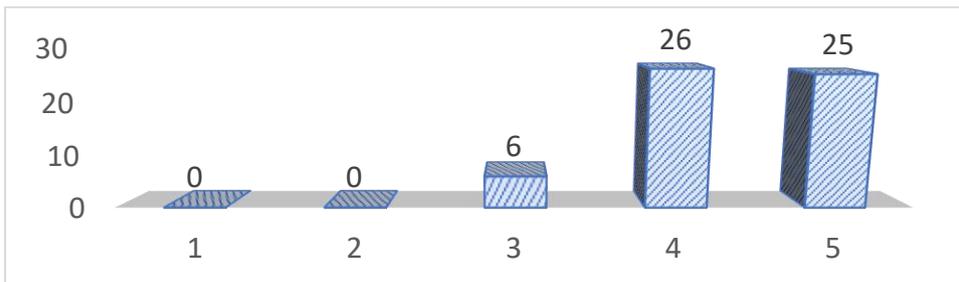
2.1.18 Dosen Melayani di Luar Jam



Grafik 18, Dosen Melayani di luar Jam

Rata-rata dosen mengajar hanya 1 kali dalam satu minggu. Artinya, waktu yang sesuai dengan jadwal perkuliahan hanya dilakukan 1 kali dalam satu minggu. Tentu waktu ini tidak cukup. Karena tidak menutup kemungkinan responden memerlukan bantuan untuk tugas yang tidak dipahami. Responden mengakui, bahwa dosen memberikan respon di luar jadwal. 53 Responden mengakui dan sangat setuju sekali dan setuju sekali, bahwa kegiatan dilakukan jadwal. Media elektronik yang digunakan responden memudahkan adanya komunikasi antar dosen dan mahasiswa.

2.1.19 Informasi Kurikulum

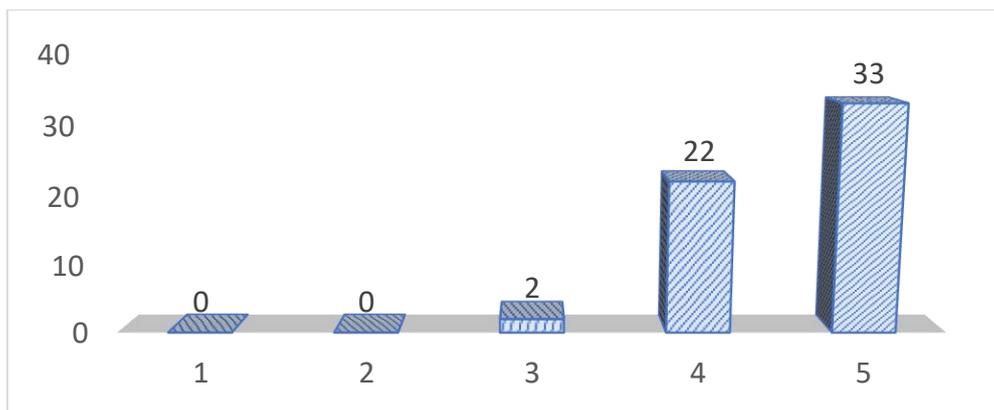


Grafik 19, Informasi kurikulum

51 Responden menyatakan bahwa informasi mengenai kurikulum mereka terima. 25 Responden menyatakan sangat setuju sekali ada informasi mengenai kurikulum, 26 responden menyatakan sangat setuju bahwa ada informasi mengenai kurikulum, dan 6

responden menyatakan setuju ada informasi mengenai kurikulum. Ini memberikan data bahwa responden mengakui ada informasi mengenai kurikulum. Responden dapat melihat informasi mengenai kurikulum yang disampaikan sesuai tahun akademik setiap semester melalui portar akademik yang berlaku di UKI. Setiap semester mata kuliah apa saja yang ditawarkan ditampilkan. Di awal kuliah gambaran umum mengenai mata kuliah yang akan diambil setiap semester juga telah disampaikan. Jika tidak menyelesaikan mata kuliah yang dimaksud saat semester berlangsung, responden dapat mengikuti di kelas semester lain, asalkan tidak bentrok.

2.1.20 RPS Di *Update*

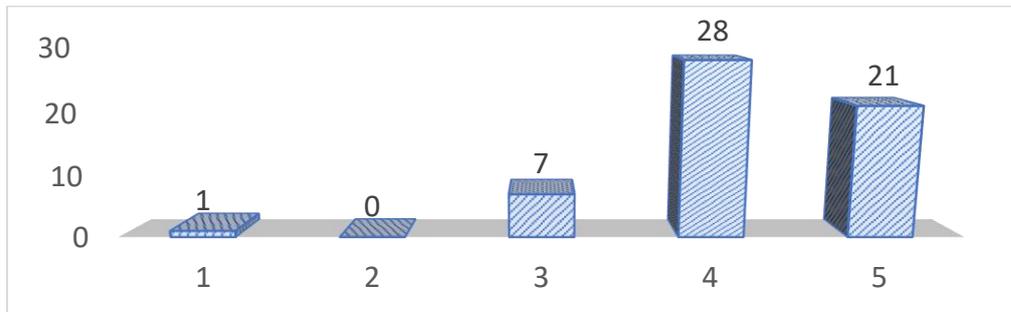


Grafik 20, RPS di *Update*

55 Responden menyatakan bahwa ada update Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dari setiap mata kuliah. 33 menyatakan sangat setuju sekali bahwa RPS di update, 22 responden menyatakan sangat setuju dan 2 responden menyatakan setuju 10 responden lain tidak memberikan respon. RPS dari setiap mata kuliah di update sesuai kebutuhan. Apalagi saat ini, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PKM) terintegrasi. Diharapkan setiap hasil penelitian maupun PKM dapat memperkaya pembelajaran yang berlangsung. Sambil belajar mengenai pemikiran para pakar,

responden juga dilatih sejak awal kuliah untuk dapat mampu melakukan dan mamahami proses perkuliahan melatih mereka dalam melaksanakan penelitian maupun PKM.

2.1.21 Instrumen Penilaian Terhadap Dosen



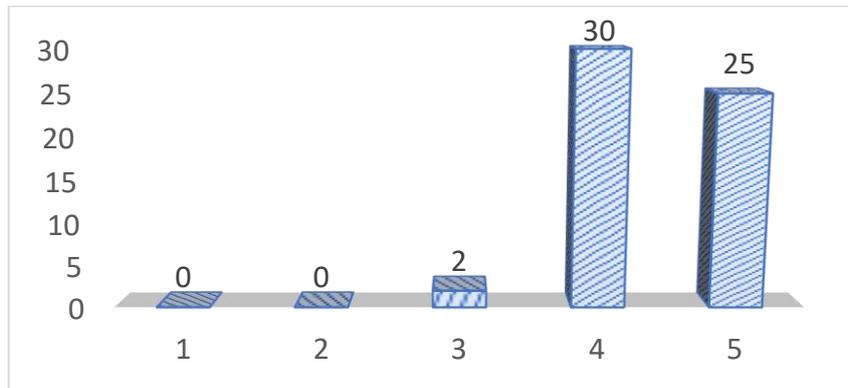
Grafik 21, Instrumen Penilaian Terhadap Dosen

49 Responden menyatakan bahwa ada penilaian terhadap dosen yang mengampu mata kuliah. 21 Responden menyatakan sangat setuju sekali bahwa ada evaluasi terhadap dosen yang mengajar, 28 responden menyatakan sangat setuju bahwa ada penilaian terhadap kinerja dosen dalam mengajar dan 7 responden lainnya menyatakan setuju ada instrument penilaian terhadap dosen yang mengajar. Dari data ini, memberikan informasi bahwa responden telah melihat dan mempraktekkan adanya intrumen terhadap dosen yang mengajar.

Instrumen penilaian terhadap dosen dapat dilakukan oleh responden menjelang akhir setiap semester. Dari pengisian *Instructional Learning Quation Indicator* (ILQI) menjadi masukkan yang berharga untuk setiap dosen yang mengajar dan dari penilaian yang dilakukan responden diharapkan setiap dosen dapat melakukan perbaikan untuk pembelajaran selanjutnya, apakah materi maupun metode yang dilakukan dalam pembelajaran. Karena mahasiswa yang mengikuti pendidikan di program Magister Administrasi Pendidikan adalah orang dewasa, maka diharapkan dalam mahasiswa

paham apa yang menjadi kewajibannya sebagai mahasiswa begitupun dosen sebagai motivator dalam pelaksanaan pembelajaran.

2.1.22 Pembelajaran Daring dilakukan Dosen



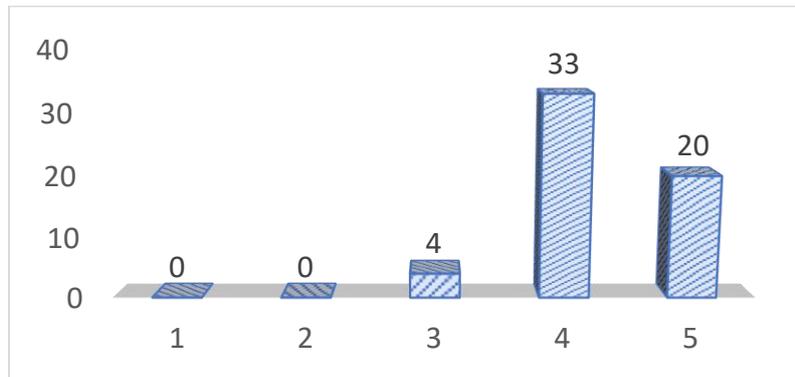
Grafik 22, Pembelajaran Daring Dilakukan Dosen

Pembelajaran yang dilakukan di program studi Magister Administrasi Pendidikan selama 2 (dua) semester dilakukan dengan daring. 25 Responden menyatakan sangat setuju sekali bahwa dosen mampu melakukan pembelajaran daring. Dari data ini memberikan informasi dengan memanfaatkan teams yang digunakan di kampus, cukup familiar bagi dosen yang memanfaatkan link tersebut. Sebelumnya, Sebagian dosen telah disiapkan melalui link yang dikoordinir oleh pendor memanfaatkan pembelajarana daring dengan menggunakan sistem.

Masa Covid – 19 sejak Maret 2020 sampai dengan laporan ini diselesaikan (Juni 2021), belum juga mereda. Teams menjadi salah satu program yang dilakukan untuk seluruh proses pembelajaran di Universitas Kristen Indonesia (UKI). Persiapan dilakukan dan secara perlahan dosen mampu mengoperasionalkannya. Memang, membutuhkan waktu beberapa bulan sampai dosen mampu untuk mengoperasionalkan teams dengan baik.

Dapat diterima, bahwa belum seluruh fitur pelayanan dapat digunakan oleh dosen, karena terbatas kemampuan menggunakan IT.

2.1. 23 Kecukupan Sarana dan prasarana

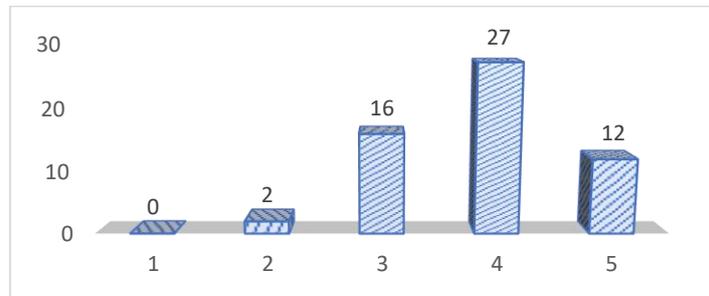


Grafik 23, Kecukupan Sarana dan prasarana

Aktivitas perkuliahan yang berlangsung selama satu tahun (2 semester) ini , berlangsung dengan cara *online/daring*. Perkuliahan di dukung program *teams* yang digunakan untuk seluruh proses pembelajaran di lingkungan Universitas Kristen Indonesia. Fasilitas utama saat ini sangat berkaitan dengan internet. 20 Respdnen mengakui bahwa fasilitas sangat baik sekali tersedia, 33 responden menatakan baik sekali dan 4 responden menyatakan cukup. Yang memberikan informasi mengenai sarana dan prasarana sebanyak 57 responden, dan 10 responden lain tidak memberikan kontribusi pendapat. Dari data ini, masih lebih banyak responden yang menyatakan bahwa fasilitas kecukupan sarana dan prasarana tersedia. Program studi juga memfasilitasi mahasiswa untuk mengenal fasilitas yang dapat digunakan, seperti: melakukan penyelusuran jurnal, *e - book* melalui internet. Tanpa harus datang ke kampus untuk menggunakan buku-buku atau jurnal. Karena perpustakaan UKI menyediakan bagi setiap mahasiwa untuk dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara daring. Jadi, tidak ada alasan bagi mahasiswa kekurangan

buku atau jurnal yang mereka perlukan. Belum lagi, hasil karya dosen yang berhubungan dengan penelitian dapat mereka unduh melalui internet.

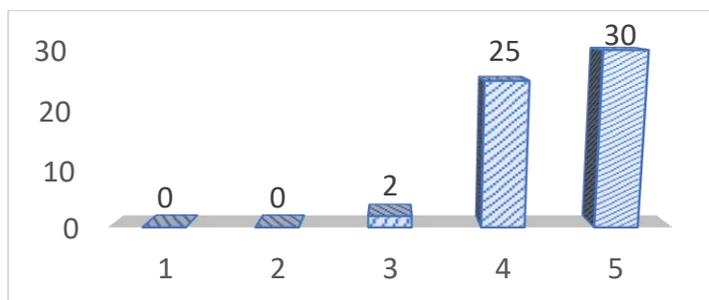
2.1.24, Mengikuti TOEIC,TOEFL Sesuai Kebutuhan



Grafik 24, Mengikuti TOEIC,TOEFL Sesuai Kebutuhan

12 Responden mengatakan ada TOEIC,TOEFL sesuai kebutuhan, 27 respnden menyatakan sangat setuju dan 16 menyatakan setuju dan 2 responden kurang setuju. Di awal pertemuan telah dijelaskan bahwa menjelang akhir perkuliahan mahasiswa wajib untuk memiliki sertifikat untuk aktivitas kegiatan TOEIC dan TOEFL yang disesuaikan dengan kebutuhan. Ada juga fasilitas kursus, dimana mahasiswa dapat mengikuti kegiatan secara online. Tidak lagi dapat dihindari bahwa penguasaan Bahasa menjadi hal yang penting untuk dapat memahami atau menambah pengetahuan melalui penguasaan Bahasa. Sebagian besar literatur, maupun *e- book* yang tersedia maupun jurnal menggunakan bahasa asing.

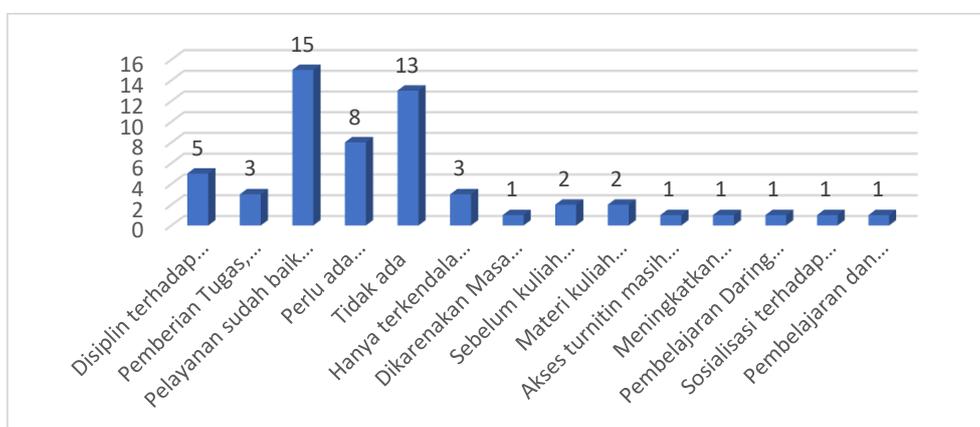
2.1.25 Kerja sama PKM/Penelitian



Grafik 25, Kerja Sama PKM/Penelitian

55 Responden menyatakan antara sangat setuju sekali sampai setuju sekali bahwa dosen melakukan Kerjasama untuk melakukan penelitian maupun PkM. Beberapa produk hasil Kerjasama antar dosen dan mahasiswa telah dipublikasi. Ini memberikan informasi secara nyata, bahwa sejak awal mahasiswa dilibatkan untuk melakukan penelitian dan PKM. Memang tidak semua dapat dilibatkan dalam satu situasi. Namun, dalam kurun waktu satu tahun ini, telah ada 25 % hasil karya yang dilakukan dan dipublikasi dan juga dalam proses. Diperlukan untuk waktu berikutnya lebih kontinyu melakukan PkM dan penelitian antar dosen dan mahasiswa. Karena, salah satu indikator standar yang harus dipenuhi program studi adalah adanya hasil karya Bersama dosen dan mahasiswa dalam bentuk PkM dan penelitian. Tentunya, hasil penelitian dan PkM dipublikasi, supaya masyarakat mengetahui temuan maupun kegiatan yang dilakukan yang berdampak terhadap masyarakat.

2.1.26 Usulan Untuk Perbaikan Pembelajaran



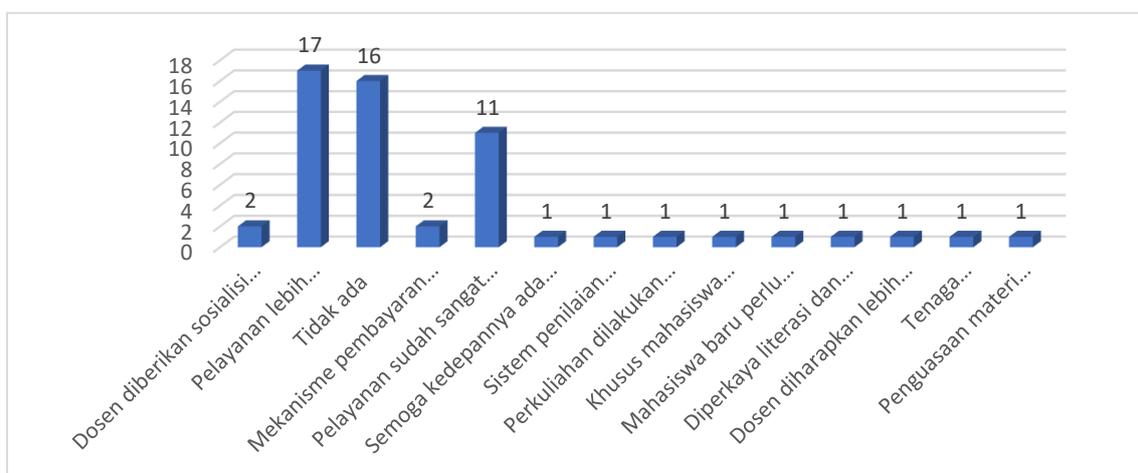
Grafik 26, Usulan Untuk Perbaikan Pembelajaran

Dari grafik 26, digambarkan beberapa usulan untuk menjadi perhatian pembelajaran berikutnya, seperti: disiplin, pemberian UTS, UAS, tugas harus terschedule, peningkatan pelayanan yang sudah baik, ada juga yang tidak memberikan usulan, tidak optimal dalam

diskusi karena kendala jaringan, informasi di kemas lebih jelas, contoh dalam pembelajaran yang relevan, fasilitas ditingkatkan, sulit melakukan Turnitin.

Kendala disiplin antar mahasiswa dan dosen bisa terjadi, karena Sebagian mahasiswa adalah peserta dari luar kota, kadangkala jaringan tidak optimal. Mengenai Turnitin, akses sudah diberikan dan dapat menggunakan fasilitas perpustakaan. Yang menyatakan hal ini tidak banyak, bisa jadi waktu dilakukan pembekalan tidak bergabung, sehingga saat operasional mengalami kesulitan. Petunjuk operasionalnya telah diberikan/ada panduan penggunaannya. Hanya saja diprioritaskan bagi mahasiswa yang sedang dalam proses penyelesaian tesis. Sedangkan mahasiswa yang menggunakan Turnitin untuk tugas dapat meminta bantuan kepada staf yang ada diperpustakaan pada jam kerja. Begitu juga dengan jadwal, sejak awal telah disampaikan bahwa setelah 7 – 8 kali tatap muka, maka akan dilakukan UTS dan begitu juga pelaksanaan UAS. Mengenai waktunya diserahkan kepada dosen, Karena jadwal bisa saja mengalami pergeseran karena adanya libur di hari tertentu sesuai kalender nasional.

2.1.27. Kepuasan Pelayanan di Prodi



Grafik 27, Kepuasan Pelayanan di Prodi

Beberapa usulan yang perlu diperhatikan untuk kepuasan pelayanan di Program Studi Administrasi Pendidikan di pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, seperti yang terdapat di grafik 27, sebagai berikut.

- Dosen mendapat sosialisasi pemanfaatan teknologi, supaya lebih trampil
- Pelayanan ditingkatkan
- Pembayaran lebih fleksibel
- LMS UKI tersedia
- Lebih objektif dalam memberikan penilaian
- Khusus mahasiswa Toraja, dosen dapat berkunjung ke Toraja
- Ada sosialisasi pengenalan kampus
- Diperkaya literasi terhadap mahasiswa
- Tenaga kependidikan lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa
- Penguasaan materi dosen lebih ditingkan

Beberapa butir usulan yang dikemukakan responden dapat direalisasi sesuai dengan keadaan yang dapat dilakukan saat awal semester berikutnya, dan beberapa usulan yang berhubungan dengan dosen disampaikan saat pertemuan dengan dosen di awal/akhir semester .

3. DISKUSI

Aktivitas pembelajaran dan apapun kegiatan yang dilakukan, diarahkan seluruhnya untuk memberikan warna dan hasil yang mendukung visi, misi program studi. Sebelum, sesudah kegiatan dirancang dan dilakukan. Diharapkan, dapat memberikan dampak positif terhadap mutu pembelajaran yang dilakukan.

Pelaksanaan seluruh aktivitas yang mendukung pelayanan terintegrasi dan bermutu dilakukan di setiap semester. Mulai dari pembekalan terhadap fasilitas buku-buku maupun jurnal yang dapat diakses setiap saat, tanpa harus datang ke kampus. Apalagi dengan situasi saat ini karena pandemic.

Mengenai penilaian terhadap mahasiswa yang berhubungan dengan UTS, UAS dan tugas komponen ini telah dijelaskan di RPS setiap mata kuliah. Jika tugas dilakukan beberapa kali, berarti nilai akhirnya ada dibagi dengan jumlah tugas yang diberikan. Sebagai nilai akhir.

| Nilai Huruf | Nilai Angka | Nilai Mutu |
|-------------|-------------|------------|
| A | 85 - 100 | 4.0 |
| A- | 80 – 84,9 | 3.7 |
| B+ | 75 – 79,9 | 3,3 |
| B | 70 – 74,0 | 3,0 |
| B- | 65 – 69,9 | 2,7 |
| C+ | 60 – 64,9 | 2,3 |
| C | 55 – 59,8 | 2,0 |
| D | 50 – 54,9 | 1,0 |
| E | ≤ 50 | 0 |

Tabel 2, Nilai Huruf, Angka, Mutu

Nilai angka dan nilai mutu seperti yang terdapat di tabel 1, nilai huruf, nilai angka dan nilai mutu. Dengan merujuk penilaian konversi penilaian seperti yang terdapat di tabel 2, maka setiap dosen dapat melakukan penilaian objektif. Dengan memperhatikan komponen penialain: unjuk kerja sebelum, pertengahan dan Evaluasi akhir dari setiap mata kuliah.

Dosen/tenaga pendidik, menerapkan nilai – nilai UKI, seperti: rendah hati, berbagi dan peduli, professional, bertanggung jawab dan disiplin. Karena, melayani mahasiswa yang cenderung dapat dilakukan sore menjelang malam, karena responden umumnya telah bekerja. Sehingga setiap dosen diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan di luar

jam kerja yang biasa dilakukan di Lembaga lain. Sehubungan dengan pertanyaan ini, responden mengakui bahwa mereka sangat setuju dengan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga pendidik. Ini memberikan potret bahwa para tenaga pendidik berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan responden. Sedapat yang dapat dilakukan oleh para tenaga pendidika, akan dilakukan. Walaupun tidak menutup kemungkinan seluruh keperluan responden mungkin tidak dapat dipenuhi secara keseluruhan, tetapi apa yang sangat diperlukan oleh responden, apalagi yang berhubungan dengan pendampingan kaitannya dengan tugas sebagai pembimbing tesis, maka hal ini menjadi skala prioritas. Karena memberikan pelayanan juga di luar hari kerja. Dosen dalam hal ini memberikan pelayanan bukan hanya yang telah terjadwal, tetapi juga yang tidak terjadwal. Apalagi dengan situasi saat ini karena adanya pandemic dan adakalanya gangguan sinyal terjadi. Akibatnya, bisa saja jadwal mengalami pergeseran dan dilakukan tidak sesuai jadwal. Responden juga memberikan respons yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Menurut responden, tenaga kependidikan memberikan layanan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang mereka perlukan, seperti: surat keterangan, permohonan untuk melakukan penelitian, dan surat keterangan lain yang membantu responden untuk lingkup pekerjaan.

Rencana pembelajaran Semester (RPS) tersedia untuk setiap mata kuliah dan diberikan kepada responden sesuai mata kuliah yang ditawarkan. Begitu juga dengan Instructional Learning Quation (ILQ) dilakukan setiap akhir semester, sebagai Evaluasi untuk pelaksanaan pembelajaran.

Untuk sarana prasarana juga sudah terpenuhi, akses internet tersedia di lokasi kampus dan digunakan secara gratis, e-book, e- jurnal dan buku-buku lainnya, dapat dengan mudah diakses oleh responden sesuai kebutuhan. Hal tersebut semakin mudah dilakukan, karena

setiap responden memiliki password untuk dapat mengakses berbagai buku-buku yang diperlukan.

Secara keseluruhan respon dari responden yang telah memanfaatkan fasilitas, komunikasi, pelayanan dengan pendidik maupun tenaga kependidikan secara umum puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu, waktu yang akan datang lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan moto UKI dan nilai-nilai yang diperkenalkan di UKI.

BAB III

KESIMPULAN, SARAN

1. Kesimpulan

1. 85 % Responden menyatakan bahwa Prodi memiliki visi misi
2. Melakukan sosialisasi visi, misi
3. 54 Responden menyatakan Prodi melakukan sosialisasi visi, misi secara terstruktur
4. 56 Responden menyatakan bahwa program yang dilakukan mendukung visi dan misi prodi
5. Responden puas dengan pelayanan yang diberikan dosen
6. Responden puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan
7. Dosen memberikan layanan yang baik
8. Dosen melibatkan responden untuk kegiatan PkM, penelitian maupun publikasi jurnal
9. Dosen membantu responden untuk mengetahui tugas dan tanggung jawabnya selama mengikuti pendidikan di Prodi
- 10.
11. Secara keseluruhan responden puas dengan prodi yang menjadi pilihannya,

Usulan dari Responden untuk meningkatkan kepuasan, antara lain

1. Komponen yang berhubungan dengan pembelajaran diberikan di awal semester
2. Visi, misi, tujuan prodi jelas
3. PkM, penelitian yang dilakukan dosen melibatkan mahasiswa
4. Dosen mendapat sosialisasi pemanfaatan teknologi, supaya lebih trampil
5. Pembayaran lebih fleksibel

6. LMS UKI tersedia
7. Lebih objektif dalam memberikan penilaian
8. Khusus mahasiswa Toraja, dosen dapat berkunjung ke Toraja
9. Ada sosialisasi pengenalan kampus
10. Diperkaya literasi terhadap mahasiswa
11. Tenaga kependidikan lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa
12. Penguasaan materi kuliah oleh dosen ditingkatkan

2. Saran

1. Beberapa usulan dapat dilakukan dengan cepat, seperti melengkapi kompetensi dosen menggunakan media elektronik yang membantu pembelajaran lebih bermutu
2. Perkuliahan dilakukan tepat waktu
3. Persiapan pembelajaran yang lebih optimal
4. Materi diberikan sebelum perkuliahan berlangsung
5. Usulan untuk tenaga kependidikan disampaikan sesuai usulan responden, supaya lebih cepat dalam memberikan informasi yang diperlukan

Referensi

BPEA UKI.2020. Pedoman Survei Kepuasan Pengguna di Lingkungan UKI. Jakarta: tidak di cetak untuk keperluan internal UKI.

BPEA. 2020. Panduan Pengembangan Kurikulum. Jakarta: BPEA: UKI

UKI Press. 2019. Pedoman Akademik UKI. Jakarta UKI Press

Resntra Prodi. 5 tahun. 2019/2021

Renstra Prodi 10 Tahun.2024/2029

Laporan Kepuasan 2019/2020.