

# LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK SEMESTER GANJIL 2023-2024

Universitas **Bina  
Darma**



**MAGISTER PENDIDIKAN JASMANI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI  
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
PASCASARJANA – UNIVERSITAS BINA DARMA  
SEMESTER GANJIL 2023/2024**

**Disusun Oleh  
Program Studi Magister Pendidikan Jasmani  
Pascasarjana Universitas Bina Darma**

**Disahkan Oleh  
Direktur Pascasarjana**



**Prof. Hj. Isnawijayani, M.si., Ph.D.**

**Palembang, 30 Agustus 2024  
Diajukan Oleh  
Ketua Program Studi Magister  
Pendidikan Jasmani**



**Dr. M. Haris Satria, M.Pd.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena karunia-Nya laporan survei Layanan Administrasi Akademik ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan survei ini merupakan laporan yang secara rutin dibuat setiap semester akademik untuk memberikan masukan kepada dosen tetap program studi dan untuk program studi terhadap kualitas pembelajaran.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini dapat selesai berkat dukungan seluruh unsur di tingkat Program Studi, Pascasarjana dan Universitas Bina Darma. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh pimpinan di Universitas Bina Darma mulai dari tingkat rektorat, pascasarjana/fakultas hingga program studi. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Biro Penjamin Mutu (BPM), sekretariat pascasarjana, dosen di program studi, mahasiswa dan staf pendukung lainnya. Harapannya, hasil evaluasi ini dapat menjadi acuan bagi program studi untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja Layanan Administrasi Akademik di Magister Pendidikan Jasmani dan sebagai penguatan layanan kepuasan mahasiswa. Semoga kegiatan ini menjadi amal ibadah untuk kita semua.

Ketua Program Studi  
Magister Pendidikan Jasmani



Dr. M. Haris Satria, M.Pd.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Rumusan.....	6
C. Tujuan.....	6
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	7
A. Metode Pengumpulan Data.....	7
B. Metode Analisis Data.....	7
BAB III HASIL DAN ANALISIS HASIL SURVEI.....	10
A. Hasil.....	10
1. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	10
2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	11
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Program Studi.....	11
B. Analisis Hasil Survei.....	15
BAB IV PENUTUP.....	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Rencana Tindak Lanjut.....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	19

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dosen merupakan seseorang yang bertugas untuk menyampaikan ilmu pengetahuan baik secara akademik maupun non akademik. Hal ini sejalan dengan yang telah disampaikan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen, disebutkan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tridarma Perguruan Tinggi). Untuk itu, seorang dosen harus memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja menurut Viethzal Rivai (2005) adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja seseorang dosen dapat dilihat dari hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai seorang dosen. Depdiknas (2004) menyatakan bahwa kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Sedangkan menurut Nadeak (2020) mengatakan bahwa kinerja dosen adalah hasil kerja yang dicapai oleh dosen dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan wewenang dan tanggung-jawabannya sebagai tenaga fungsional akademik.

Pada konteks pembelajaran maka kinerja seorang dosen akan dilihat pada saat kegiatan pembelajaran. Kualitas seorang dosen akan mempengaruhi kualitas pembelajaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan

penilaian terhadap kinerja dosen. Salah satu yang dapat menilai sebuah kualitas pembelajaran secara objektif adalah mahasiswa, dimana mereka terlibat secara langsung selama satu semester dalam pembelajaran. Penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa merupakan indikator kepuasan mahasiswa terhadap kinerja seorang dosen.

Dalam melaksanakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen, program studi berkoordinasi pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Bina Darma dan Direktorat Akademik. Evaluasi yang dilaksanakan oleh program studi dilaksanakan secara berkala tiap akhir semester berjalan. Hasil dari evaluasi/penilaian tersebut akan menjadi gambaran terhadap kualitas pembelajaran, kualitas dosen, dan kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

## **B. Rumusan**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Layanan Administrasi Akademik adalah :

1. Bagaimana kinerja Layanan Administrasi Akademik Magister Pendidikan Jasmani Semester Ganjil 2023/2024?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Layanan Administrasi Akademik Magister Pendidikan Jasmani Semester Ganjil 2023/2024?

## **C. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan di atas maka tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Layanan Administrasi Akademik Magister Pendidikan Jasmani Semester Ganjil 2023/2024.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Magister Pendidikan Jasmani Semester Ganjil 2023/2024.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan, maka perlu dilakukan pengumpulan data secara sistematis. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan, maka digunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data secara objektif tentang kinerja Layanan Administrasi Akademik. Kuesionernya sebagai berikut; <https://docs.google.com/forms/d/1dWsS0N8kdjVX-QglDdPPKiDCDpPi7UazYncwMnst0fA/edit?ts=67a34218>. Kuesioner ini disebar kepada seluruh mahasiswa Magister Pendidikan Jasmani Semester Ganjil 2023/2024 yang berjumlah 20 orang, mereka mengisi melalui *link google form* yang telah disediakan. Pernyataan tersebut diukur menggunakan skala likert 1 – 5 . Skala tersebut menunjukkan 5) sangat baik, 4) baik, 3) cukup, 2) kurang, dan 1) sangat kurang. Pelaksanaan pengisian berlangsung selama 1 minggu yaitu 21 – 28 Januari 2024.

#### B. Metode Analisis Data

##### 1. Uji Validitas

Valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2016). Kuesioner yang akan diberikan ke mahasiswa untuk mengukur kinerja Layanan Administrasi Akademik harus dilakukan uji coba instrumen terlebih dahulu dalam hal ini yang harus diuji coba adalah kuesionernya. Uji validitas menggunakan validitas konstruk. Kuesioner yang telah disusun sesuai dengan aspek –aspek yang akan diukur, selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli (*judgment expert*). Setelah pengujian konstruksi oleh ahli maka dilakukan uji coba instrumen dengan sampel 20 orang. Perhitungan uji coba instrumen untuk menyatakan valid atau tidak valid menggunakan SPSS statistik 2.2. Kuesioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung}$  (nilai koefisien korelasi)  $>$   $r_{tabel}$  (Uji 2 sisi dengan Sig. 0,05).

## 2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016). Instrumen yang telah diuji validitasnya maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS 2.2. Adapun dasar keputusan dinyatakan reliabel jika  $r_{hitung} \text{ (cronbach alpha)} > r_{tabel}$  maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika  $r_{hitung} \text{ (cronbach alpha)} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak reliabel dengan tingkat signifikansi  $5\% = 0,05$ .

## 3. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan maka akan dilakukan analisis. Data dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Memberikan skor pada masing-masing deskriptor yang tampak. Adapun rentang nilai yang ada pada kuesioner sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Penilaian

Skala	Nilai
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

(Sumber : Sugiyono, 2016)

2. Skor kemudian dihitung dengan rumus.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- P = presentase yang dicari untuk setiap jawaban.  
F = frekuensi jawaban yang diperoleh.  
N = frekuensi seluruh jawaban.  
100% = pembilang tetap

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:



1. Reduksi Data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian Data (*Display*), mendisplaykan data berarti mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Analisis Data Verifikasi (*Conclusion Drawing*), langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## BAB III

### HASIL DAN ANALISA HASIL SURVEI

#### A. HASIL

##### 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Perhitungan uji coba instrumen untuk menyatakan valid atau tidak valid menggunakan SPSS statistik 2.2. Kuesioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung}$  (nilai koefisien korelasi)  $>$   $r_{tabel}$  (Uji 2 sisi dengan Sig. 0,05). Berikut hasil uji validitas terhadap instrumen (kuesioner) yang akan diberikan kepada mahasiswa:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Nomor	$r_{hitung}$		$r_{tabel}$ (N=30, $\alpha = 0,05$ )	Keterangan
$r_{hitung}$ 1	0,572	>	0,402	valid
$r_{hitung}$ 2	0,594	>		valid
$r_{hitung}$ 3	0,604	>		valid
$r_{hitung}$ 4	0,685	>		valid
$r_{hitung}$ 5	0,749	>		valid
$r_{hitung}$ 6	0,518	>		valid
$r_{hitung}$ 7	0,486	>		valid
$r_{hitung}$ 8	0,725	>		valid
$r_{hitung}$ 9	0,683	>		valid
$r_{hitung}$ 10	0,647	>		valid

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan bahwa instrumen (kuesioner) yang digunakan untuk menilai kinerja layanan administrasi akademik dinyatakan “valid” dimana hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

##### 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah instrumen (kuesioner) dinyatakan valid maka selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah instrumen (kuesioner) tersebut jika digunakan beberapa kali akan tetap mendapatkan hasil yang sama. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel. Hal ini dilihat dari hasil

dimana  $r_{hitung} (\text{cronbach alpha}) > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

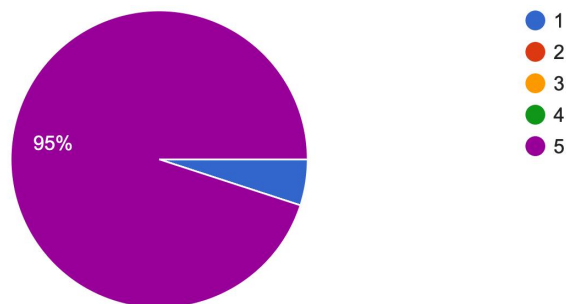
Tabel 3. Hasil Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.415	10

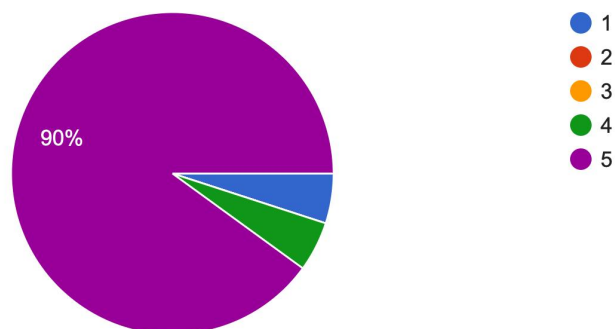
### 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Tetap Program Studi (DTPS).

Survei kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen Tetap Program Studi diberikan kepada mahasiswa angkatan pertama Magister Pendidikan Jasmani semester genap 2022/2023 yang berjumlah 18 orang dengan jumlah 10 item pernyataan. Berikut adalah hasil survei yang telah dilaksanakan:

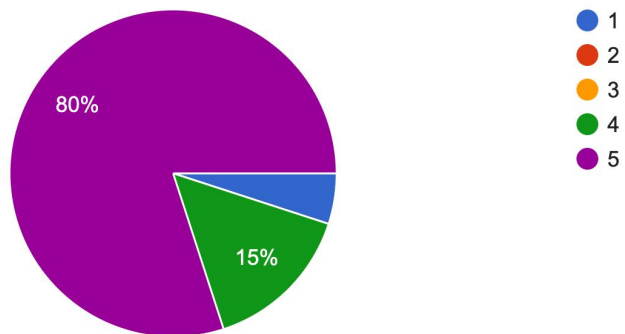
#### 1.1. Memberikan Pelayanan Akademik Untuk Kepentingan Mahasiswa



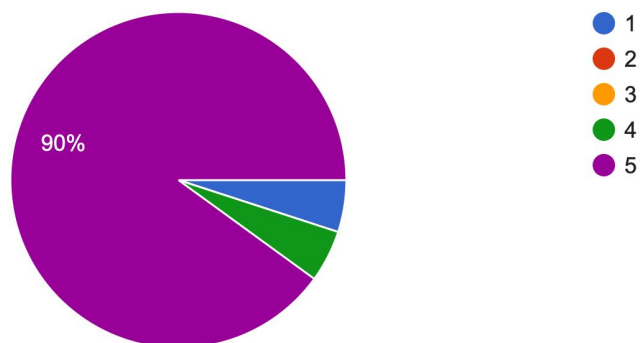
#### 1.2. Kemampuan Staf Akademik Untuk Melayani Administrasi Kemahasiswaan



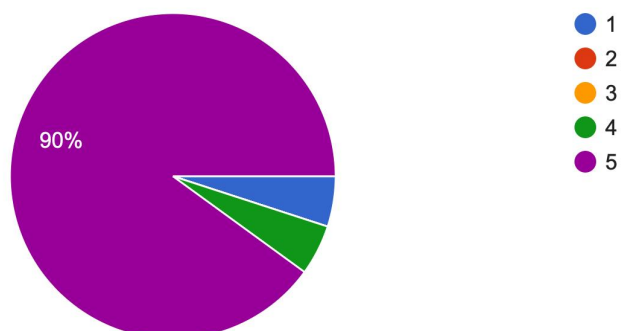
### 1.3. Staf Administrasi Akademik Santun Dalam Memberikan Pelayanan



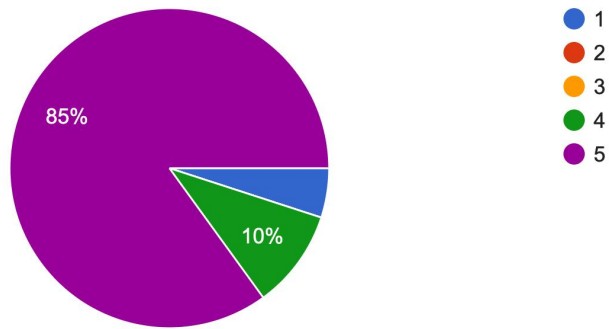
### 1.4. Memberikan Solusi Terhadap Permasalahan/Keluhan Mahasiswa Yang Bersifat Akademik & Non Akademik



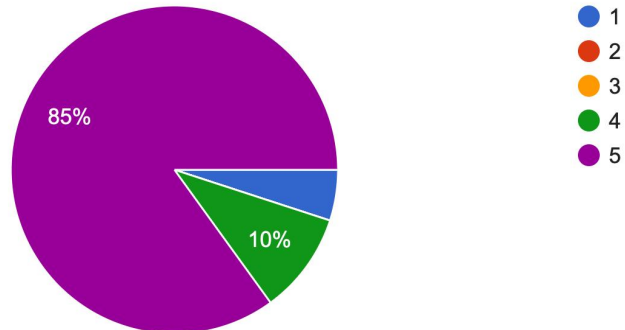
### 1.5. Adanya Sosialisasi Informasi Terkait Proses Perkuliahan & Kegiatan Lainnya Yang Bersifat Akademik



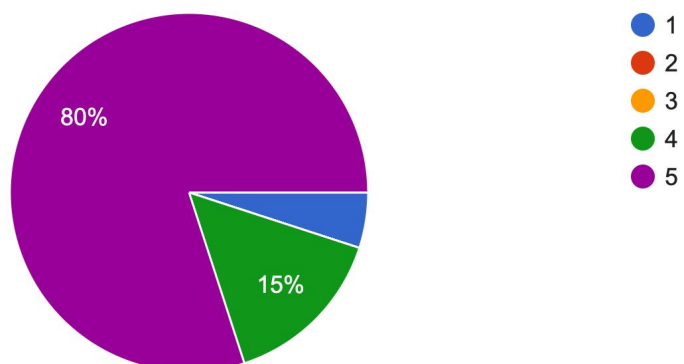
1.6. Memonitor Proses Studi Mahasiswa Selama Menempuh Perkuliahan



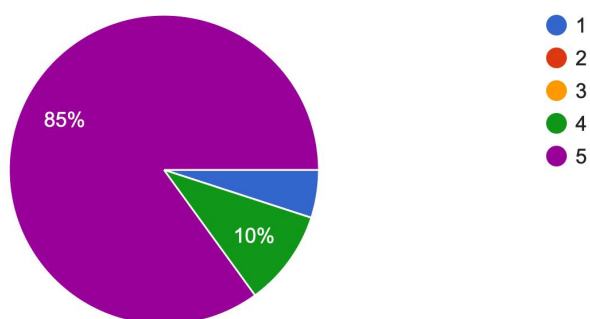
1.7. Memberikan Informasi Sistem Perkuliahan Dalam Bentuk Panduan/Tutorial



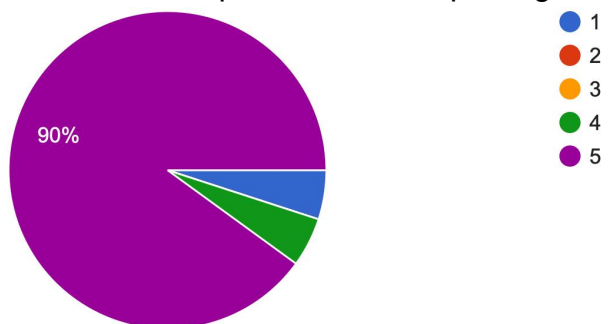
1.8. Memberikan Informasi Akademik Dan Pelayanan Non Akademik Dalam Bentuk Website/Online



### 1.9. Secara Terbuka Memberikan Informasi dan Pelayanan Baik Akademik maupun Non Akademik



### 1.10. Berusaha Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa



## B. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei yang dilaksanakan oleh Program Studi Magister Pendidikan Jasmani telah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari 100% responden mengisi *google form* yang telah diberikan. Tingkat kepuasan mahasiswa kami targetkan mereka mendapatkan tingkat kepuasan yang “baik” untuk setiap pertanyaan yang diberikan. Untuk itu, jika ada pertanyaan

mendapatkan penilaian di bawah target maka akan menjadi catatan perbaikan bagi kami di program studi.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Kurang Sekali
1.	Memberikan Pelayanan Akademik Untuk Kepentingan Mahasiswa	95%	0%	0%	0%	5%
2.	Kemampuan Staf Akademik Untuk Melayani Administrasi Kemahasiswaan	90%	5%	0%	0%	5%
3.	Staf Administrasi Akademik Santun Dalam Memberikan Pelayanan	80%	15%	0%	0%	5%
4.	Memberikan Solusi Terhadap Permasalahan/Keluhan Mahasiswa Yang Bersifat Akademik & Non Akademik	90%	5%	0%	0%	5%
5.	Adanya Sosialisasi Informasi Terkait Proses Perkuliahan & Kegiatan Lainnya Yang Bersifat Akademik	90%	5%	0%	0%	5%
6.	Memonitor Proses Studi Mahasiswa Selama Menempuh Perkuliahan	85%	10%	0%	0%	5%
7.	Memberikan Informasi Sistem Perkuliahan Dalam Bentuk Panduan/Tutorial	85%	10%	0%	0%	5%
8.	Memberikan Informasi Akademik Dan Pelayanan Non Akademik Dalam Bentuk Website/Online	80%	15%	0%	0%	5%

9.	Secara Terbuka Memberikan Informasi dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik	85%	15%	0%	0%	5%
10.	Berusaha Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa	90%	5%	0%	0%	5%
<b>Rata-Rata</b>		<b>87%</b>	<b>8,5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>

Berdasarkan hasil dari tingkat kepuasan mahasiswa yang telah diisi oleh mahasiswa didapat hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa yaitu “sangat baik” dari setiap butir pertanyaan yang diberikan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil rata-rata menunjukkan kategori “sangat baik” dengan persentase 87%, dan kategori “baik” dengan persentase 8,5%, dan kategori kurang sekali 5%. terhadap Layanan Administrasi Akademik. Selanjutnya, hasil tersebut sejalan dengan respon positif yang diberikan oleh responden yang memberikan komentar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Questions Responses **20** Settings

**Komentar/Kritik/Saran**

20 responses

- Sangat baik
- Tidak ada
- Sangat Baik
- Mohon perbaiki keran toilet wanita .  
Karena sangat kecil.  
Yang lainnya sudah cukup memuaskan.  
Terima kasih
- Tingkatkan dan pertahankan pelayanannya
- Tingkatkan lagi
- SANGAT BAIK
- Sangat baik dan dipertahankan.



### Komentar/Kritik/Saran

20 responses

Terbaik bermutu unggul

Sudah baik dan Oke Pelayanan di SMPN 1 Belitang

Tidak ada kritik dan saran

Sudah sangat baik.

Sudah berjalan dengan baik

Baik

Sangat puas dengan pelayanan admin UBD, sehingga tidak ada kritik maupun saran. Terimakasih

Pelayanan sangat baik

Baik dan pertahankan

Tingkat kepuasan mahasiswa sangat penting bagi peningkatan kualitas pembelajaran, kualitas dosen, kualitas program studi dan kualitas sebuah institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan kritik/saran/masukan yang membangun dan kerjasama yang baik seluruh civitas akademika Universitas Bina Darma yang berkesinambungan. Hasil analisis ini akan menjadi tolak ukur kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan kepada mahasiswa Magister Pendidikan Jasmani semester Ganjil 2023/2024 terhadap kinerja Layanan Administrasi Akademik dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Layanan Administrasi Akademik pada semester Ganjil 2023/2024 menunjukkan kinerja yang sangat baik.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa Magister Pendidikan Jasmani semester Ganjil 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil survei menunjukkan layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang sangat baik. Akan tetapi tetap yang harus ditindak lanjutin oleh program studi untuk kedepannya, adapun yang harus ditindak lanjuti adalah:

1. **Memberikan Pelayanan Akademik Untuk Kepentingan Mahasiswa**, mendapat nilai 95% kategori “sangat baik”, dan 5% kategori sangat kurang. Dari hasil tersebut, program studi menyampaikan bidang akademik untuk meningkatkan pelayanan yang terbaik pada mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik.
2. **Kemampuan Staf Akademik Untuk Melayani Administrasi Kemahasiswaan**, mendapat nilai 90% kategori “sangat baik”, 5% kategori “baik”, dan 5% sangat kurang. Dari hasil tersebut, program

menyampaikan kepada staf akademik untuk meningkatkan pelayanan akademik yang terbaik pada mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik.

3. **Staf Administrasi Akademik Santun Dalam Memberikan Pelayanan**, mendapat nilai 80% kategori “sangat baik”, 15% kategori “baik”, dan 5% kategori sangat kurang. Dari hasil tersebut, program studi mengingatkan staf meningkatkan pelayanan akademik yang terbaik pada mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik.
4. **Memberikan Solusi Terhadap Permasalahan/Keluhan Mahasiswa Yang Bersifat Akademik & Non Akademik**, mendapat nilai 83,3% kategori “sangat baik”, 11,1% kategori “baik”, dan 5,6 kategori sangat kurang . Dari hasil tersebut, program studi mengingatkan staf meningkatkan pelayanan akademik yang terbaik pada mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik.
5. **Adanya Sosialisasi Informasi Terkait Proses Perkuliahan & Kegiatan Lainnya Yang Bersifat Akademik** , mendapat nilai 90% kategori “sangat baik”, 5% kategori baik, dan 5% kategori “sangat kurang”. Dari hasil tersebut, program studi mengingatkan staf meningkatkan pelayanan informasi terkait perkuliahan yang terbaik dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Kurang Sekali
1.	Memberikan Pelayanan Akademik Untuk Kepentingan Mahasiswa	95%	0%	0%	0%	5%
2.	Kemampuan Staf Akademik Untuk Melayani Administrasi Kemahasiswaan	90%	5%	0%	0%	5%
3.	Staf Administrasi Akademik Santun Dalam Memberikan Pelayanan	80%	15%	0%	0%	5%

4.	Memberikan Solusi Terhadap Permasalahan/Keluhan Mahasiswa Yang Bersifat Akademik & Non Akademik	90%	5%	0%	0%	5%
5.	Adanya Sosialisasi Informasi Terkait Proses Perkuliahan & Kegiatan Lainnya Yang Bersifat Akademik	90%	5%	0%	0%	5%
6.	Memonitor Proses Studi Mahasiswa Selama Menempuh Perkuliahan	85%	10%	0%	0%	5%
7.	Memberikan Informasi Sistem Perkuliahan Dalam Bentuk Panduan/Tutorial	85%	10%	0%	0%	5%
8.	Memberikan Informasi Akademik Dan Pelayanan Non Akademik Dalam Bentuk Website/Online	80%	15%	0%	0%	5%
9.	Secara Terbuka Memberikan Informasi dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik	85%	15%	0%	0%	5%
10.	Berusaha Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa	90%	5%	0%	0%	5%
<b>Rata-Rata</b>		<b>87%</b>	<b>8,5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>

6. **Memonitor Proses Studi Mahasiswa Selama Menempuh Perkuliahan**, mendapat nilai 85% kategori “sangat baik”, 10% kategori “baik” .Dari hasil tersebut, program studi mengingatkan staf meingkatkan pelayanan infromasi terkait perkuliahan yang terbaik dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik
7. **Memberikan Informasi Sistem Perkuliahan Dalam Bentuk Panduan/Tutorial**, mendapat nilai 80% kategori “sangat baik”, 15% kategori “baik” dan 5% kategori sangat kurang. Dari hasil tersebut, program studi mengingatkan staf meingkatkan pelayanan infromasi

terkait perkuliahan yang terbaik dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik.

8. **Komunikasi dalam kelas (kuliah virtual dan tatap muka), mendapat** nilai 80% kategori “sangat baik”, 11,1 % kategori “baik”, 5,6% kategori cukup dan dan Untuk itu, program studi mengingatkan semua dosen yang mengajar di program studi untuk mempertahankan komunikasi yang sudah terjalin dengan sangat baik pada proses pembelajaran.
9. **Secara Terbuka Memberikan Informasi dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik,** nilai 85% kategori “sangat baik”, 15% kategori “baik”, 15% kategori cukup dan dan Untuk itu, program studi mengingatkan semua dosen yang mengajar di program studi untuk mempertahankan komunikasi yang sudah terjalin dengan sangat baik pada proses pembelajaran.nilai
10. **Secara Terbuka Memberikan Informasi dan Pelayanan Baik Akademik Maupun Non Akademik,** Dari hasil tersebut, program studi mengingatkan staf meingkatkan pelayanan infromasi terkait perkuliahan yang terbaik dan mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nadeak. 2020. *Deskripsi Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia*: Bandung. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri. 2005. *Performance Appraisal (Sistem Yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.