

**PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA MENGAJAR DOSEN DAN KUALITAS
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

INSTRUMEN PENELITIAN



Oleh :
Liris Raspatiningrum (0807889)

**SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2010**

Bandung, Mei 2010

Hal : Permohonan Bantuan Pengisian Angket

Kepada
Yth. Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia
di tempat

Assalamu'alaikum.wr.wb.

Dengan hormat saya sampaikan bahwa saya

Nama : Liris Raspatiningrum
NIP : 196809211993022001
Pekerjaan : Tenaga Administrasi
Unit kerja : Seksi Administrasi Akademik & Kemahasiswaan FPMIPA UPI

bermaksud mengadakan penelitian di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dalam rangka menyelesaikan salah satu tugas untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Program Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap pengaruh efektivitas proses belajar mengajar dan kualitas layanan administrasi akademik yang dilaksanakan di UPI terhadap derajat kepuasan mahasiswa.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan Saudara untuk mengisi angket penelitian ini dengan jujur dan benar. Kejujuran dan kebenaran jawaban Saudara, insya Allah akan memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu kinerja mengajar dosen dan layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia.

Oleh karena itu, bantuan Saudara sangat saya harapkan untuk keberhasilan penelitian ini. Atas perhatian dan kesediaan Saudara, saya mengucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum.wr.wb.

Hormat saya,

Liris Raspatiningrum

Nomor Responden :				
-------------------	--	--	--	--

Profil Responden

Isilah identitas Anda di bawah ini dengan memberi tanda silang (X).

- Jenis kelamin :
(1) Pria (2) Wanita
- Usia : tahun
- Program Studi :
(1) Pendidikan (2) Non Kependidikan
- Jurusan :
- Fakultas :
(1) Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)
(2) Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS)
(3) Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni (FPBS)
(4) Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA)
(5) Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK)
(6) Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan (FPOK)
(7) Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB)
- Daerah asal :
(1) Bandung (2) Luar Bandung :(sebutkan)

INSTRUMEN KINERJA MENGAJAR DOSEN (X₁)

Petunjuk:

Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini sebelum Anda mengisi alternatif jawaban yang telah disediakan. Berikan tanda checklist (v) pada nilai yang mencerminkan penilaian Anda terhadap kinerja mengajar dosen sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan.

Bobot Nilai
5 = Selalu
4 = Sering
3 = Kadang-kadang
2 = Jarang
1 = Tidak Pernah

No	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	Dosen memiliki rencana perkuliahan					
2	Dosen membuat SAP, silabus, dan deskripsi mata kuliah sesuai dengan kurikulum					
3	Dosen menjelaskan tujuan perkuliahan selama satu semester					
4	Dosen menjelaskan aturan penilaian perkuliahan					
5	Dosen menggunakan sumber bacaan wajib dan pilihan mutakhir (\pm 5 tahun terakhir)					
6	Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu sesuai jadwal kuliah					
7	Dosen melaksanakan perkuliahan 16 kali pertemuan selama satu semester					
8	Dosen menguasai materi perkuliahan dengan baik					
9	Dosen memberikan contoh penerapan atau ilustrasi yang terkait dengan materi perkuliahan					
10	Dosen sanggup menjawab pertanyaan yang dilontarkan mahasiswa					

No	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
11	Dosen menyelipkan humor dan cerita lucu pada saat menyampaikan materi perkuliahan					
12	Dosen memberi semangat dan penghargaan terhadap aktivitas (bertanya, menjawab pertanyaan, simulasi, bermain peran) yang telah dilakukan mahasiswa					
13	Dosen menyampaikan materi perkuliahan tidak bertele-tele					
14	Dosen memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya					
15	Dosen terbuka untuk menerima kritik, saran dan tanggapan mahasiswa					
16	Dosen menggunakan berbagai media pembelajaran (<i>white board</i> , alat peraga, OHP, LCD projector, film, dll) dengan baik dan bervariasi					
17	Dosen menggunakan jenis metode pembelajaran yang baik dan bervariasi					
18	Dosen membagikan <i>handout</i> sebagai pegangan mahasiswa					
19	Dosen memberi penilaian secara objektif					
20	Dosen memberikan tugas dan latihan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa					
21	Dosen memeriksa tugas-tugas mahasiswa					
22	Dosen memberikan soal ujian sesuai dengan materi yang telah diberikan					
23	Dosen menyerahkan hasil ujian tepat waktu					
24	Dosen mengumumkan hasil ujian tepat waktu					
25	Dosen memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa (tugas, ujian, kuis, dll)					

INSTRUMEN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (X₂)

Petunjuk:

Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini sebelum Anda mengisi alternatif jawaban yang telah disediakan. Berikan tanda checklist (v) pada nilai yang mencerminkan penilaian Anda terhadap kualitas layanan administrasi akademik sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan.

Bobot Nilai
5 = Selalu
4 = Sering
3 = Kadang-kadang
2 = Jarang
1 = Tidak Pernah

No	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
1	Ruang kelas untuk kuliah bersih					
2	Ruang kelas dilengkapi papan tulis/ <i>whiteboard</i> , kapur, spidol					
3	Laboratorium memiliki peralatan yang lengkap					
4	Tersedia infocus/LCD yang layak pakai untuk setiap perkuliahan					
5	Tersedia OHP yang layak pakai untuk setiap perkuliahan					
6	WC yang bersih					
7	Tersedia kantin					
8	Jumlah tenaga administrasi cukup					
9	Tenaga administrasi berpenampilan rapih dan bersih					
10	Tenaga administrasi memberi perhatian terhadap kesulitan mahasiswa					

No	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
11	Tenaga administrasi memahami kebutuhan mahasiswa					
12	Tenaga administrasi menepati janji yang telah diberikan kepada mahasiswa					
13	Tenaga administrasi menangani setiap surat/dokumen dengan cermat					
14	Jadwal registrasi akademik dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan					
15	Tenaga administrasi menyampaikan informasi dengan jelas					
16	Tenaga administrasi melayani mahasiswa dengan cepat dan tidak berbelit-belit					
17	Tenaga administrasi bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa					
18	Tenaga administrasi mempunyai keluangan waktu untuk menanggapi kebutuhan mahasiswa					
19	Tenaga administrasi memiliki kompetensi (kemampuan) yang memadai					
20	Perasaan aman selama berurusan dengan tenaga administrasi					
21	Tenaga administrasi melayani mahasiswa dengan sabar					
22	Pimpinan Fakultas/Jurusan mendukung tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya					

INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA (Y)

Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini sebelum Anda mengisi alternatif jawaban yang telah disediakan. Berikan tanda checklist (v) pada nilai yang Anda anggap paling mewakili harapan, perasaan, tanggapan dan kenyataan yang Anda rasakan di kolom yang telah disediakan.

Bobot Nilai Kinerja yang Dirasakan	Bobot Nilai Harapan
5 = Sangat Baik	5= Sangat Tinggi
4 = Baik	4 = Tinggi
3 = Cukup Baik	3 = Cukup Tinggi
2 = Kurang Baik	2 = Rendah
1 = Tidak Baik	1 = Sangat rendah

1. KINERJA MENGAJAR DOSEN

1.1 Perencanaan

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Ketersediaan SAP, silabus, deskripsi mata kuliah, dan bahan ajar										
2	Kejelasan tujuan pembelajaran selama satu semester										
3	Kejelasan cara penilaian atau evaluasi yang akan dipakai										
4	Sumber bacaan wajib dan pilihan yang akan digunakan										

1.2 Pelaksanaan

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kehadiran dosen sesuai jadwal perkuliahan										
2	Kemampuan dosen menguasai materi perkuliahan										
3	Kemampuan dosen menumbuhkan motivasi belajar pada mahasiswa										
4	Kemampuan dosen menciptakan komunikasi yang baik										
5	Kemampuan dosen menggunakan berbagai media pembelajaran										
6	Kemampuan dosen menggunakan berbagai metode pembelajaran										
7	Ketersediaan <i>handout</i> sebagai pegangan mahasiswa										

1.3 Evaluasi

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Objektivitas penilaian prestasi belajar mahasiswa											
2	Pemberian tugas dan latihan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa											
3	Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang diberikan											
4	Pemberian umpan balik yang konstruktif terhadap hasil belajar mahasiswa											
5	Ketepatan pelaksanaan ujian sesuai jadwal yang ditetapkan											
6	Ketepatan waktu penyerahan nilai ujian											
7	Ketepatan pengumuman hasil ujian sesuai jadwal											

2. KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

2.1 Tangibles (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kebersihan ruang kelas untuk kuliah											
2	Ketersediaan papan tulis/ <i>whiteboard</i> , kapur, spidol di setiap ruang kelas											
3	Kelengkapan peralatan laboratorium											
4	Ketersediaan infocus/LCD yang layak pakai untuk setiap perkuliahan											
5	Ketersediaan OHP yang layak pakai untuk setiap perkuliahan											
6	Ketersediaan WC yang bersih											
7	Ketersediaan kantin											
8	Ketercukupan jumlah tenaga administrasi											
9	Kerapihan dan kebersihan penampilan tenaga administrasi											

2.2 *Emphaty (Empati)*

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Perhatian yang diberikan tenaga administrasi terhadap kesulitan mahasiswa											
2	Pemahaman tenaga administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa											

2.3 *Reliability (Keandalan)*

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan janji yang diberikan											
2	Keakuratan tenaga administrasi menangani surat/dokumen											
3	Kesesuaian waktu pelaksanaan layanan dengan jadwal yang telah disusun											

2.4 *Ressponsivenes (Daya Tanggap)*

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Ketersediaan informasi yang diperlukan oleh mahasiswa											
2	Kecepatan tenaga administrasi dalam melayani kebutuhan mahasiswa											
3	Kesediaan tenaga administrasi membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa											
4	Keluangan waktu tenaga administrasi menanggapi kebutuhan mahasiswa											

2.5 *Assurance (Jaminan)*

No	Pernyataan	Kinerja yang Dirasakan					Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kompetensi (kemampuan) tenaga administrasi dalam melayani kebutuhan mahasiswa											
2	Perasaan aman selama berurusan dengan tenaga administrasi											
3	Kesabaran tenaga administrasil dalam melayani kebutuhan mahasiswa											
4	Dukungan pimpinan Fakultas/Jurusan kepada tenaga administrasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik											

RIWAYAT HIDUP



Liris Rspatiningrum lahir di Bandung pada tanggal 21 September 1968. Ia anak pertama dari tiga bersaudara, putri pasangan Drs.H. Karna Yudibrata dan Dra.Hj. Ice Sutari, M.Pd. Saat ini ia tinggal di Perumahan Selaras Alam, Jl. Selaras Alam II No. 11 RT 04/RW 12 Desa Sariwangi, Kecamatan Parongpong, Kabupaten Bandung Barat bersama keluarga kecilnya. Dari hasil pernikahannya dengan Dr. Dedi Rohendi, M.T. sejak tahun 1994, kini telah dikaruniai dua orang putri yang amat dicintainya, yaitu Hira Hanif Asyifa

(15 tahun) kelas X SMA Negeri 1 Bandung, dan Shafa Rihadatul Aisy (11 tahun) kelas VI SD Darul Hikam Bandung.

Berturut-turut pada tahun 1980 dan 1983 ia menyelesaikan sekolah di SD dan SMP PPSP IKIP Bandung. Jenjang SMA ditempuhnya di SMA Negeri 2 Bandung. Selanjutnya ia tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Pendidikan Biologi FPMIPA IKIP Bandung, dan lulus pada tahun 1991. Mulai tahun akademik 2008/2009 ia melanjutkan studinya di Program Studi Administrasi Pendidikan, Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

Beberapa pendidikan dan latihan yang pernah diikutinya, antara lain: pendidikan dan latihan Pra Jabatan Tingkat III tahun 1994 di IKIP Bandung, pendidikan MC dan Keprotokolan tahun 2002 di Bandung, pendidikan dan pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV tahun 2005 serta Tingkat III tahun 2007 di Pusdiklat Depdiknas Sawangan Bogor.

Pengalaman kerjanya diawali menjadi pramugari haji PT Garuda Indonesia pada tahun 1993 di Jakarta. Setahun kemudian ia diangkat menjadi pegawai negeri sipil di IKIP Bandung. Saat ini, ia bertugas di Seksi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan FPMIPA Universitas Pendidikan Indonesia.

Selain mengemban tugas pokoknya, ia juga sering mendapat berbagai tugas tambahan, baik di tingkat lokal maupun nasional seperti:

- Panitia *The 4th Comparative Education Society of Asia (CESA) Biennial Conference* tahun 2003.
- Panitia *The 11th Working Group Conference of JICA- IMSTEP* tahun 2003.
- Panitia Semnas “Diseminasi Hasil Kolaborasi Sekolah-Universitas untuk Meningkatkan Kesiapan Implementasi Kurikulum MIPA 2004”
- Panitia Pelatihan Dosen LPTK: Pengembangan Kemitraan LPTK dengan Sekolah dalam rangka Peningkatan Mutu Pembelajaran MIPA tahun 2004.
- Panitia Semnas “Peningkatan Kesadaran Hukum bagi Sivitas Akademika dan Tenaga Administrasi sebagai Warganegara yang Baik” tahun 2005.
- Seksi Kesekretariatan Sertifikasi Guru Rayon X Propinsi Jawa Barat tahun 2006
- Panitia *2nd MGMP Forum* tahun 2007.
- Panitia *First World Congress on Teacher Education for Technical and Vocational Education and Training (TVET)* tahun 2008, dan lain sebagainya.

