

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TEST TOEFL LPIA
FISIP - UNIVERSITAS NASIONAL
TAHUN 2022-2023**

**Disusun Oleh
Unit Penjaminan Mutu (UPM)
FISIP-Universitas Nasional**

**Disahkan Oleh
Dekan FISIP-Universitas Nasional**

Jakarta, 26 Januari 2023

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

KATA PENGANTAR
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TEST TOEFL LPIA
FISIP UNAS

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena karunia-Nya laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan test TOEFL LPIA tahun 2022-2023. Laporan survei ini merupakan laporan yang secara rutin dibuat pada setiap tahun untuk memberikan masukan kepada fakultas dan prodi terkait layanan akademik dan non akademik kepada seluruh stakeholders strategis. Kegiatan survei dan laporannya dapat selesai berkat dukungan seluruh unsur di tingkat FISIP dan Prodi. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh pimpinan fakultas, pimpinan program studi, unit penjaminan mutu, unit penelitiandan pengabdian masyarakat, sekretariat FISIP, seluruh dosen FISIP dan mahasiswa yang senantiasa menjadi pendukung seluruh kegiatan FISIP. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan pertolonganNya untuk kita dalam menjalankan berbagai kegiatan dan amanah yang dititipkan. Semoga hasil survey ini dapat menjadi acuan bagi berbagai pengembangan dan penguatan layanan bagi FISIP dengan seluruh Prodi di lingkungan FISIP sekaligus kontribusi bagi pengembangan FISIP dan UNAS pada masa yang akan datang. Semoga ini juga menjadi bagian dari ibadah kita semua pada Sang Pencipta.

Dekan FISIP UNAS

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	4
BAB II METODE.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
PENUTUP.....	14
LAMPIRAN.....	18
Lampiran I Dashboard Core Unit (Fakultas dan Program Studi)	18
Lampiran II Saran dari responden pemahaman visi, misi dan strategi FISIP UNAS	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

TOEFL atau Test of English as a Foreign Language. Secara definisi, TOEFL adalah tolak ukur untuk mengetahui kemampuan bahasa Inggris mahasiswa. Biasanya, TOEFL dijadikan salah satu syarat saat ingin berkuliah ataupun bekerja di luar negeri. Ada empat aspek yang akan diuji pada tes ini, yakni *listening* (mendengarkan), *reading* (membaca), *speaking* (berbicara), dan *writing* (menulis). Terdapat tiga macam tes TOEFL yakni versi *paper* (PBT - Paper-based Test), komputer (CBT - Computer-based Test), dan *online* (iBT - Internet-based Test).

Dalam berbagai kesempatan, skor TOEFL menjadi persyaratan atau kualifikasi penting yang mencantumkan. Bukan hanya perusahaan multinasional, namun kini perusahaan swasta dan BUMN serta instansi pemerintahan juga mensyaratkan TOEFL kepada calon pelamar kerja agar dapat diterima. Hal ini juga menjadi prasyarat untuk menempuh sidang skripsi di tingkat Universitas.

Pada tingkat universitas, dibutuhkan penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan test TOEFL LPIA tahun 2022-2023 sebagai wujud pemenuhan kebutuhan SPMI dan SPME sekaligus sebagai upaya untuk memastikan FISIP dapat mengetahui pelayanan yang diberikan dan peningkatan-peningkatan yang diperlukan untuk senantiasa dilakukan ke depan.

B. Tujuan

Secara umum, isian kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang menggali informasi tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan test TOEFL LPIA tahun 2022-2023 di lingkungan FISIP UNAS terhadap seluruh stakeholders strategisnya yaitu : mahasiswa, dosen, pengguna, asosiasi, dan tendik yang menggunakan layanan di bawah lingkungan FISIP UNAS.

BAB II

METODE SURVEI

A. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variable subjek menurut keadaan apa adanya (*in nature*) tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional* yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variable subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form pada tanggal 14 Januari 2023 kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert, dengan pilihan jawaban, “Sangat Tidak Puas” dengan nilai 1, “Tidak Puas” dengan nilai 2, “Kurang Puas” dengan nilai 3, “Puas”, dengan nilai 4.

B. Definisi Operasional

Tes TOEFL adalah tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana kemahiran seseorang dalam bahasa Inggris. Sertifikat TOEFL juga dapat menjadi salah satu faktor untuk mendukung kesuksesan pada tahap selanjutnya. TOEFL merupakan standar umum dan parameter untuk mengetahui kemampuan berbahasa Inggris seseorang.

1. Manfaat Test TOEFL LPIA

- Mendukung Jenjang Karir
- Bisa dijadikan syarat untuk kuliah di luar negeri
- Diakui fasih berbahasa Inggris secara akurat
- Sertifikat TOEFL valid sampai 2 tahun

2. Layanan dan Pelaksanaan TOEFL LPIA

- ✓ Alur pelaksanaan tes TOEFL mahasiswa mendaftarkan diri ke sekretariat dan menyesuaikan jadwal tes TOEFL.
- ✓ Tes TOEFL dilaksanakan setiap semester, sedangkan pendaftaran remedial dilakukan satu minggu setelah hasil tes TOEFL keluar.

- ✓ Peserta harus melakukan remedial jika memperoleh skor dibawah 450
- ✓ Pelaksanaan tes TOEFL dilakukan secara online, link akan di share oleh pihak sekretariat kepada mahasiswa.
- ✓ Peserta tes TOEFL wajib hadir atau join pada link 15 menit sebelum waktu pelaksanaan di mulai

3. Biaya

Biaya tes TOEFL sebesar Rp. 300.000,- untuk tes pertama, namun jika hasil tes kurang memuaskan, maka harus dilakukan remedial dengan biaya Rp. 50.000,-

C. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pernyataan untuk dijawab. Instrumen kuesioner yang dimanfaatkan melalui google form yang disebarluaskan kepada responden.

D. Metode yang Digunakan

Dalam laporan ini memanfaatkan jenis data primer dan sekunder yang bersifat kuantitatif. Sementara itu populasi dalam laporan ini adalah mahasiswa yang mengikuti test TOEFL sebagai persyaratan untuk mengikuti sidang Skripsi (Tugas Akhir) sebanyak 587 orang dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebanyak 494 responden. Data kemudian diolah dengan menggunakan SPSS versi 23.

E. Analisis Indeks Kepuasan Layanan Test Toefl LPIA

Metode analisis yang digunakan dalam survey ini menggunakan metode indeks persentase untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap layanan test TOEFL LPIA yang dilaksanakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAS. Indikator yang digunakan dalam metode ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$\text{Indeks untuk setiap responden} = \frac{(1x n_1) + (2x n_2) + \dots + (5x n_4)}{5 + N}$$

Dimana :

n1 = Jumlah responden yang memberikan jawaban sangat puas

n2 = Jumlah responden yang memberikan jawaban puas

n3 = Jumlah responden yang memberikan jawaban tidak puas

n4 = Jumlah responden yang memberikan jawaban sangat tidak puas

Dengan demikian jika N responden memberikan jawaban dengan nilai maksimal sebesar 4 maka indeks indikatornya sebesar 100 dan jika N responden memberikan jawaban dengan nilai minimal sebesar 1 maka indeks untuk setiap indicator adalah sebesar 25. Penilaian kepuasan secara keseluruhan, maka indeks untuk setiap indicator tersebut akan dirata ratakan.

Selanjutnya untuk penelitian kriterian penilaian indeks kepuasan layanan test TOEFL LPIA dengan penentuan jangkauan dilakukan dengan formula sebagai berikut :

$$\text{Jangkauan (range)} = \text{indeks maksimal} - \text{indeks minimal}$$

Pada penelitian ini, diketahui bahwa indeks tertinggi yaitu 100 dan indeks terendah yaitu 25, sehingga diperoleh range (jangkauan $100 - 25 = 75$). Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa Panjang interval yakni

$$\frac{\text{Jangkauan (range)}}{\text{Banyak kelas}} = \frac{75}{4} = 18,75$$

Perhitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap Test TOEFL LPIA setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 494 responden dapat dilihat pada table 2.1 dibawah

Tabel 2.1

Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan

No	Rata-Rata Indeks	Indeks Persepsi
1	$25 \leq Y \leq 43,75$	Sangat Tidak Puas
2	$43,75 \leq Y \leq 62,5$	Tidak Puas
3	$62,5 \leq Y \leq 81,25$	Kurang Puas
4	$81,25 \leq Y \leq 100$	Puas

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

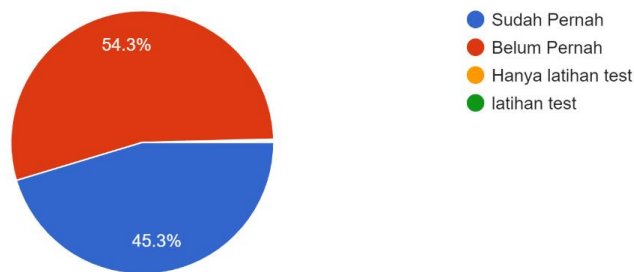
A. Karakteristik Responden

Pada laporan ini dilakukan survey dengan memberikan beberapa pernyataan dalam bentuk kuesioner di google form. Secara garis besar untuk karakteristik responden pada survey kepuasan test TOEFL LPIA adalah sebanyak 494 responden yang merupakan mahasiswa FISIP UNAS.

B. Hasil Pengujian

1. Apakah Anda pernah melakukan test TOEFL sebelumnya ?

494 responses



Pada hasil survey diatas untuk kategori mahasiswa yang pernah melakukan test TOEFL sebelumnya diperoleh hasil, sebanyak 494 responden yang sudah pernah melakukan test TOEFL ada 45,3% dan yang sudah pernah melakukan test TOEFL dan ada 54,3 % yang belum pernah melakukan test TOEFL. Dari hasil survey diatas dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan adanya test TOEFL sebagai persyaratan ujian skripsi (TA) dan sebagai bentuk latihan untuk masuk ke jenjang selanjutnya.

2. Apakah pretest dilaksanakan tepat waktu ?

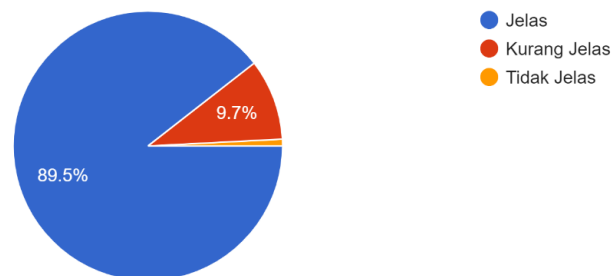
494 responses



Pada hasil survey kategori ketepatan waktu dalam melaksanakan test TOEFL LPIA diperoleh hasil, dari 494 responden diperoleh persentase 91,7% menjawab test TOEFL LPIA tepat waktu dan 8,3% tidak tepat waktu. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Test TOEFL yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

3. Apakah instruksi yang diberikan pada test TOEFL sudah jelas?

494 responses



Pada hasil survey kategori kejelasan instruksi yang diberikan pada test TOEFL LPIA diperoleh hasil, dari 494 responden diperoleh presentase 89,5% sudah jelas untuk instruksi yang diberikan sebelum melakukan test TOEFL dan 9,7% kurang jelas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruksi yang diberikan ketika test TOEFL LPIA sudah jelas.

4. Apakah pada bagian Listening, audio terdengar dengan jelas?

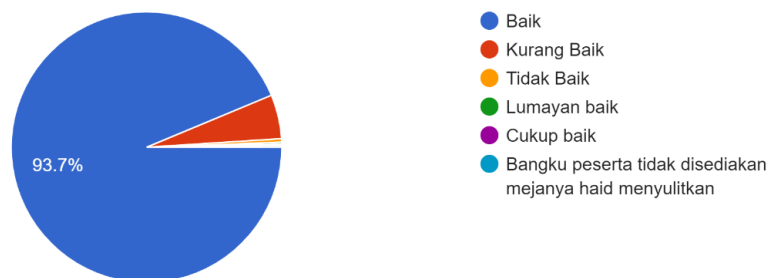
494 responses



Pada hasil survey kategori Audio pada saat test TOEFL berlangsung dari 494 responden diperoleh presentase 57,3% audio terdengar jelas, 38,7% kurang jelas dan 4% tidak jelas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa audio pada bagian listening sudah terdengar jelas.

5. Bagaimana menurut anda kualitas layanan Test Toefl yang diselenggarakan FISIP bekerja sama dengan LPIA ini?

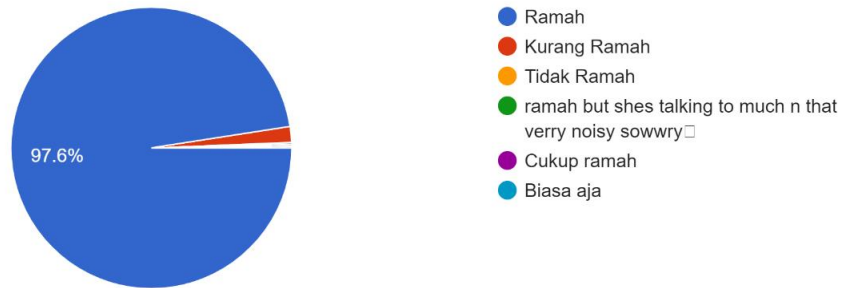
494 responses



Pada hasil survey kategori kualitas layanan test TOEFL yang diselenggarakan FISIP bekerjasama dengan LPIA dari 494 responden diperoleh hasil 93,7% layanan yang diberikan sudah baik, 5% kurang baik dan sisanya tidka baik. Dari hasil survey tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan test TOEFL yang diselenggarakan FISIP bekerjasama dengan LPIA sudah baik.

6. Bagaimana pendapat anda terhadap sikap layanan petugas LPIA ?

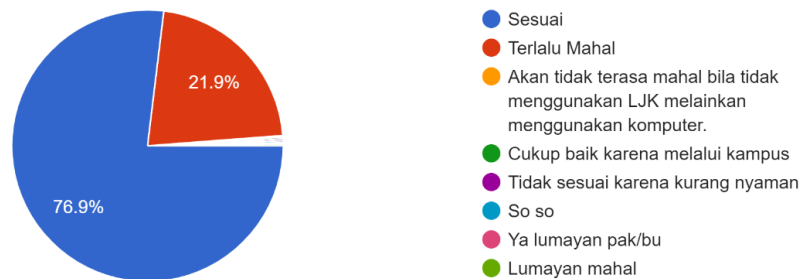
490 responses



Berdasarkan dari 490 responden, terdapat 97,6% responden menjawab pelayanan dari petugas LPIA (Lembaga Pendidikan Indonesia Amerika) ramah. Hal ini menandakan petugas LPIA profesional dalam melayani clientnya.

7. Bagaimana menurut anda biaya untuk test TOEFL ini ?

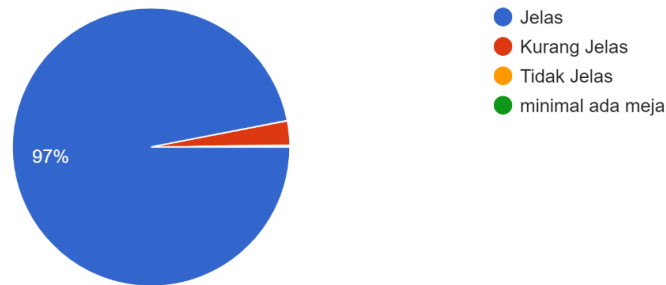
494 responses



Berdasarkan dari 494 responden, terdapat 76,9% menyatakan biaya tes TOEFL LPIA terjangkau sedangkan 21,9% responden menyatakan biaya tes TOEFL LPIA dianggap terlalu mahal. Hal ini menandakan bahwa harga tes TOEFL di Lembaga Pendidikan Indonesia Amerika sesuai dengan target segmentation.

8. Apakah Informasi waktu dan tempat terkait ujian yang diselenggarakan FISIP bekerjasama dengan LPIA sudah jelas ?

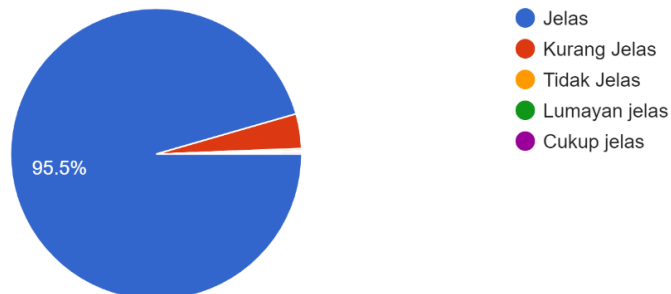
494 responses



Berdasarkan 494 responden, menyatakan 97% informasi terkait waktu dan tempat ujian tes TOEFL LPIA sudah jelas, sehingga tidak ada kebingungan antara peserta ujian. Hal ini menandakan bahwa adanya informasi yang jelas antara sekretariat FISIP, pihak LPIA dan

9. Bagaimana penyampaian instruksi / penjelasan tata cara pengerjaan test TOEFL yang disampaikan oleh LPIA ?

494 responses



Berdasarkan 494 responden, menyatakan 95,5% penjelasan atau instruksi tentang tata cara pengerjaan tes TOEFL dianggap jelas. Hal ini menandakan pegawai LPIA memiliki kompetensi komunikasi yang baik.

10. Seberapa puas Anda dengan adanya pre-test / latihan soal sebelum melaksanakan tes TOEFL ?
494 responses



Berdasarkan 494 responden, 85,6% menyatakan puas dengan adanya pre-test sebelum melaksanakan tes TOEFL. Hal ini dikarenakan peserta mampu memaksimalkan pretest untuk tes yang sebenarnya.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Test TOEFL LPIA berkerjasama dengan FISIP UNAS dalam kategori kepuasan bagi responden dengan indeks kepuasan sebesar 97,6%. Kedepannya Unit Penjamin Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik akan menindaklanjuti hasil survey dengan tetap memberikan test TOEFL kepada mahasiswa sebagai persyaratan sidang skripsi (TA). Survey terkait tingkat kepuasan akan layanan test TOEFL LPIA akan dilakukan setiap tahun dan hasilnya digunakan untuk mereview Kembali tingkat kepuasan akan layanan test TOEFL LPIA sehingga harapan kedepannya tingkat kepuasaan dapat meningkat.

Adapun rekomendasi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut

1. Fasilitas seperti audio dan kursi untuk melaksanakan test TOEFL perlu ditingkatkan agar para peserta test dapat nyaman selama test berlangsung.
2. Kedepannya diharapkan baik dari LPIA dan FISI UNAS mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebelum dan saat test TOEFL berlangsung.

