

ABSTRAK

EVALUASI DAMPAK PROGRAM LAYANAN PUSAT BAHASA UNIVERSITAS LAMPUNG SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR

**Oleh
Gandhi Irawan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan: 1) pengguna pusat bahasa terhadap layanan administrasi, 2) pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik, 3) pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana.

Penelitian dengan metode evaluasi berorientasi dampak, dilaksanakan di Pusat Bahasa Universitas Lampung. Data dikumpulkan melalui observasi dan angket kemudian dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Kepuasan pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung untuk layanan administrasi mencapai 48,59 % (tidak memuaskan), 2) Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan akademik atau pelatihan mencapai 47,89 % (tidak memuaskan), 3) Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan sarana prasarana 48,20 % (tidak memuaskan). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Pusat Bahasa terhadap pengguna perlu dioptimalkan.

Kata kunci : administrasi, akademik, evaluasi, sarana dan prasarana