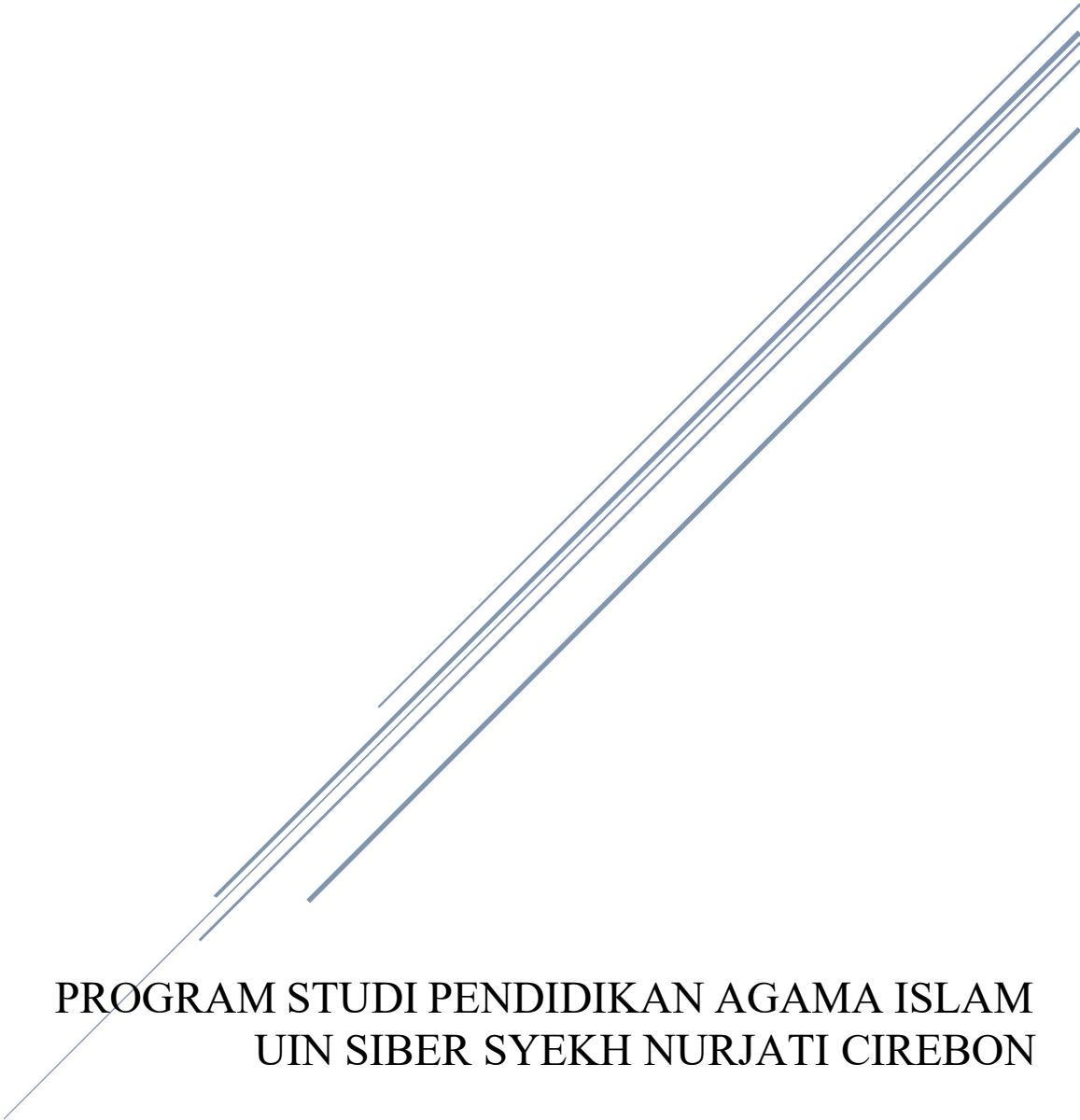


LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES
PENDIDIKAN, PERFORMA DOSEN, SERTA SARANA DAN
PRASARANA 2024-2025 GENAP



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Survey kepuasan mahasiswa merupakan instrumen penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi. Melalui survei ini, institusi memperoleh gambaran empirik mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik. Hasil survei menjadi dasar perencanaan peningkatan kualitas proses pembelajaran, performa dosen, serta ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana.

Survey ini dilaksanakan pada Tahun Akademik 2024–2025 sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan komitmen institusi untuk mewujudkan tata kelola yang akuntabel, transparan, dan berkelanjutan

B. TUJUAN

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan kegiatan pembelajaran.
2. Menilai persepsi mahasiswa terhadap performa dosen mencakup kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial.
3. Mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan akademik.
4. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta area prioritas perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan pendidikan

C. RUANG LINGKUP

Survey mencakup tiga komponen utama:

1. Proses pendidikan (kurikulum, pembelajaran, evaluasi, administrasi akademik).
2. Performa dosen.
3. Sarana dan prasarana akademik dan non-akademik.

D. PEMBAHASAN

Dimensi mutu pelayanan diukur dari beberapa indikator/pertanyaan pada survei. Berikut adalah pengelompokan indikator untuk setiap dimensi:

1. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

Indikator: Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai jadwal yang ditentukan; Kesesuaian evaluasi perkuliahan dengan kesepakatan pada awal perkuliahan; Pengelola mampu menjaga konsistensi standar pelayanan akademik di setiap kesempatan; Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi dengan tepat waktu.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

Indikator: Pengelola program studi menindaklanjuti keluhan mahasiswa dengan cepat dan konsisten; Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa; Pengelola memberikan solusi dengan cepat terhadap permasalahan akademik mahasiswa; Pengelola program studi tanggap terhadap saran dan keluhan mahasiswa; Tenaga kependidikan menindaklanjuti kebutuhan administrasi mahasiswa secara tepat waktu.

3. *Kepastian (Assurance)*: Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

Indikator: Kejelasan dan ketepatan penjelasan dosen terhadap pertanyaan mahasiswa; Tenaga kependidikan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas; Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/mode pembelajaran yang digunakan; Dosen memberikan umpan balik/koreksi/penjelasan terhadap tugas-tugas yang diberikan.

4. *Empati (Empathy)*: Perhatian yang tulus dan individual yang diberikan kepada pelanggan.

Indikator: Dosen memberikan kesempatan komunikasi/diskusi dengan berbagai cara untuk konsultasi pembelajaran; Dosen memberikan bantuan/penjelasan lain apabila ada kesulitan; Kemudahan berkomunikasi dengan dosen apabila ada kendala; Pemberian informasi terkait perkuliahan dan metode pembelajaran yang digunakan; Tenaga kependidikan menunjukkan sikap ramah dan bersedia membantu setiap kali dibutuhkan.

5. *Tangible*: Tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

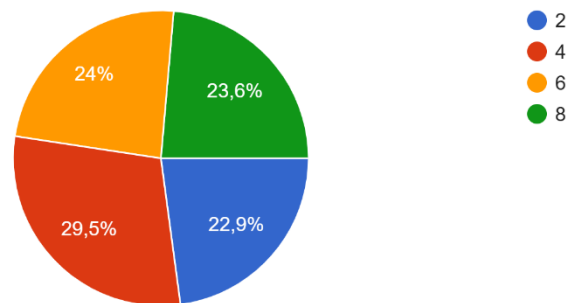
Indikator: Penyusunan materi/bahan kajian dalam metode/media pembelajaran sejalan dengan RPS yang ada; Kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran; Ketersediaan layanan jaringan internet/wifi yang mudah diakses dan stabil; Kenyamanan ruang kuliah; Kebersihan lingkungan kampus; Tersedianya sarana ibadah yang nyaman; Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu pelayanan; Ketersediaan informasi yang jelas mengenai standar layanan yang harus diterima mahasiswa.

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN, PERFORMA DOSEN, SERTA SARANA DAN PRASARANA 2024-2025 GENAP

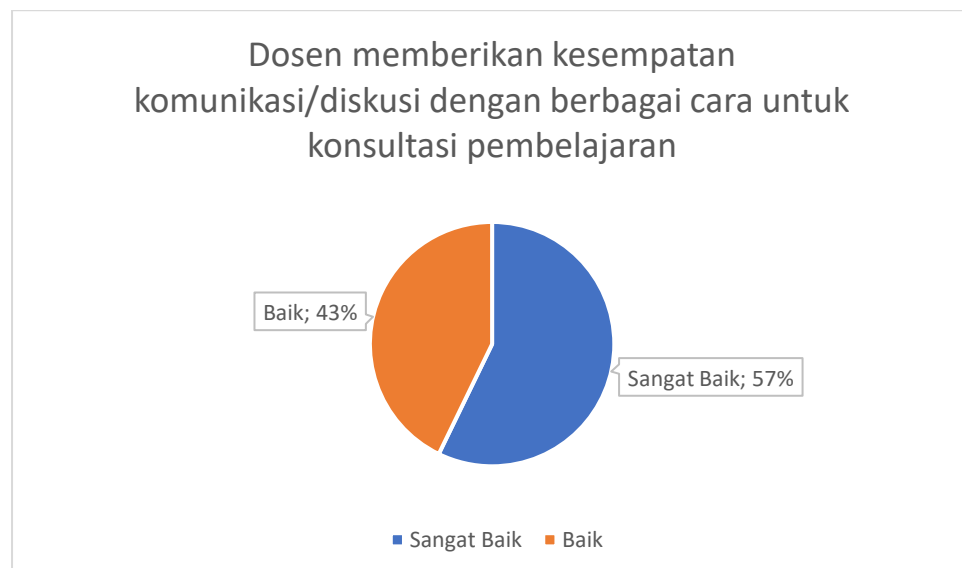
<https://forms.gle/wwz22J2hSqL6gYv57>

SEMESTER

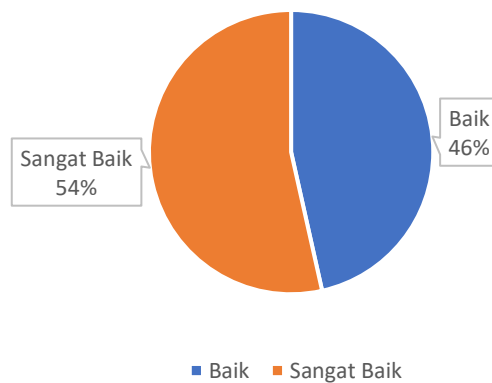
271 jawaban



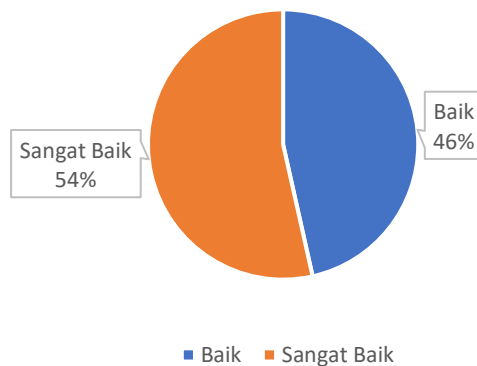
Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



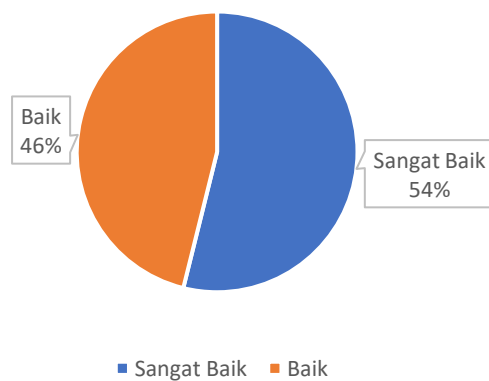
Kejelasan dan ketepatan penjelasan dosen
terhadap pertanyaan mahasiswa



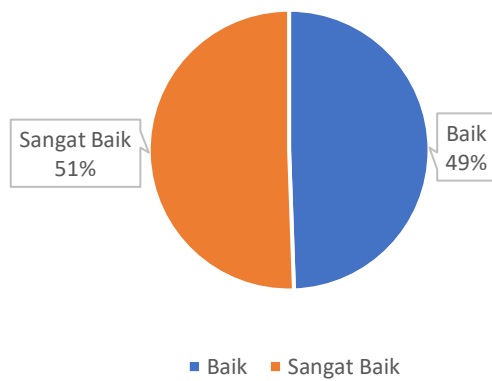
Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai jadwal
yang ditentukan



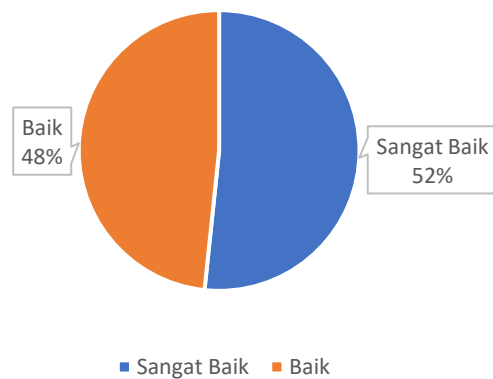
Kesesuaian evaluasi perkuliahan dengan
kesepakatan pada awal perkuliahan



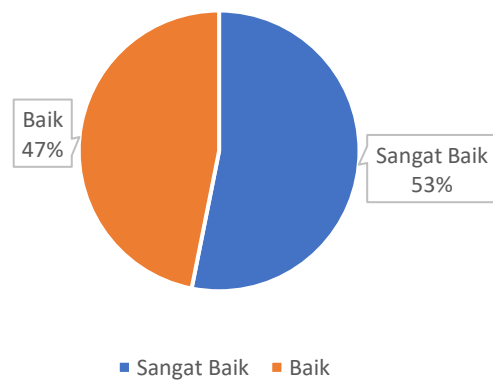
Pengelola program studi menindaklanjuti keluhan mahasiswa dengan cepat dan konsisten



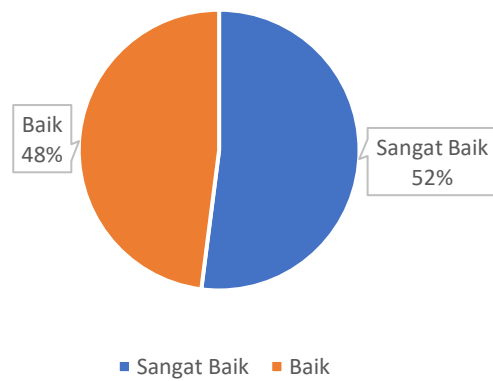
Pengelola mampu menjaga konsistensi standar pelayanan akademik di setiap kesempatan



Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi dengan tepat waktu

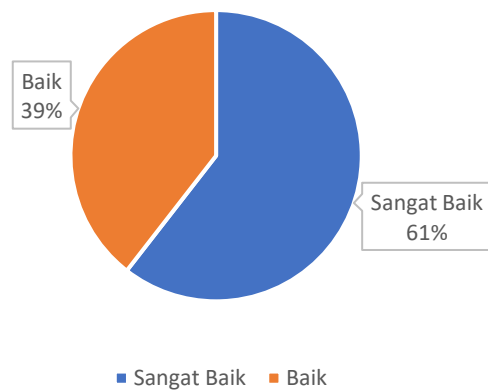


Tenaga kependidikan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

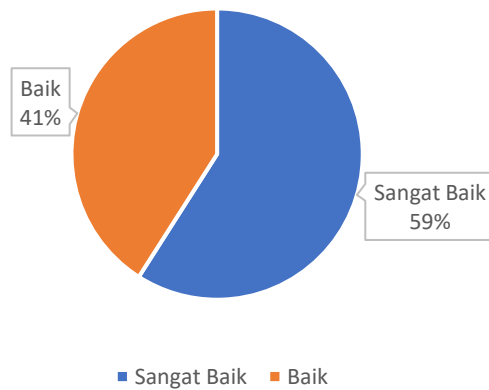


Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

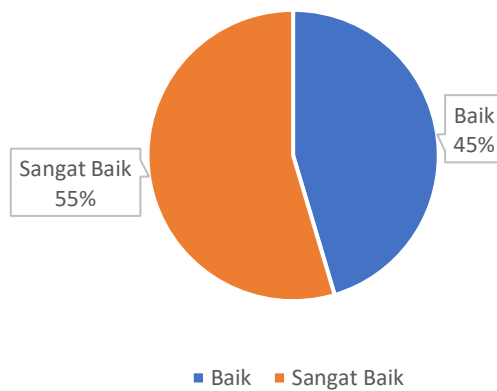
Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa



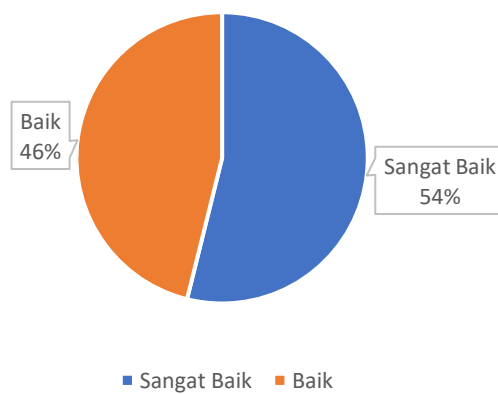
Dosen memberikan bantuan/penjelasan lain
apabila ada kesulitan



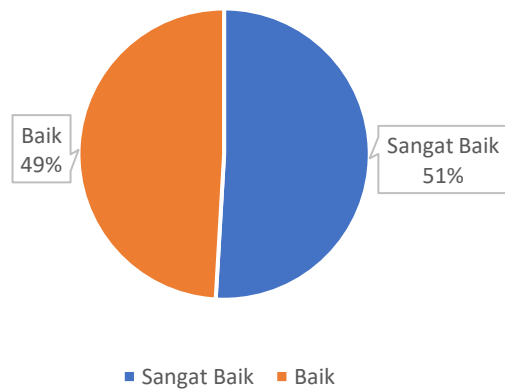
Kemudahan berkomunikasi dengan dosen apabila
ada kendala



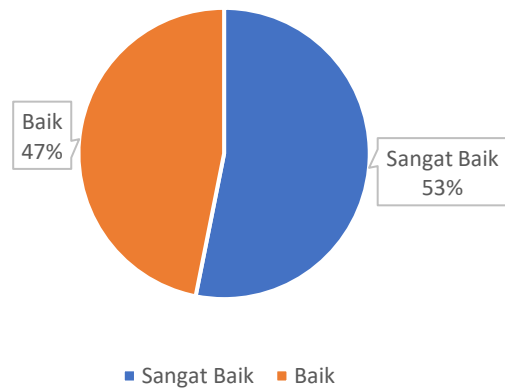
Pemberian informasi terkait perkuliahan dan
metode pembelajaran yang digunakan



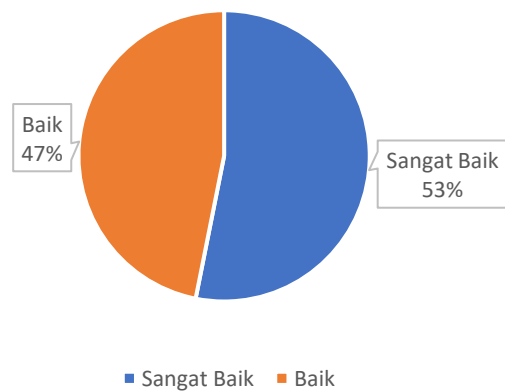
Pengelola program studi tanggap terhadap saran dan keluhan mahasiswa



Tenaga kependidikan menindaklanjuti kebutuhan administrasi mahasiswa secara tepat waktu

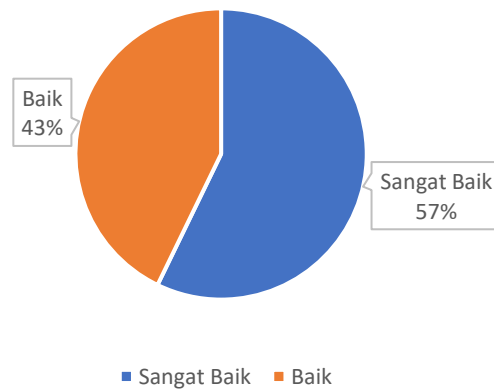


Tenaga kependidikan menunjukkan sikap ramah dan bersedia membantu setiap kali dibutuhkan

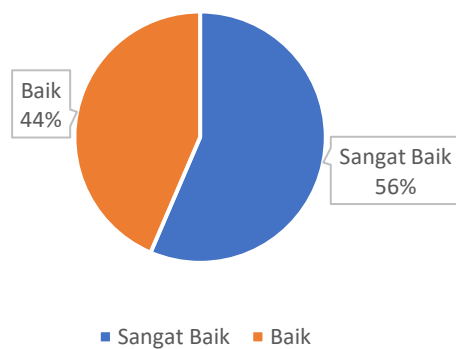


Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

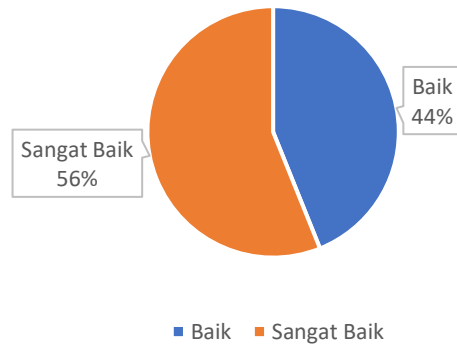
Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/mode pembelajaran yang digunakan



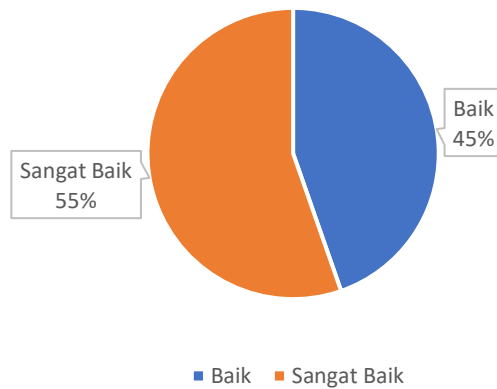
Dosen memberikan umpan balik/koreksi/penjelasan terhadap tugas-tugas yang diberikan



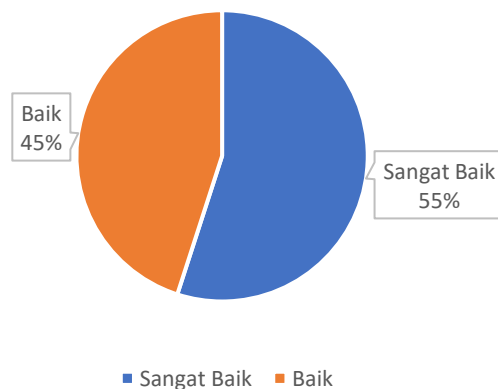
Penyusunan materi/bahan kajian dalam metode/media pembelajaran sejalan dengan RPS yang ada



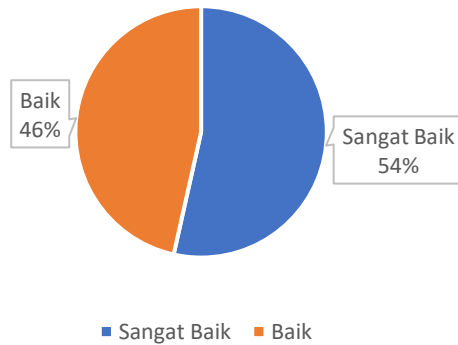
Penyediaan referensi pendukung untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa



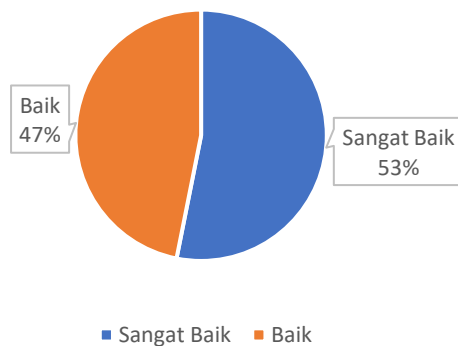
Pengelola program studi memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan



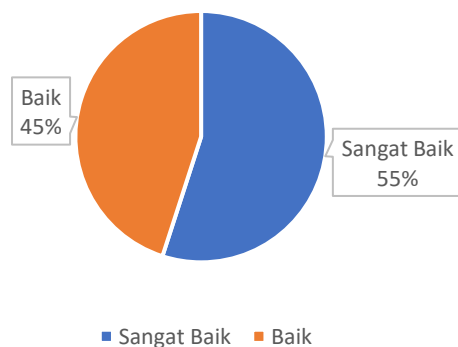
Pengelola mampu menciptakan rasa percaya mahasiswa terhadap kelancaran dan keakuratan layanan akademik



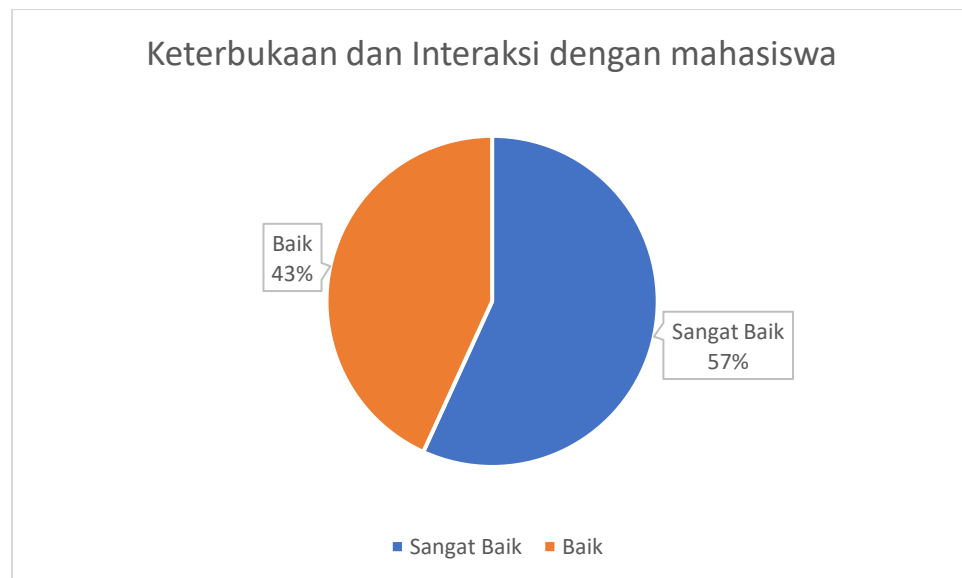
Tenaga kependidikan memastikan setiap prosedur administrasi dijalankan sesuai aturan yang berlaku



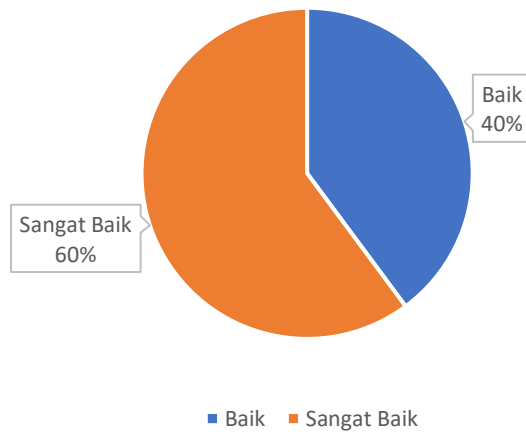
Tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan layanan yang menimbulkan rasa aman dan kepastian bagi mahasiswa



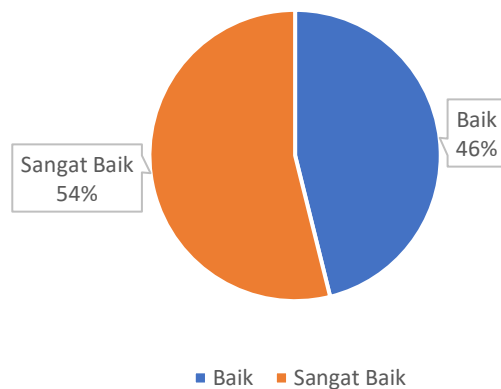
Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



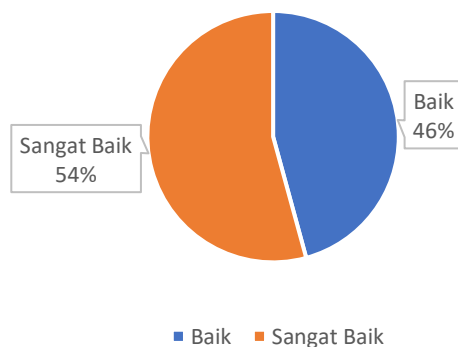
Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa



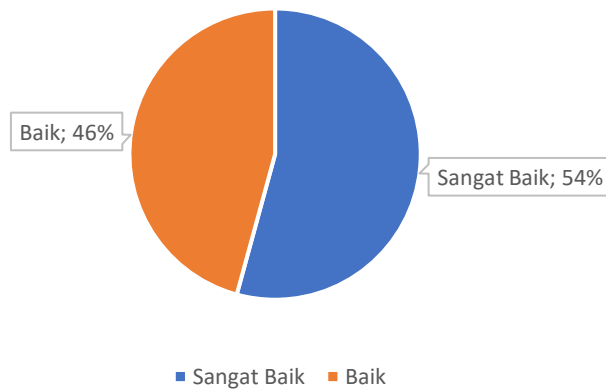
Kemauan memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar



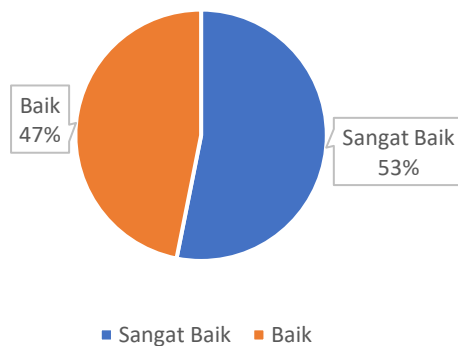
Pengelola program studi mendengarkan saran, masukan, dan keluhan mahasiswa dengan seksama



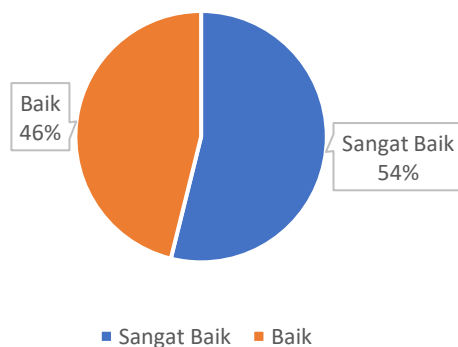
Pengelola menanggapi masalah mahasiswa dengan penuh pengertian dan perhatian



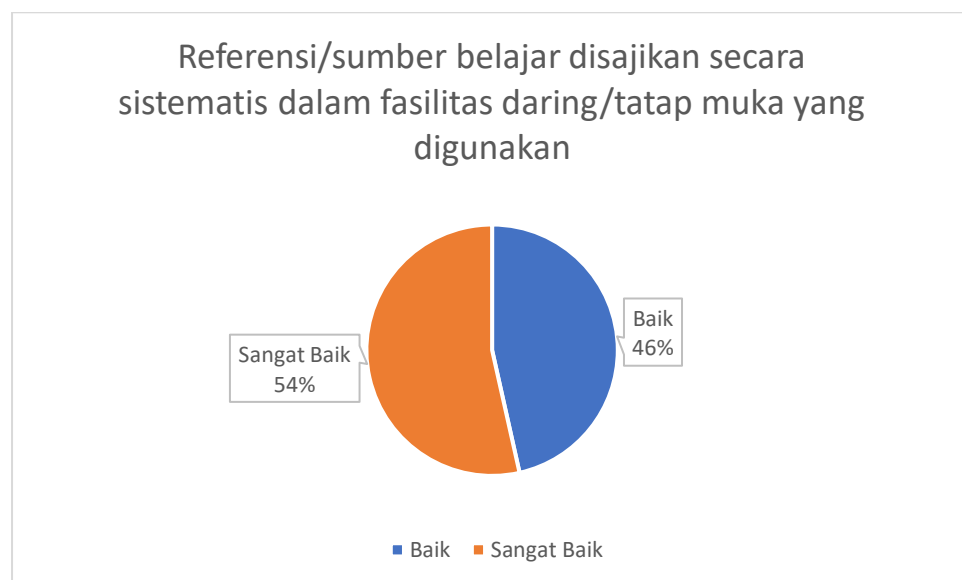
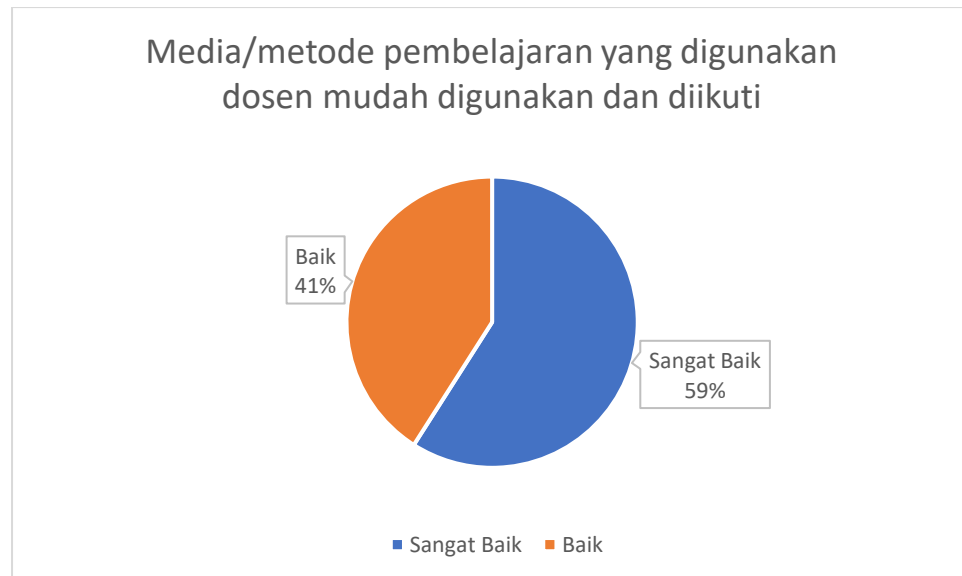
Tenaga kependidikan menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan yang dialami mahasiswa dalam urusan administrasi



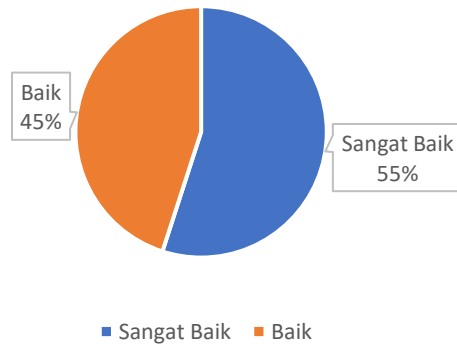
Tenaga kependidikan memberikan perhatian khusus bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses akademik



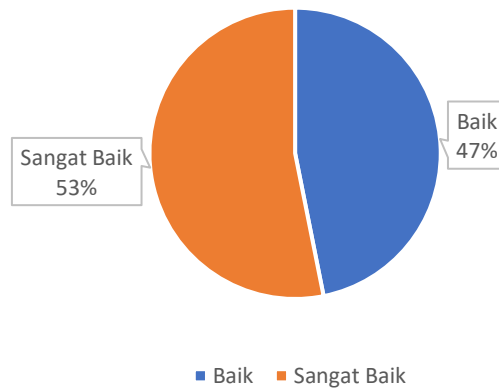
Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana



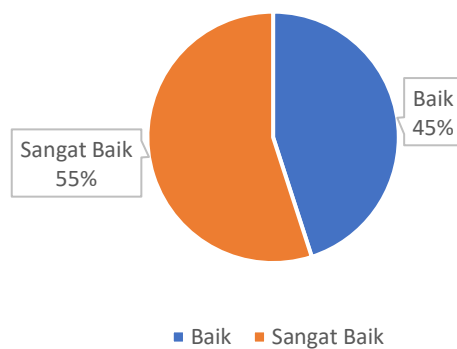
Tugas-tugas yang disediakan dalam tatap muka/
daring sesuai dan mendukung capaian
pembelajaran matakuliah



Ketersediaan media pendukung lain untuk
berinteraksi/berdiskusi



Lingkungan fisik kampus mendukung
kenyamanan mahasiswa dalam belajar dan
beraktivitas





KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (PAI)
Alamat : Jl. Perjuangan By Pass Sunyaragi Telp. (0231) 41264

**LAPORAN DAN MONEV PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN,
PERFORMA DOSEN, SERTA SARANA DAN PRASARANA
TA. 2024-2025 GENAP**

PENETAPAN STANDAR	Program Studi S1 Pendidikan Agama Islam menetapkan standar mutu layanan akademik dengan mengacu pada SN-Dikti, visi misi fakultas, dan kebijakan mutu institusi. Standar layanan mencakup: 1. Keandalan layanan dosen dan tenaga kependidikan (reliabilitas) 2. Kecepatan dan ketepatan layanan akademik (daya tanggap) 3. Kepastian prosedur dan kompetensi pelaksana layanan (assurance) 4. Kepedulian dan pendampingan terhadap mahasiswa (empati) 5. Kecukupan sarana pembelajaran dan fasilitas kampus (tangible) Standar ini disosialisasikan melalui rapat prodi, perkuliahan, panduan akademik, dan media informasi prodi.
PELAKSANAAN	Pelaksanaan layanan dilakukan melalui: 1. Proses pembelajaran yang mengikuti kalender akademik, RPS, dan metode yang sesuai karakter mata kuliah. 2. Dosen membuka akses konsultasi melalui tatap muka, pesan aplikasi, atau bimbingan terjadwal. 3. Tenaga kependidikan melayani administrasi akademik sesuai SOP dan waktu layanan yang telah ditetapkan. 4. Pengelola program studi mengoordinasikan penyediaan informasi akademik, penyelesaian kendala, serta memastikan kelancaran proses belajar. 5. Sarana dan prasarana pembelajaran disediakan dalam bentuk ruang kelas, media belajar digital, buku referensi, serta platform kampu
EVALUASI	Evaluasi mutu layanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2024/2025 dengan hasil: 1. Seluruh aspek layanan berada pada kategori “Sangat Baik” dan “Baik”. 2. Kinerja dosen dalam pembelajaran telah berjalan efektif dan responsif. 3. Layanan administrasi telah diberikan dengan baik, meskipun masih perlu konsistensi respons. 4. Empati dan pendampingan mahasiswa sudah baik 5. Fasilitas pembelajaran telah mendukung
PENGENDALIAN	Pengendalian mutu dilakukan melalui: 1. Rapat evaluasi Prodi pada akhir semester 2. Monitoring pelaksanaan perkuliahan dan kesesuaian RPS 3. Audit Mutu Internal (AMI) oleh unit penjaminan mutu 4. Penanganan keluhan mahasiswa melalui dosen PA dan pengelola prodi

	5. Pencatatan hasil tindak lanjut dalam Berita Acara Evaluasi Mutu			
PENINGKATAN	Berdasarkan hasil evaluasi, Program Studi menetapkan program peningkatan sebagai berikut:			
	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
	Mahasiswa masih membutuhkan pendampingan yang lebih personal	Optimalisasi peran dosen PA, jadwal konsultasi terstruktur	Kaprodi & Dosen PA	Per Semester
	Layanan administrasi belum seragam responsnya	Penegasan SOP dan monitoring waktu layanan admin	Kaprodi & Tenaga Kependidikan	Triwulanan
	Sarana pendukung diskusi dan kenyamanan ruang belajar perlu ditingkatkan	Penyesuaian tata ruang & penambahan fasilitas pembelajaran	Fakultas & Prodi	Bertahap sesuai anggaran

No .	Aspek yang Diukur	Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	53,06%	42,92%	0,00%	0,00%	Mengingatkan Dosen untuk disiplin penuh dalam melaksanakan perkuliahan sesuai jadwal dan memastikan kesesuaian evaluasi dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang disepakati di awal
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan	54,68%	40,39%	0,00%	0,00%	Menerapkan atau mengoptimalkan sistem pengaduan/keluhan mahasiswa yang terpusat dan memiliki mekanisme <i>tracking</i> tindak lanjut

	memberikan jasa dengan cepat.					(misalnya: <i>Helpdesk</i> online)
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	55,01%	41,27%	0,00%	0,00%	Mengadakan sesi <i>Faculty Development</i> secara berkala, fokus pada penggunaan metode/mode pembelajaran yang inovatif dan efektif (<i>blended learning</i> , <i>case method</i> , dll.
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	54,39%	41,34%	0,00%	0,00%	Memberikan apresiasi atau <i>reward</i> bagi tenaga kependidikan yang secara konsisten menunjukkan sikap ramah, peduli, dan proaktif dalam membantu mahasiswa
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	55,25%	44,75%	0,00%	0,00%	Memastikan semua standar layanan, fasilitas, dan informasi akademik/administrasi terpasang dengan jelas dan <i>up-to-date</i> di media cetak maupun digital (website/aplikasi)
Jumlah		54,478%	42,134%	0,00%	0,00%	

Kesimpulan

Berdasarkan data yang ada, secara umum dapat disimpulkan bahwa UPPS/PS telah berhasil menciptakan lingkungan akademik yang sangat memuaskan bagi mahasiswa.

1. Tingkat Kepuasan Sangat Tinggi dan Konsisten

Tingkat kepuasan mahasiswa berada pada level Sangat Baik dan Baik untuk semua dimensi pelayanan, dengan tidak adanya nilai pada kategori "Cukup" maupun "Kurang Baik". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan, mulai dari kualitas pengajaran Dosen, kecepatan layanan staf administrasi, hingga ketersediaan sarana prasarana, telah memenuhi standar mutu yang optimal dan konsisten.

2. Keseimbangan Antara Pelayanan Personal (Soft) dan Fasilitas (Hard)

- a. Aspek *Soft* (Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati) menunjukkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memiliki kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang akurat, meyakinkan, dan penuh kepedulian.
- b. Aspek *Hard (Tangible)* juga memiliki persentase "Sangat Baik" tertinggi (55.25%), menegaskan bahwa mahasiswa menilai kecukupan dan kualitas sarana prasarana telah disiapkan dengan sangat baik.

3. Fokus Strategis Mempertahankan Keunggulan

Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang disusun oleh UPPS/PS bersifat proaktif, bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan keunggulan yang sudah dicapai, terutama melalui:

- a. Peningkatan Kompetensi Dosen (melalui *Faculty Development*).
- b. Optimalisasi Sistem Respons Cepat (*Helpdesk* online).

Secara keseluruhan, hasil ini adalah cerminan dari manajemen mutu yang efektif dan terintegrasi di UPPS/PS, yang berhasil meminimalkan gap antara harapan mahasiswa dan kinerja layanan yang diberikan

Mengetahui,
Ketua Jurusan PAI



Dr. Siti Maryam Munjiat, S.S., M.Pd
NIP. 19811003 201411 2 002