



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN, PERFORMA
DOSEN, SERTA SARANA DAN PRASARANA 2022-2023 GANJIL



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) dan Unit Pengelola Program Studi (UPPS) terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Dalam konteks penjaminan mutu internal, umpan balik dari pengguna layanan, yaitu mahasiswa, merupakan indikator krusial dalam mengukur keberhasilan Tridharma Perguruan Tinggi. Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2022-2023 ini dirancang untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa secara komprehensif terhadap tiga pilar utama: Proses Pendidikan (termasuk kurikulum dan administrasi akademik), Performa Dosen (mencakup aspek pengajaran, pembimbingan, dan keandalan), serta Kualitas Sarana dan Prasarana (menilai kecukupan dan aksesibilitas fasilitas penunjang). Hasil dari laporan ini akan menjadi dasar yang kuat dan terukur (*evidence-based*) bagi UPPS/PS dalam merumuskan Rencana Tindak Lanjut strategis untuk periode berikutnya, memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa, serta memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan.

B. TUJUAN

Tujuan utama pelaksanaan survei ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas seluruh proses pembelajaran dan pendidikan.
2. Mendapatkan masukan mengenai persepsi mahasiswa terhadap performa dosen, mencakup seluruh dimensi kompetensi (pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial).
3. Menilai kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang mendukung aktivitas akademik mereka.
4. Merumuskan strategi perbaikan dengan mengidentifikasi area yang kuat, area yang lemah, dan menentukan fokus perbaikan 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

Mutu pelayanan yang dinilai dalam survei ini diukur berdasarkan lima dimensi utama, yang masing-masing dijabarkan melalui indikator spesifik:

1. Keandalan (Reliability)

Definisi: Merupakan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya.

Indikator Pengukuran: Aspek ini diukur dari seberapa konsisten dosen dalam mengajar sesuai jadwal, kesesuaian evaluasi dengan kesepakatan awal, konsistensi standar layanan akademik, serta ketepatan waktu staf administrasi dalam memberikan layanan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Definisi: Kemauan dan kesiapan staf untuk segera membantu mahasiswa dan memberikan layanan yang cepat.

Indikator Pengukuran: Indikatornya mencakup kecepatan dan konsistensi pengelola program studi dalam menindaklanjuti keluhan, ketanggapan dosen dalam merespons pertanyaan, kecepatan pengelola memberikan solusi atas masalah akademik, serta ketepatan waktu staf kependidikan dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi mahasiswa.

3. Kepastian (Assurance)

Definisi: Melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme staf yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada mahasiswa.

Indikator Pengukuran: Dimensi ini dinilai dari kejelasan dan ketepatan penjelasan dosen, komitmen staf administrasi terhadap kualitas layanan, kemampuan dosen dalam menguasai dan menggunakan metode pembelajaran, serta ketepatan dosen memberikan umpan balik, koreksi, atau penjelasan atas tugas.

4. Empati (Empathy)

Definisi: Tingkat perhatian tulus dan individual yang diberikan oleh staf kepada mahasiswa.

Indikator Pengukuran: Indikatornya meliputi kemudahan bagi mahasiswa untuk berkomunikasi/berdiskusi dengan dosen (termasuk konsultasi), kesediaan dosen memberikan bantuan tambahan saat mahasiswa mengalami kesulitan, kerahasiaan saat berkomunikasi dengan dosen, kejelasan informasi perkuliahan, dan keramahan serta kesediaan staf kependidikan untuk membantu.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Definisi: Tampilan fisik yang dapat dirasakan, termasuk fasilitas, peralatan, penampilan personel, dan materi komunikasi yang digunakan.

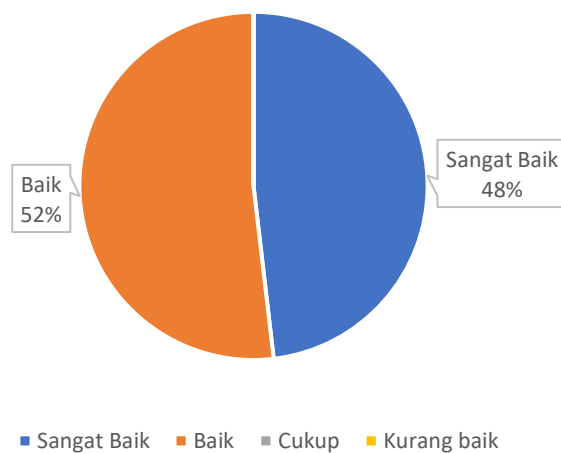
Indikator Pengukuran: Aspek ini diukur dari kesesuaian materi ajar dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), kelengkapan dan kualitas sarana/prasarana pendukung belajar, ketersediaan jaringan internet (wifi) yang stabil, kenyamanan ruang kuliah dan lingkungan kampus (kebersihan), ketersediaan sarana ibadah yang nyaman, kenyamanan ruang tunggu layanan, dan kejelasan informasi mengenai standar layanan yang harus diterima mahasiswa.

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN, PERFORMA DOSEN, SERTA SARANA DAN PRASARANA 2022-2023 GANJIL

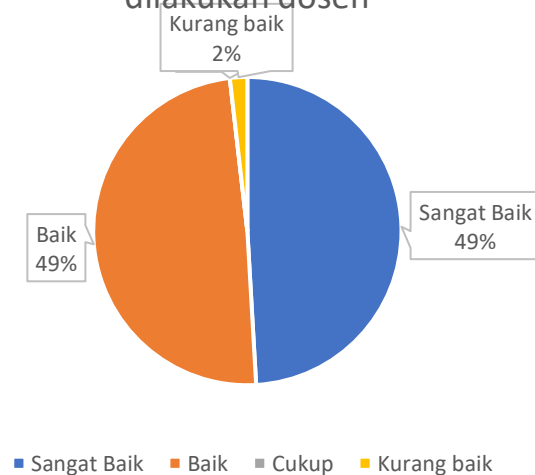
<https://forms.gle/n1b1gWhP8vzvdSft6>

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

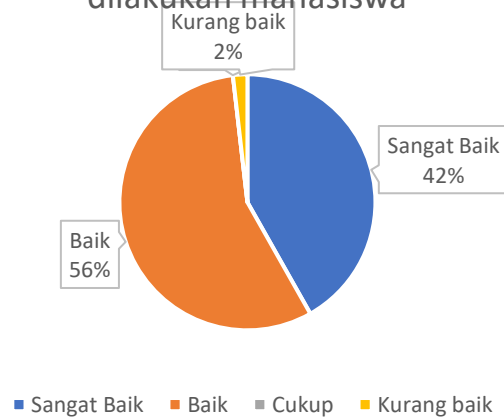
Konsistensi dengan RPS



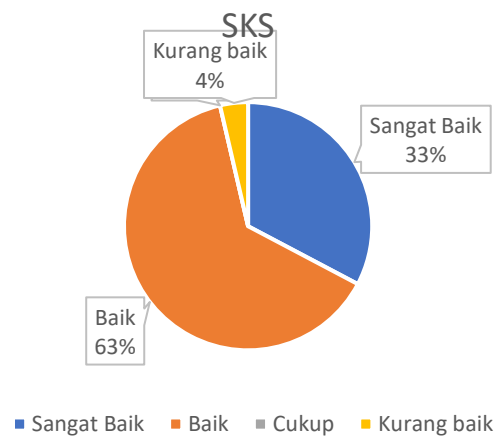
Keterlaksanaan aktivitas dalam RPS dengan yang dilakukan dosen



Keterlaksanaan aktivitas dalam RPS dengan yang dilakukan mahasiswa

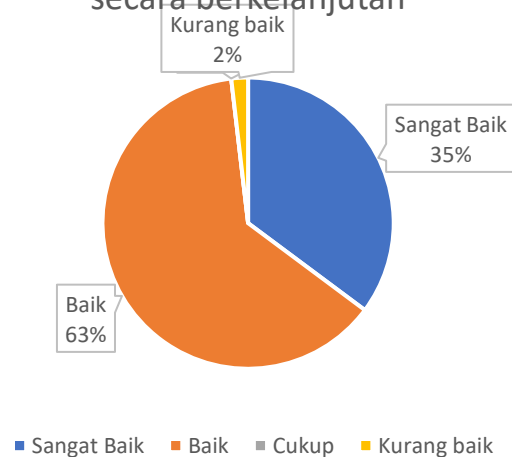


Kesesuaian waktu pembelajaran dengan jumlah SKS

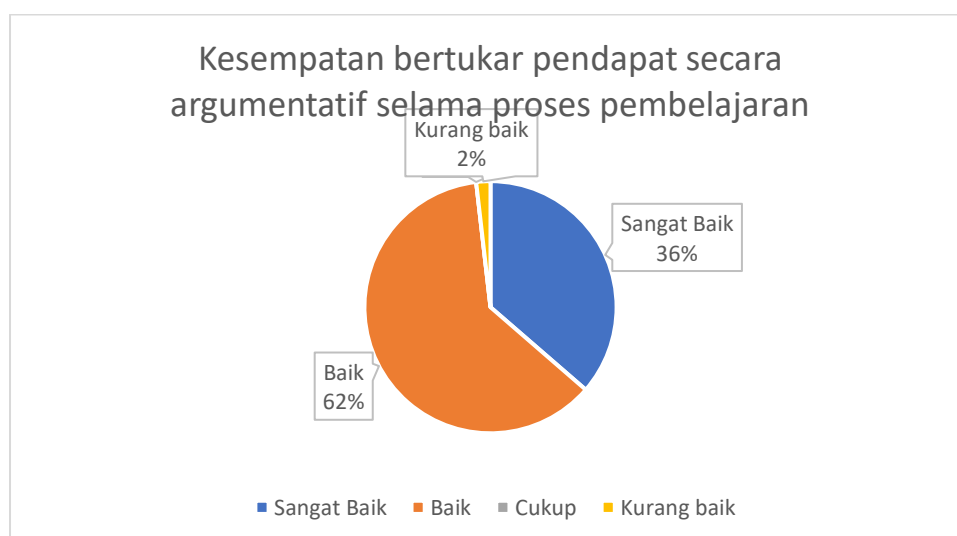
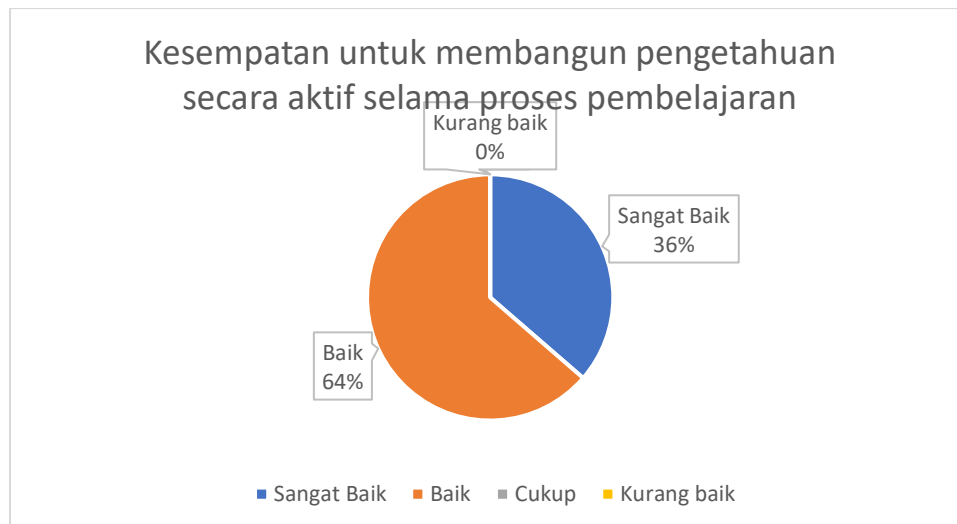


Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

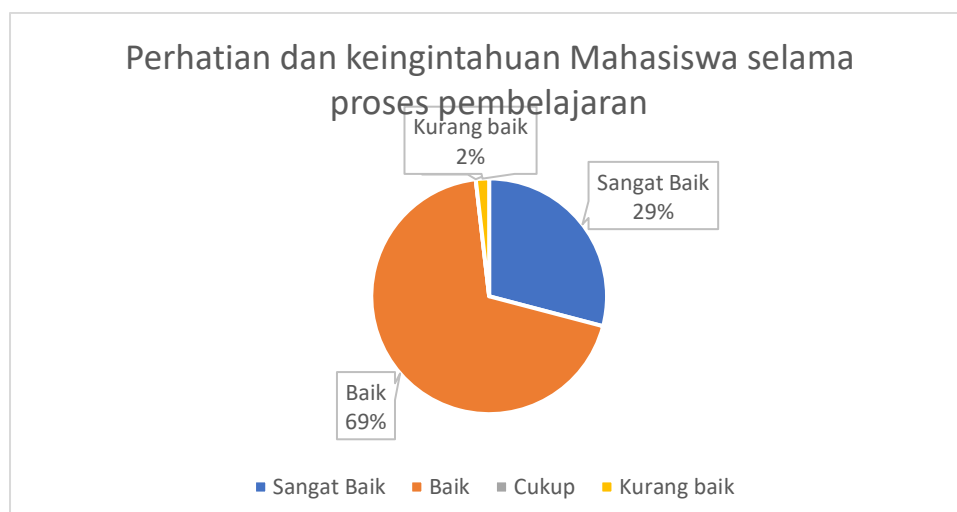
Kesempatan untuk mendapatkan umpan balik secara berkelanjutan



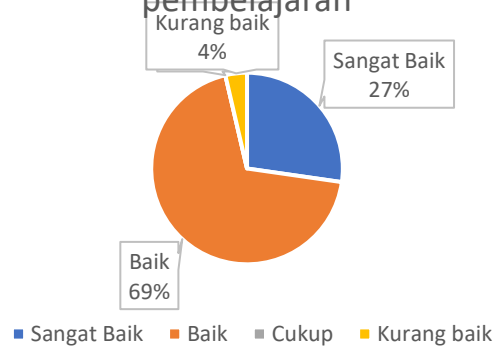
Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



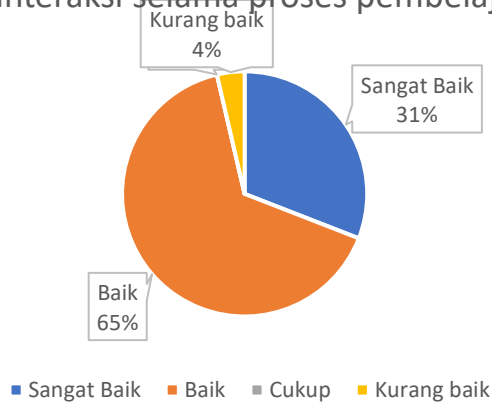
Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran

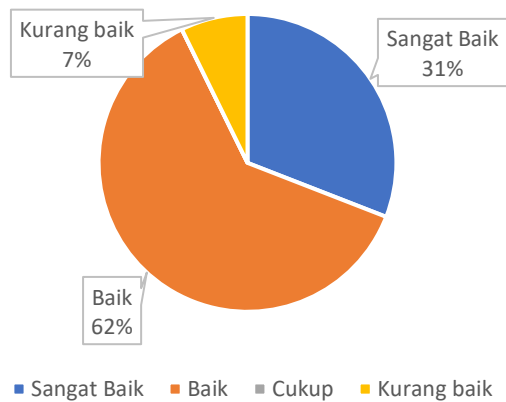


Pola interaksi selama proses pembelajaran

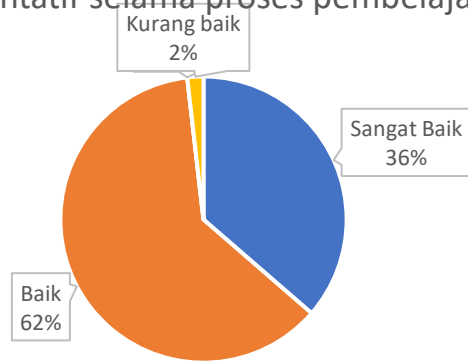


Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Pemanfaatan IT/media selama proses pembelajaran



Kesempatan bertukar pendapat secara argumentatif selama proses pembelajaran



■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup ■ Kurang baik



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. 2022-2023 GANJIL**

PERENCANAAN	Pelaksanaan proses pembelajaran untuk mengetahui proses yang didalamnya terdapat kegiatan interaksi antara dosen dengan mahasiswa serta terdapat komunikasi timbale balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan belajar.
PELAKSANAAN	Pelaksanaan pembelajaran, dosen dan mahasiswa merupakan dua komponen yang tidak dipisahkan sehingga semua sumber belajar terlibat dalam pelaksanaan pembelajaran.
EVALUASI	Monitoring dilakukan selama proses pembelajaran dalam satu semester guna mengetahui proses pembelajaran oleh dosen yang akan dievaluasi untuk memastikan proses pembelajaran berjalan dengan baik dan terarah. Monev pelaksanaan proses pembelajaran meliputi konsistensi dengan RPS, Keterlaksanaan aktivitas dalam RPS yang dilakukan oleh mahasiswa dan dosen, perhatian dan keingintahuan mahasiswa dalam proses pembelajaran, keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran, pola interaksi selama proses pembelajaran, kesempatan untuk mendapatkan umpan balik secara berkelanjutan, Kesempatan untuk menggunakan hasil pembelajaran dalam dunia nyata, Kesesuaian waktu pembelajaran dengan jumlah SKS, Kesempatan untuk membangun pengetahuan secara aktif selama proses pembelajaran, Pemanfaatan IT/media selama proses pembelajaran, Kesempatan bertukar pendapat secara argumentatif selama proses pembelajaran. Dari komponen-komponen hasil survey tersebut, sebagian besar mahasiswa berada dalam pilihan sangat setuju dan setuju. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan proses pembelajaran sudah berjalan dengan baik dan lancar. Pada komponen “dosen menjelaskan kontrak belajar/tugas/penilaian/bahan ajar”, sebanyak 66% mahasiswa menjawab sangat setuju.
PENGENDALIAN	Pimpinan Jurusan melakukan pendekatan kepada seluruh dosen dan memberikan motivasi agar dapat mengajar tepat waktu. Jika dosen berhalangan hadir, maka dosen harus memberitahukan kepada mahasiswa penanggung jawab mata kuliah agar memberikan informasi sebelum pembelajaran.
PENINGKATAN	Tindak lanjut yang dilakukan untuk meminimalisir kekurangan adalah dengan dilakukan agenda seperti <i>briefing</i> pimpinan Jurusan bersama seluruh dosen setiap bulan dan melakukan pendekatan kepada seluruh dosen.

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.	42.92%	55.25%	0.00%	1.83%	Wajibkan dosen mengunggah materi ajar, RPS, dan bahan bacaan relevan ke Learning Management System (LMS) sebelum perkuliahan dimulai agar mahasiswa dapat mengaksesnya kapan saja.
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	35.19%	62.96%	0.00%	1.85%	Jika memungkinkan, satukan beberapa layanan administrasi umum (misalnya legalisir, pengajuan surat aktif kuliah, dan konsultasi KRS) di satu loket atau platform digital untuk memotong waktu tunggu dan alur birokrasi
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	36.36%	62.73%	0.00%	0.91%	Publikasikan daftar keahlian, sertifikasi, atau latar belakang keilmuan dosen pengampu mata kuliah tertentu di <i>website</i> resmi prodi untuk meningkatkan keyakinan mahasiswa terhadap kompetensi pengajar

4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	29.09%	67.88%	0.00%	3.03%	Bentuk program di mana mahasiswa senior yang berprestasi menjadi mentor bagi mahasiswa baru, dengan supervisi Dosen Wali, untuk menciptakan lingkungan akademik yang suportif
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	33.64%	61.82%	0.00%	4.55%	Secara bertahap, perbarui dan standarisasi perangkat keras dan perangkat lunak di ruang kelas (misalnya, instalasi <i>smart board</i> atau <i>port</i> pengisian daya yang berfungsi di setiap meja)
Rata-rata		35,44%	62,128%	0,00%	2,434%	

Kesimpulan

Hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa Program Studi PAI berhasil mempertahankan dan memberikan layanan pendidikan yang berkualitas tinggi, tecermin dari tingginya persentase kepuasan mahasiswa di seluruh aspek yang diukur. Rata-rata gabungan kepuasan pada kategori Sangat Baik (35.44%) dan Baik (62.128%) mencapai angka luar biasa, yaitu 97.568%. Angka ini menegaskan bahwa layanan akademik dan non-akademik prodi telah memenuhi, bahkan melampaui, harapan mayoritas mahasiswa. Kategori Cukup tidak menerima respon sama sekali (0.00%), yang mengindikasikan bahwa tidak ada aspek layanan yang dinilai berada dalam kondisi krisis atau memerlukan perbaikan mendasar secara cepat. Daya Tanggap (Responsiveness) Unggul: Aspek kemauan dosen dan staf dalam membantu mahasiswa dengan cepat menunjukkan hasil yang sangat positif. Persentase kepuasan gabungan untuk Daya Tanggap mencapai 98.15% (35.19% Sangat Baik dan 62.96% Baik), menunjukkan bahwa mahasiswa merasa diperhatikan dan mendapatkan layanan yang sigap. Keandalan (Reliability) Tinggi: Kemampuan dosen dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan juga sangat memuaskan, dengan total kepuasan 98.17% (42.92% Sangat Baik dan 55.25% Baik). Keandalan ini merupakan fondasi utama kepercayaan mahasiswa terhadap prodi. Secara keseluruhan, hasil survei ini menjadi cerminan keberhasilan UPPS/PS dalam mempertahankan standar layanan prima, menjadikannya modal berharga untuk mencapai mutu yang lebih tinggi.

Mengetahui,
Ketua Jurusan PAI



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