



LAPORAN

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



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)

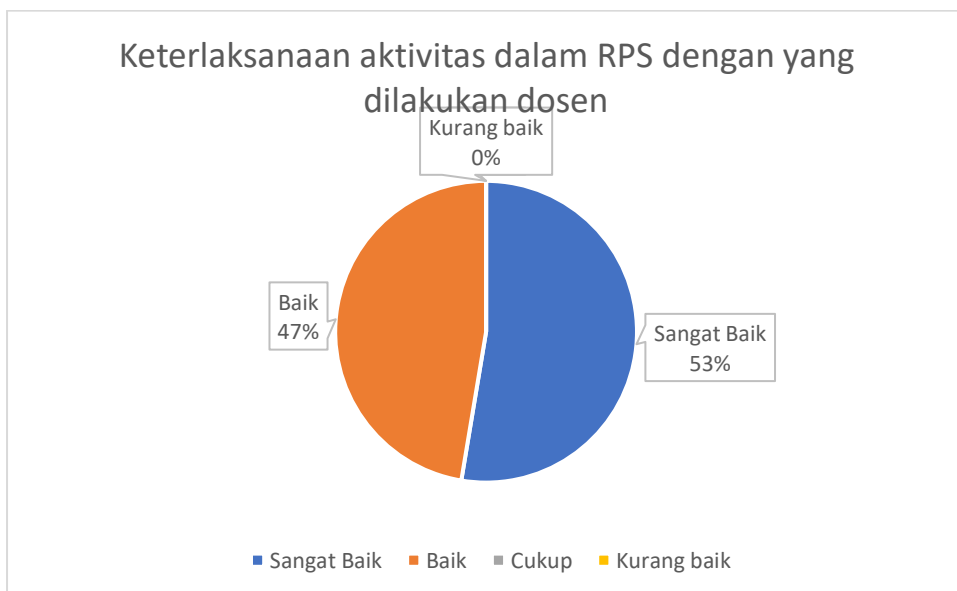
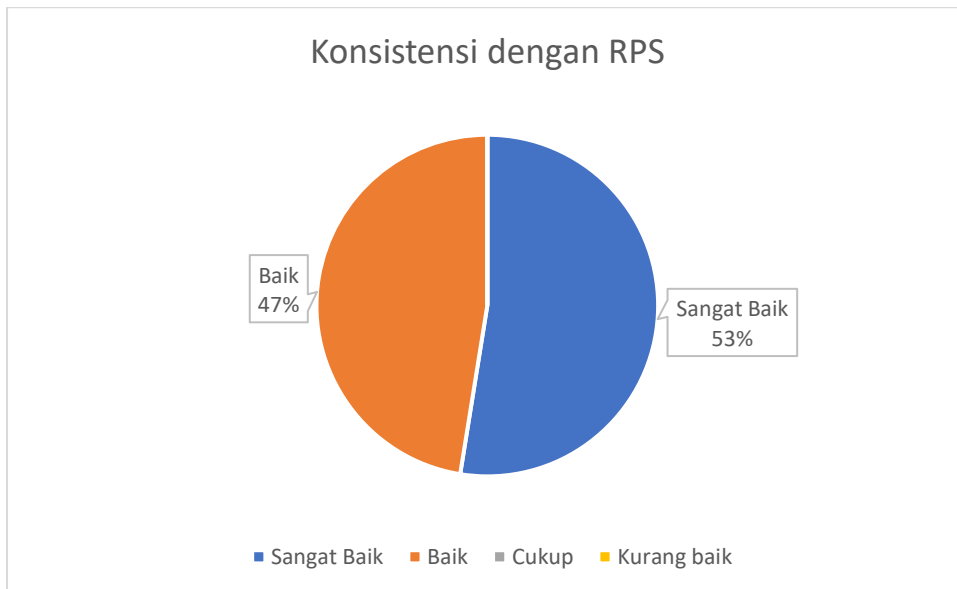
Definisi: Tampilan fisik yang dapat dirasakan, termasuk fasilitas, peralatan, penampilan personel, dan materi komunikasi yang digunakan.

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.

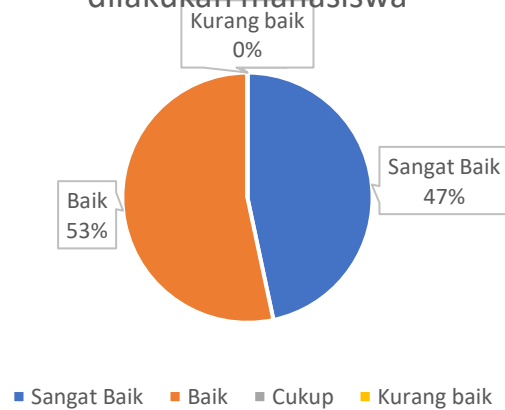
HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN, PERFORMA DOSEN, SERTA SARANA DAN PRASARANA 2022-2023 GENAP

<https://forms.gle/XuTeJTfVEgggPK4t5>

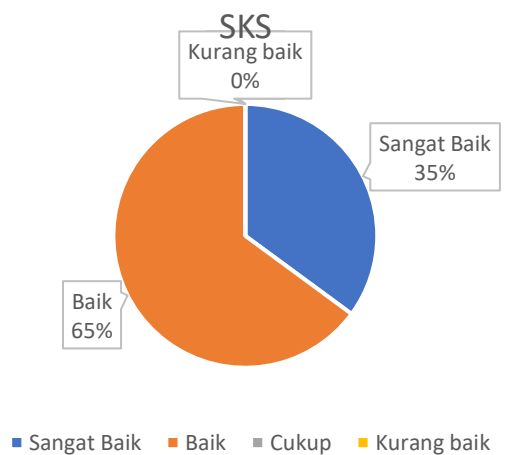
Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan



Keterlaksanaan aktivitas dalam RPS dengan yang dilakukan mahasiswa

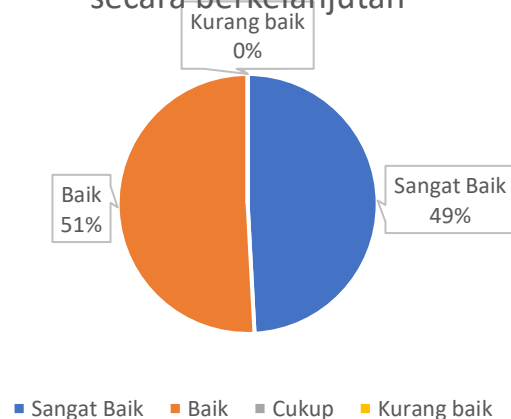


Kesesuaian waktu pembelajaran dengan jumlah SKS

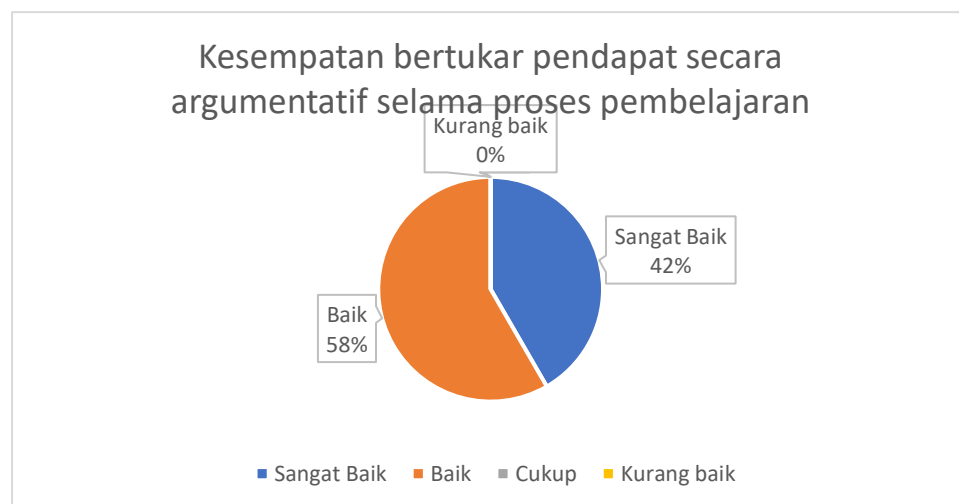
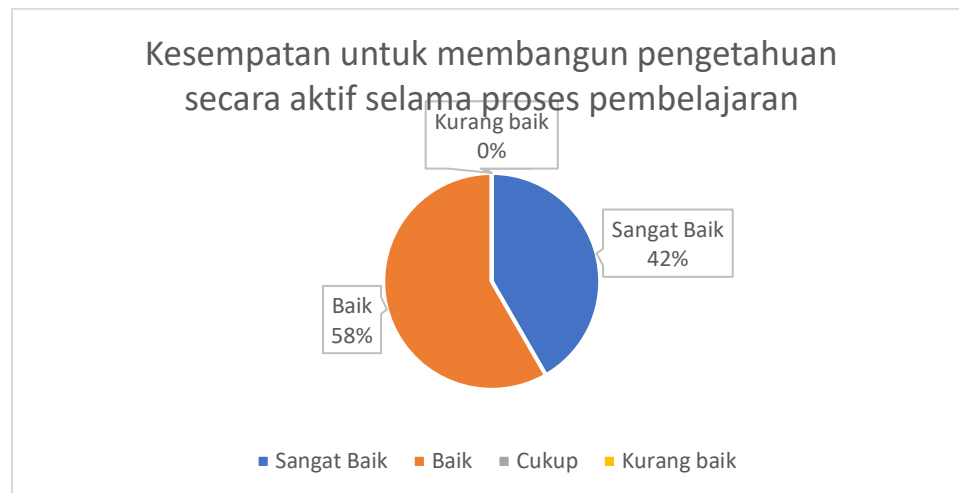


Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

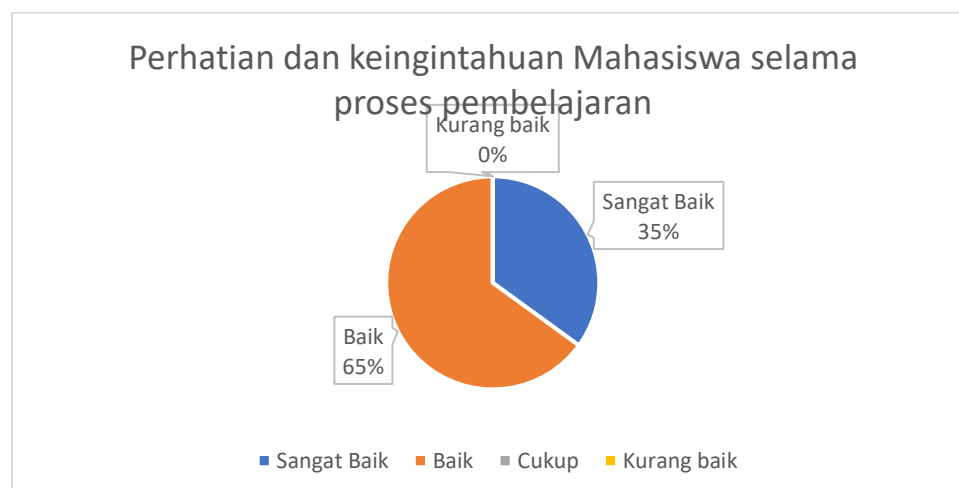
Kesempatan untuk mendapatkan umpan balik secara berkelanjutan



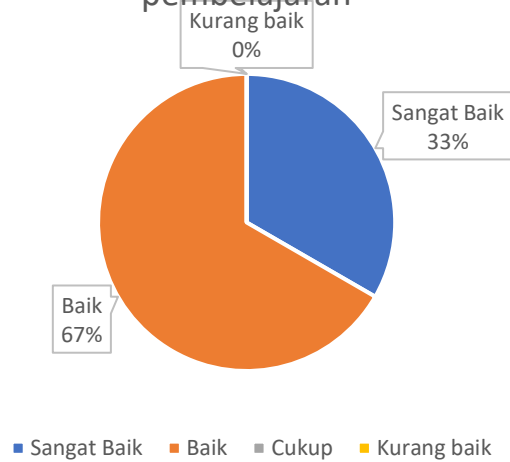
Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



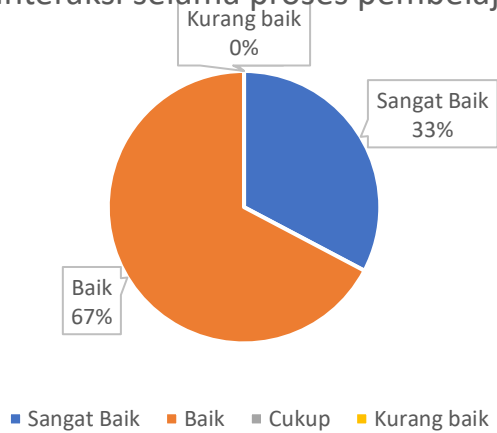
Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran

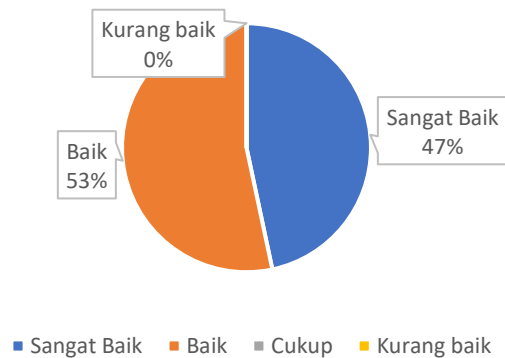


Pola interaksi selama proses pembelajaran

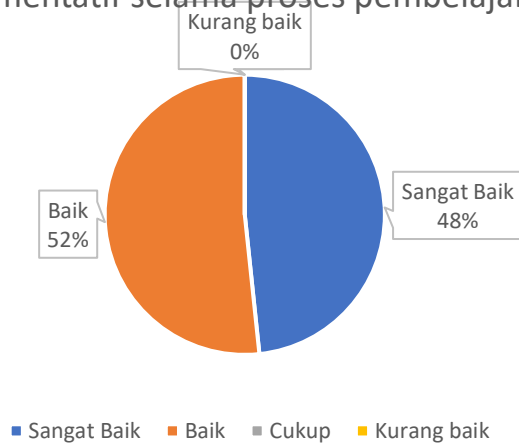


Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

Pemanfaatan IT/media selama proses pembelajaran



Kesempatan bertukar pendapat secara argumentatif selama proses pembelajaran





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 GENAP**

PERENCANAAN	Menetapkan ulang dan mereviu Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) serta standar mutu internal terkait proses pendidikan, kualifikasi performa dosen, dan standar minimal sarana/prasarana, Menetapkan target capaian mutu, Merumuskan rencana kerja rinci, termasuk alokasi anggaran, jadwal pemeliharaan sarana, dan jadwal perkuliahan serta pembimbingan.
PELAKSANAAN	Pelaksanaan pembelajaran, dosen dan mahasiswa merupakan dua komponen yang tidak dipisahkan sehingga semua sumber belajar terlibat dalam pelaksanaan pembelajaran.
EVALUASI	Monitoring dan evaluasi (monev) proses pembelajaran selama satu semester meliputi penilaian terhadap: Konsistensi dan Keterlaksanaan RPS: Kesesuaian materi ajar dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) serta realisasi aktivitas yang seharusnya dilakukan oleh dosen dan mahasiswa. Keterlibatan Mahasiswa: Tingkat perhatian, keingintahuan, dan keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran. Interaksi dan Komunikasi: Pola interaksi yang terjadi selama pembelajaran dan kesempatan bagi mahasiswa untuk bertukar pendapat secara argumentatif. Umpan Balik dan Aplikasi: Kesempatan mahasiswa untuk menerima umpan balik yang berkelanjutan dan menggunakan hasil pembelajaran dalam situasi nyata (dunia kerja/kehidupan). Aspek Teknis: Kesesuaian waktu pembelajaran dengan jumlah SKS yang ditetapkan. Metode Pembelajaran: Kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa untuk membangun pengetahuan secara aktif dan pemanfaatan IT/media selama proses pembelajaran.
PENGENDALIAN	Poin ini merumuskan tindakan korektif cepat yang diambil saat atau setelah proses evaluasi untuk mengatasi masalah yang ditemukan. Merumuskan dan melaksanakan teguran atau pembinaan bagi dosen yang memiliki skor performa di bawah ambang batas minimum. Menyusun daftar prioritas perbaikan/pemeliharaan sarana yang mendesak berdasarkan temuan evaluasi Tangible
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.	46.78%	53.22%	0.00%	0.00%	Adakan rapat koordinasi antar dosen pengampu mata kuliah serumpun (misalnya, mata kuliah keislaman) untuk memastikan standar dan bobot penilaian yang digunakan seragam dan adil.
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	49.15%	50.85%	0.00%	0.00%	Berikan pelatihan kepada tenaga kependidikan untuk dapat menyelesaikan masalah/pertanyaan mahasiswa pada kontak pertama tanpa perlu merujuk ke pihak lain secara berulang
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	41.67%	58.33%	0.00%	0.00%	Terapkan survei kepuasan dan pemahaman regulasi pada mahasiswa tingkat akhir yang akan lulus untuk memastikan mereka yakin dan paham sepenuhnya mengenai semua proses akademik yang telah dilalui
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	33.71%	66,29%	0.00%	0.00%	Adakan sesi dialog rutin antara pimpinan prodi/UPPS dengan perwakilan mahasiswa (misalnya melalui Musyawarah Program Studi) untuk mendengarkan keluhan dan masukan dalam suasana yang santai dan terbuka.

5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	47.50%	52.50%	0.00%	0.00%	Sediakan kode QR atau nomor kontak yang jelas di setiap fasilitas untuk memfasilitasi pelaporan kerusakan oleh mahasiswa secara <i>real-time</i> agar perbaikan dapat dilakukan lebih cepat
Jumlah		43,762%	56,238%	0,00%	0,00%	

Kesimpulan

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi PAI terhadap proses pendidikan dan layanan pendukung berada pada level yang sangat tinggi, dengan persentase kepuasan gabungan (Sangat Baik + Baik) mencapai 100% di semua aspek yang diukur. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan dasar mahasiswa. Dengan Tingkat Rata-rata kepuasan total untuk kategori Sangat Baik adalah 43.762%, rata-rata kepuasan total untuk kategori Baik adalah 56.238% serta tidak ada responden yang menyatakan kepuasan pada kategori Cukup maupun Kurang Baik (0.00%)

Dengan tidak adanya ketidakpuasan, fokus UPPS/PS harus beralih dari perbaikan masalah (*problem fixing*) menjadi peningkatan kualitas (*quality refinement*). Tujuan utamanya adalah mendorong persentase kepuasan dari kategori Baik ke Sangat Baik Aspek Empathy harus menjadi target peningkatan utama, dengan fokus pada upaya personalisasi layanan dan perhatian (seperti yang tercantum dalam Rencana Tindak Lanjut: mengadakan sesi dialog rutin), agar persepsi "Baik" (66.29%) didorong menjadi "Sangat Baik." Aspek Daya Tanggap dan Keandalan memiliki persentase "Sangat Baik" tertinggi (masing-masing 49.15% dan 46.78%), menunjukkan keberhasilan dalam ketepatan dan kecepatan pemberian layanan.

Mengetahui,
Ketua Jurusan PAI



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