



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN,
PERFORMA DOSEN, SERTA
SARANA DAN PRASARANA
2023-2024 GANJIL

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Instrumen survei kepuasan mahasiswa memegang peranan vital dalam upaya peningkatan mutu institusi pendidikan. Melalui mekanisme ini, institusi mengumpulkan informasi empiris mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap seluruh layanan, baik akademik maupun non-akademik. Temuan survei berfungsi sebagai landasan utama untuk perencanaan strategis dalam memperbaiki kualitas proses belajar-mengajar, performa tenaga pengajar, serta memastikan ketersediaan sarana prasarana yang memadai. Survei ini dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023–2024, sebagai wujud implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan komitmen institusi terhadap prinsip tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.

B. TUJUAN

1. Mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap proses pendidikan dan kegiatan belajar mengajar yang telah dijalankan.
2. Menilai pandangan mahasiswa mengenai kinerja dosen, meliputi aspek kompetensi mengajar (pedagogik), profesionalisme, karakter (kepribadian), dan interaksi sosial.
3. Mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas penunjang kegiatan akademik (sarana dan prasarana).
4. Mengidentifikasi poin-poin unggul (kekuatan) dan area yang perlu ditingkatkan (kelemahan), guna menentukan prioritas perbaikan demi peningkatan mutu 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.

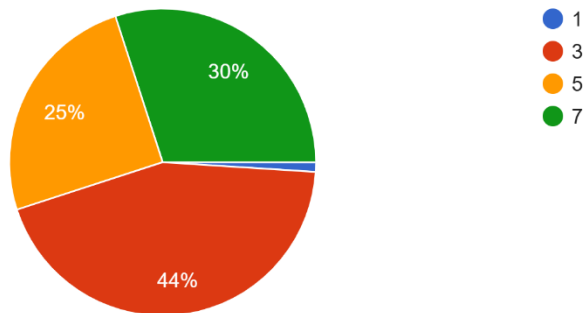
Indikator Pengukuran: Aspek ini diukur dari kesesuaian materi ajar dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), kelengkapan dan kualitas sarana/prasarana pendukung belajar, ketersediaan jaringan internet (wifi) yang stabil, kenyamanan ruang kuliah dan lingkungan kampus (kebersihan), ketersediaan sarana 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 2023-2024 GANJIL

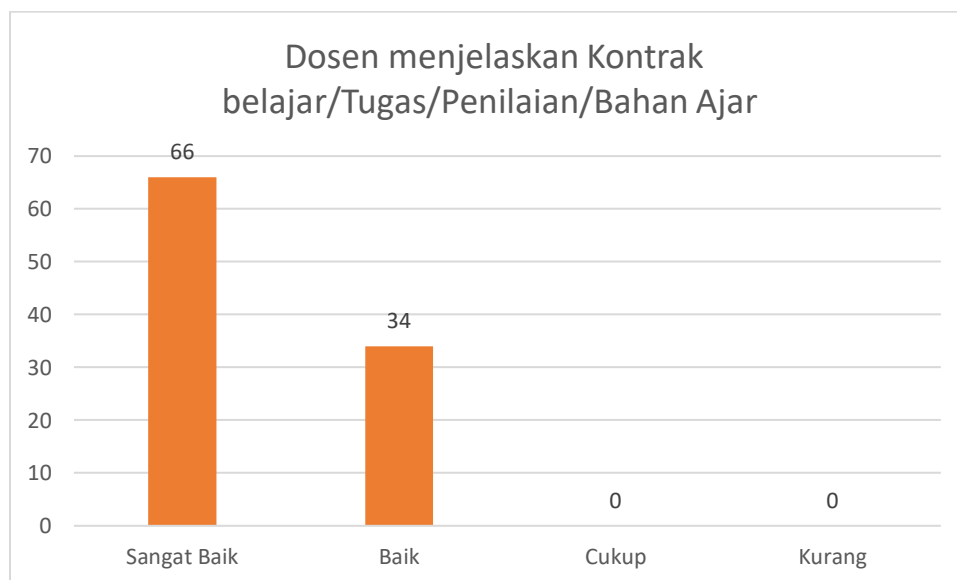
<https://forms.gle/zTBFUJoLBH3t9F6e8>

Semester

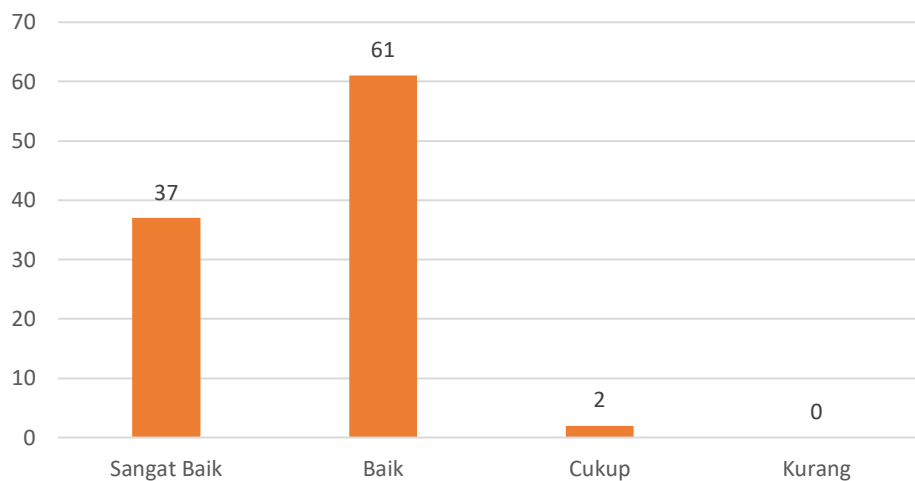
100 jawaban



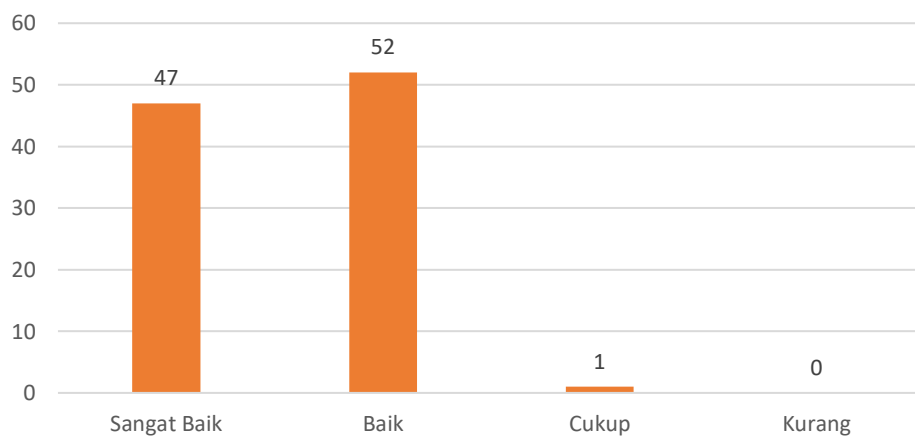
Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan



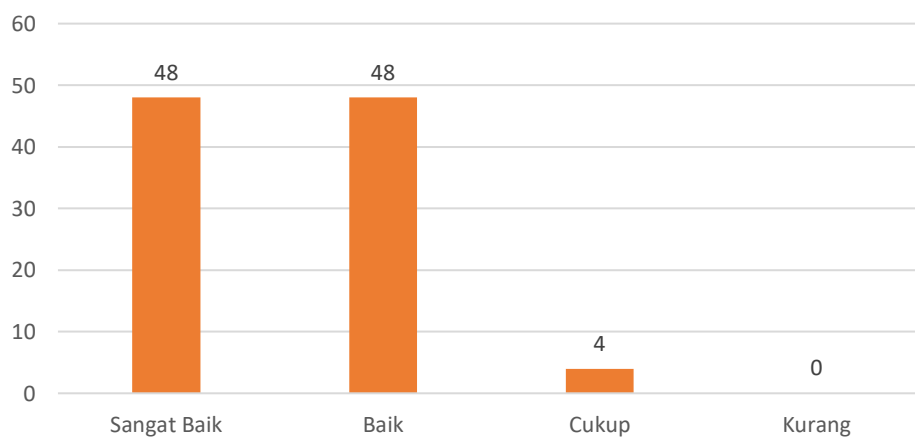
Dosen mengajar tepat waktu



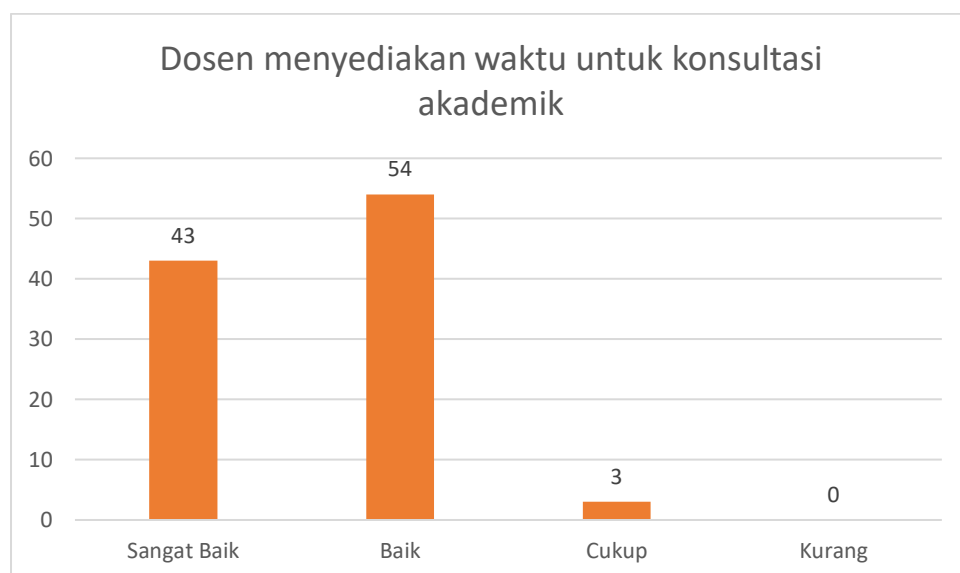
Dosen memberikan informasi perkuliahan secara aktual



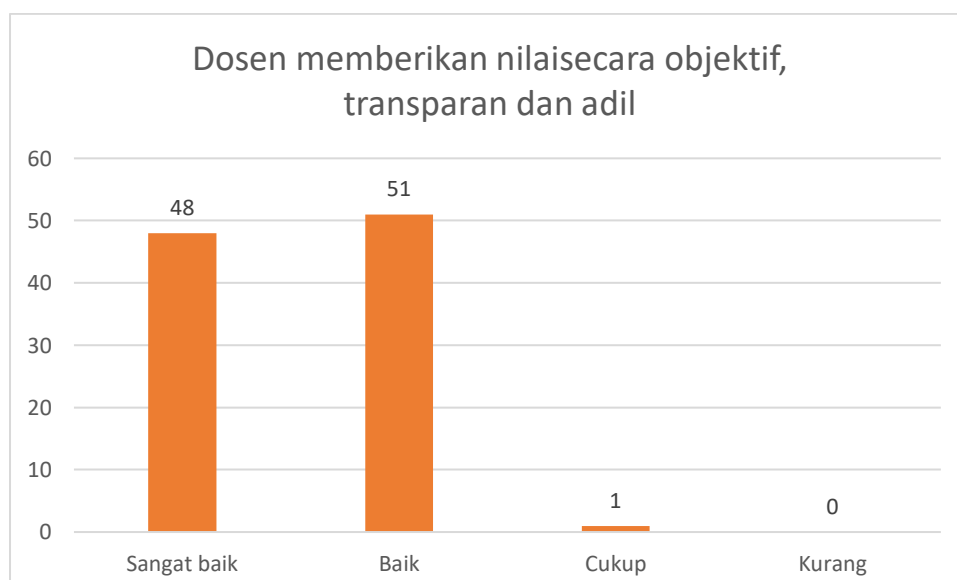
Dosen membuat Evaluasi sesuai materi yang diajarkan



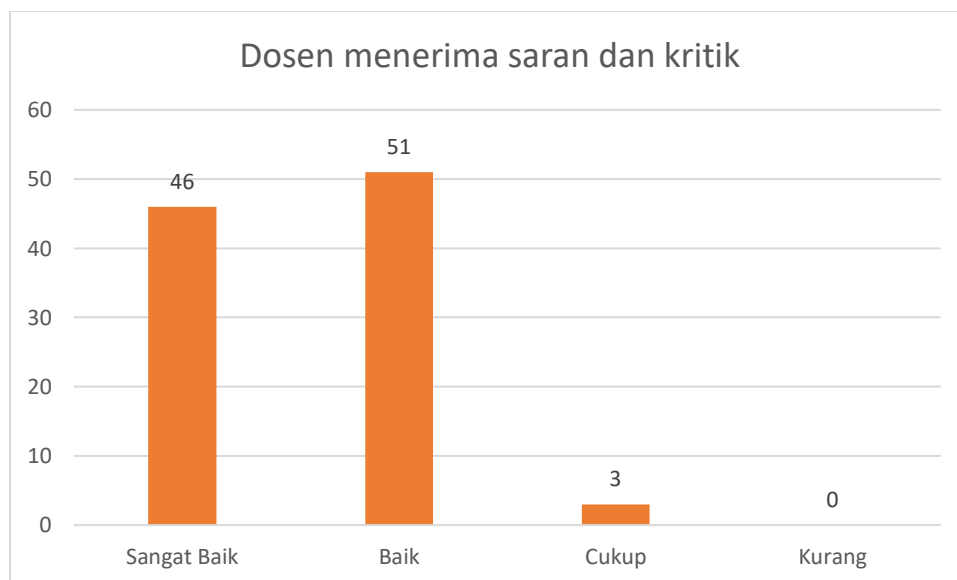
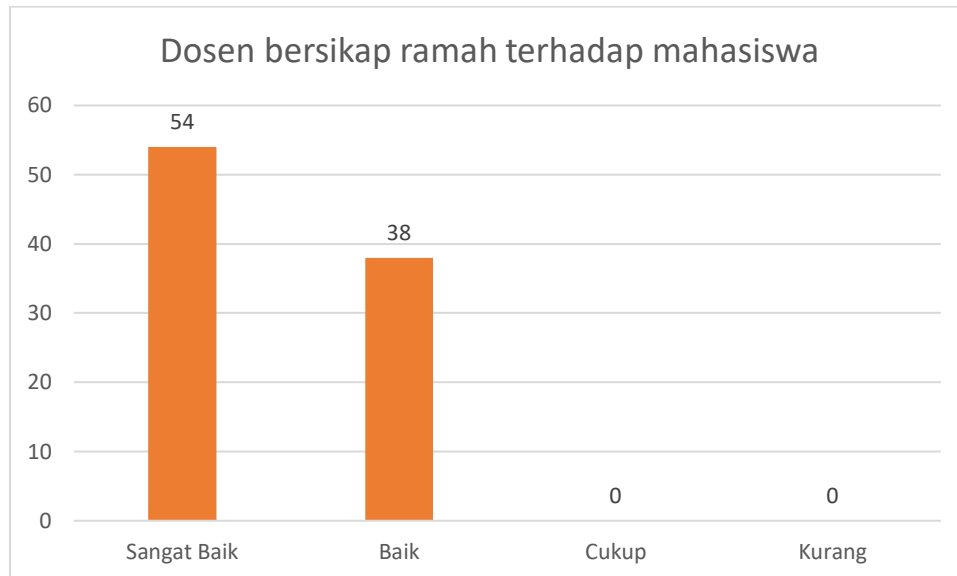
Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

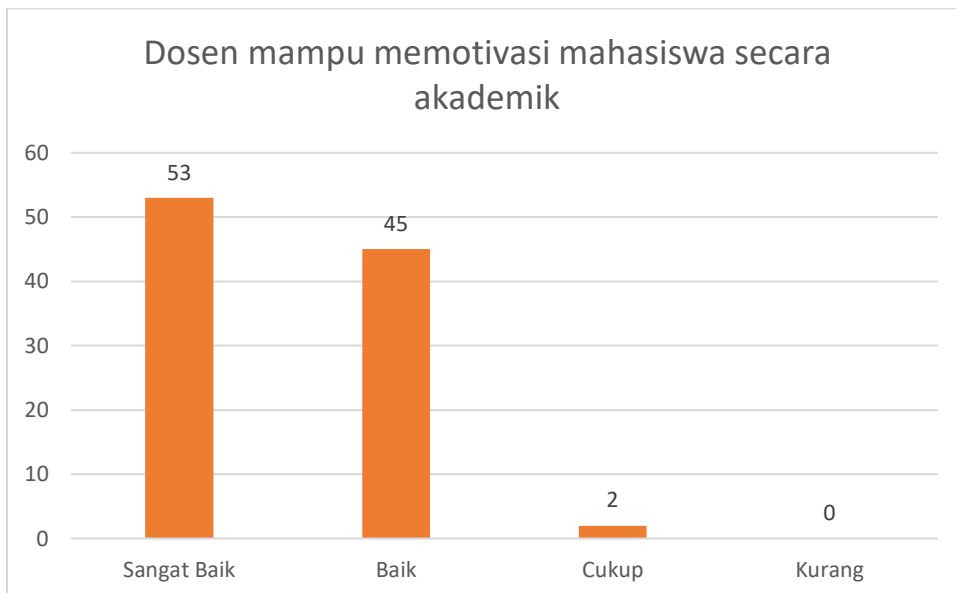


Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

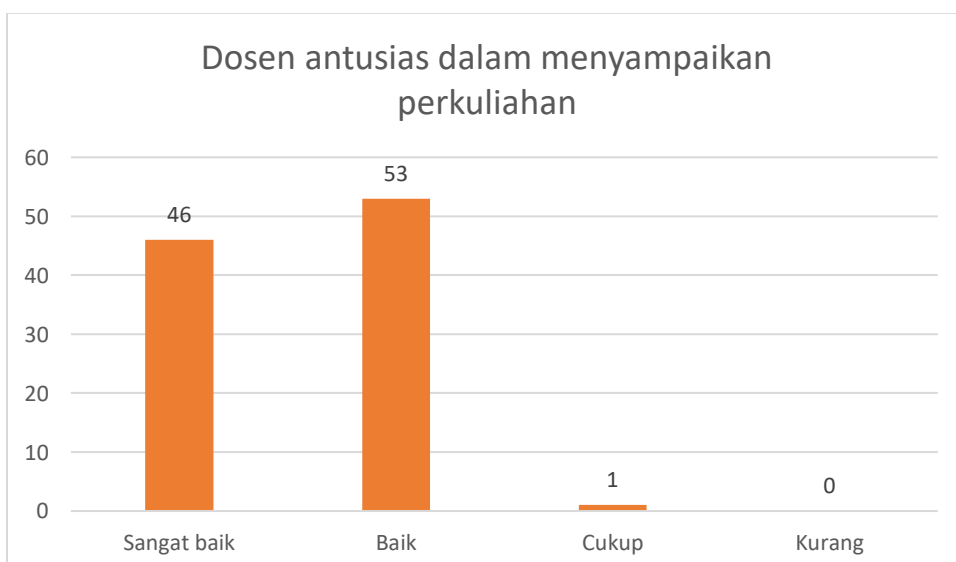


Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.





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





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. 2023-2024 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.	49.50%	48.75%	1.75%	0.00%	Implementasi sistem <i>e-presensi</i> dosen yang terintegrasi dengan pengelola prodi/UPPS untuk memantau kedisiplinan dan ketepatan waktu perkuliahan
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	44.27%	53.13%	2.60%	0.00%	Penerapan Service Level Agreement (SLA): Tentukan batas waktu maksimal (misalnya, 1x24 jam untuk balasan email/chat akademik, 3 hari kerja untuk pengurusan surat) dan sosialisasikan SLA ini kepada mahasiswa dan staf
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	52.51%	46.49%	0.67%	0.33%	Wajibkan semua tenaga kependidikan dan dosen wali mengikuti <i>refresher training</i> tentang prosedur dan regulasi akademik terbaru setiap awal semester
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk	51.28%	47.45%	1.28%	0.00%	Penguatan Peran Dosen Wali: Wajibkan setiap Dosen Wali mengadakan sesi <i>personal check-</i>

	memberi perhatian kepada mahasiswa.					<i>in</i> (tatap muka atau virtual) dengan mahasiswa perwalian minimal dua kali dalam satu semester
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	43.00%	55.50%	1.50%	0.00%	Program 100 Hari Bebas Kerusakan: Fokus pada perbaikan cepat fasilitas yang sering dikeluhkan (misalnya, perbaikan Wi-Fi di area <i>lounge</i> mahasiswa, ketersediaan proyektor di setiap kelas, dan perawatan toilet)
Jumlah						

Kesimpulan:

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi PAI pada semester Ganjil 2023-2024 berada pada kategori Sangat Baik dan Baik untuk seluruh aspek yang diukur. Persentase gabungan kepuasan tertinggi dicapai pada aspek Kepastian (Assurance) (99.00%) dan Keandalan (Reliability) (98.25%). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan keyakinan bahwa layanan telah sesuai ketentuan serta keandalan dalam memberikan pelayanan telah berjalan sangat baik dan harus dipertahankan. Area yang memiliki persentase kepuasan terendah (namun masih di atas 98%) adalah Tangible (98.50%) dan Daya Tanggap (97.40%). Rencana tindak lanjut harus difokuskan pada upaya menjaga kualitas yang sudah tinggi ini, terutama dengan mengoptimalkan kecepatan respons layanan dan pemeliharaan sarana/prasarana

Mengetahui,
Ketua Jurusan PAI



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