



LAPORAN

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

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)

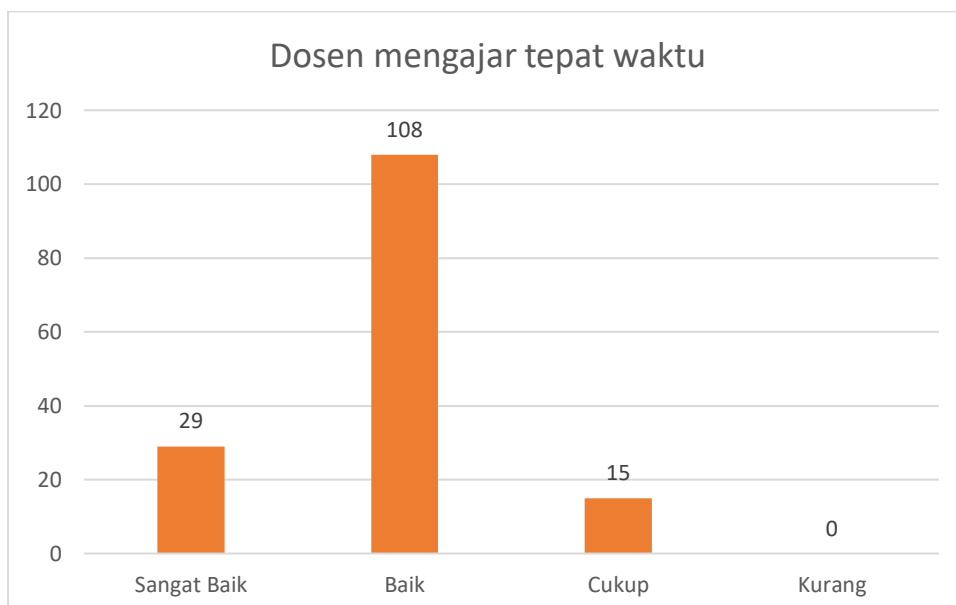
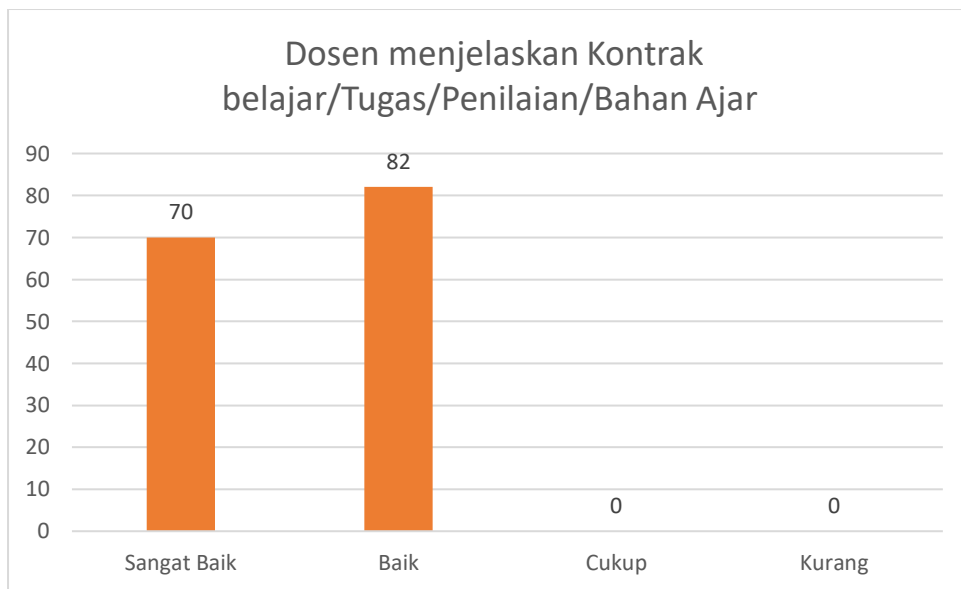
Definisi: Tampilan fisik yang dapat dirasakan, termasuk fasilitas, peralatan, penampilan personel, dan materi komunikasi yang digunakan.

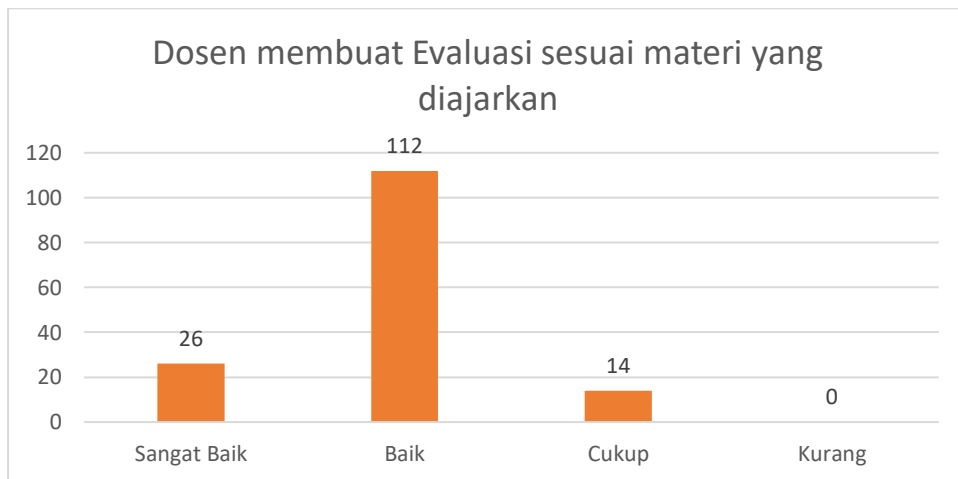
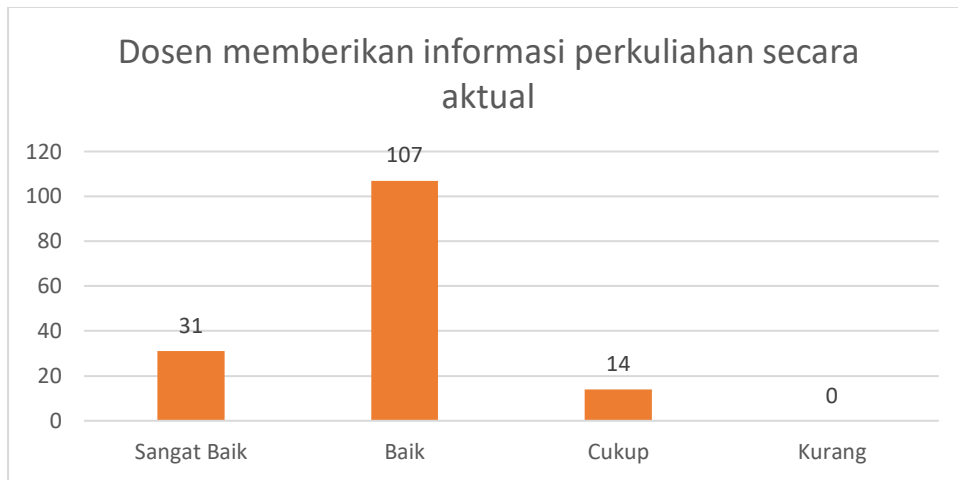
Indikator Pengukuran: Aspek ini diukur dari kesesuaian materi ajar dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), kelengkapan dan kualitas sarana/prasarana pendukung belajar, ketersediaan jaringan internet (wifi) yang stabil, kenyamanan ruang kuliah dan lingkungan kampus (kebersihan), ketersediaan sarana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

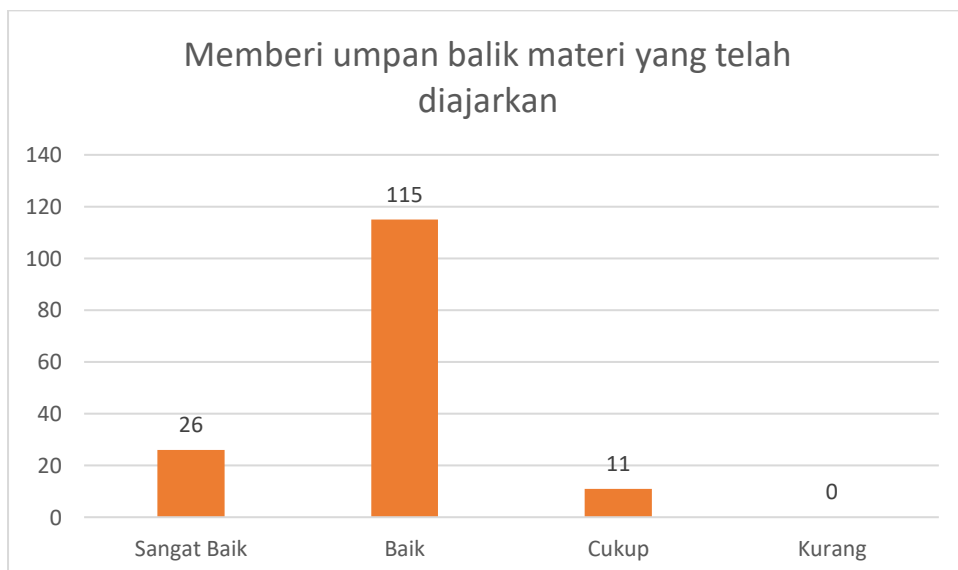
<https://forms.gle/Uv7dPQmCrSXQG5NA9>

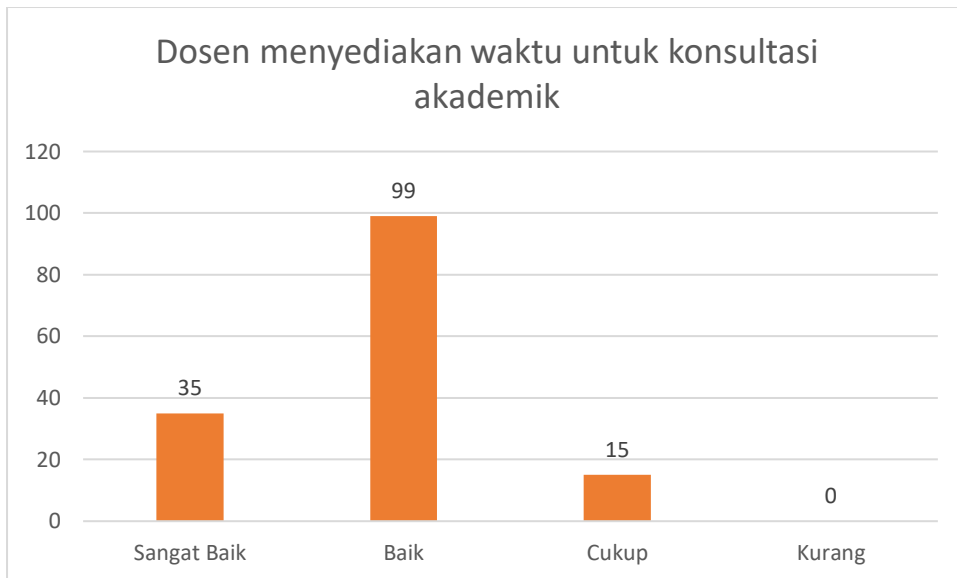
Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan





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

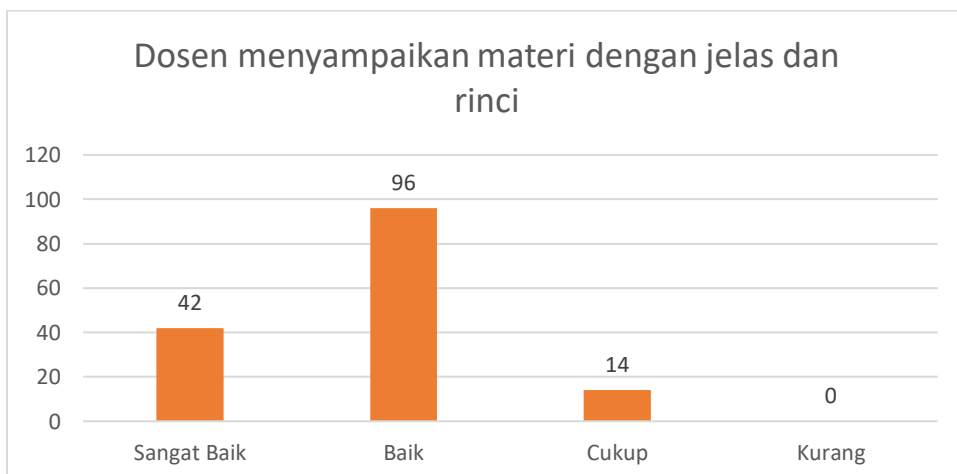


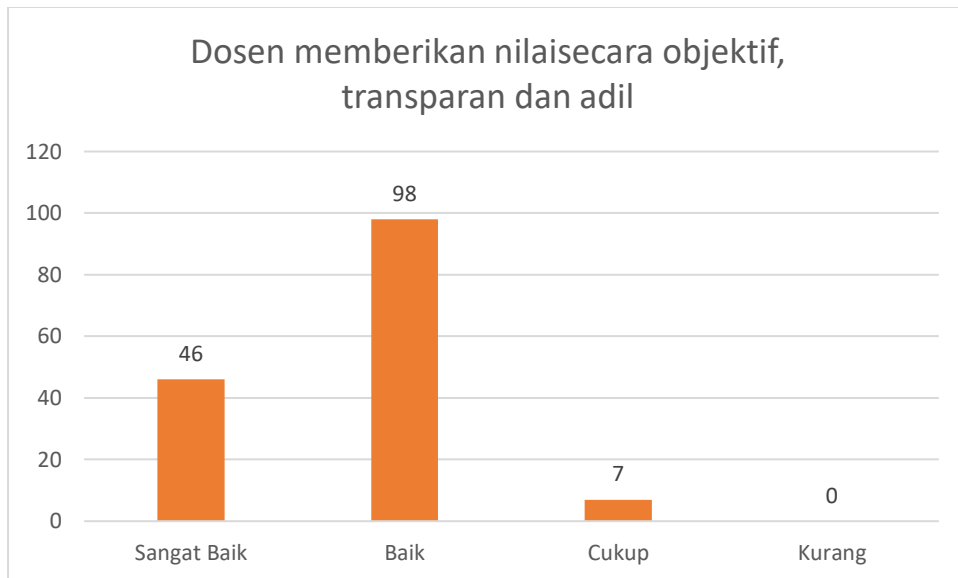


memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

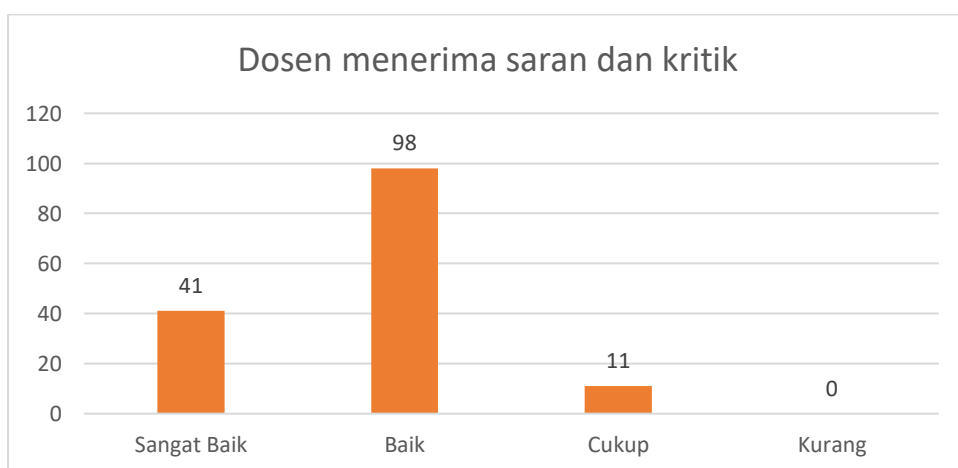
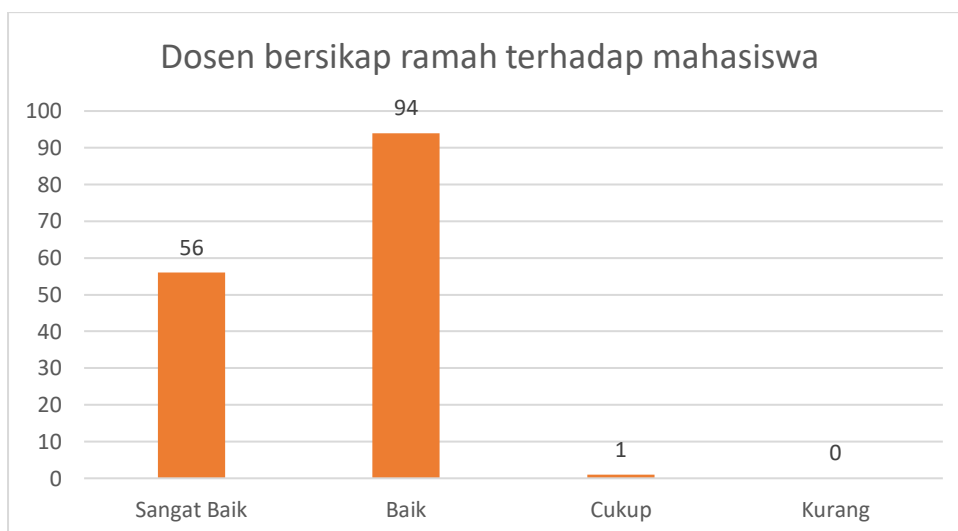


Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk



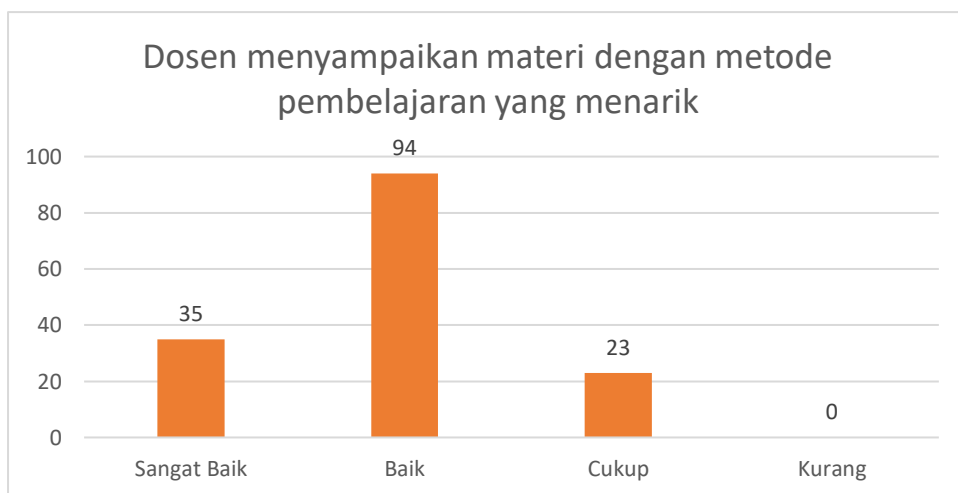


Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.





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 GENAP**

PERENCANAAN	Perencanaan proses pembelajaran dalam Jurusan PAI merupakan langkah strategis yang menentukan arah dan kualitas pendidikan, khususnya dalam membentuk kompetensi pedagogik, profesional, sosial dan kepribadian calon pendidik PAI. Kegiatan perencanaan ini dilaksanakan secara sistematis, berbasis pada kurikulum yang berlaku, serta mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik mahasiswa sebagai calon guru profesional.
PELAKSANAAN	Pelaksanaan proses pembelajaran di Jurusan PAI dilaksanakan berdasarkan rencana yang telah disusun secara sistematis dalam dokumen RPS. Kegiatan pembelajaran dilaksanakan secara tatap muka, daring, maupun <i>blanded learning</i> sesuai dengan kebutuhan materi, karakteristik mahasiswa serta sarana yang tersedia. Proses pembelajaran di Jurusan PAI tidak hanya berfokus pada penguasaan aspek kognitif, tetapi juga mengintegrasikan aspek afektif dan psikomotorik, dengan pendekatan yang menekankan pada nilai-nilai keislaman, etika profesi, serta pengembangan karakter peserta didik. Mahasiswa didorong untuk aktif dalam diskusi, presentasi, kerja kelompok, studi kasus, dan praktik lapangan sebagai upaya penguatan kompetensi pedagogik dan profesional.
EVALUASI	Evaluasi proses pembelajaran di Jurusan PAI merupakan bagian integral dari siklus pembelajaran yang bertujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan relevansi kegiatan pembelajaran yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini dilakukan secara menyeluruh, mencakup aspek perencanaan, pelaksanaan, media, dan metode pembelajaran, ketercapaian capaian pembelajaran, serta respon dan keterlibatan mahasiswa dalam 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. Dari pernyataan survey yang diberikan, pada komponen “dosen menyampaikan materi dengan metode pembelajaran yang menarik” merupakan item pilihan dengan jawaban tidak setuju yang paling banyak diantara pernyataan yang lain. Hasil survey menunjukkan bahwa sebanyak 15% mahasiswa menjawab “sangat tidak setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat dosen yang berupaya untuk menciptakan pembelajaran yang menarik.
PENGENDALIAN	Menggunakan beberapa metode yang berbeda agar dapat meningkatkan keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran.

PENINGKATAN	Tindak lanjut yang dilakukan untuk meminimalisir kekurangan adalah dengan dilakukan beberapa hal seperti : - Dosen mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan penggunaan metode pembelajaran - Dosen menggunakan metode pembelajaran yang menarik seperti penggunaan metode pembelajaran berbasis digital
-------------	--

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.	31.66%	67.27%	1.07%	0.00%	Melakukan audit internal triwulanan pada proses penilaian (kesesuaian nilai akhir dengan RPS dan bobot tugas) dan ketepatan waktu penerbitan dokumen akademik (KHS, transkrip)
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	27.27%	71.10%	1.64%	0.00%	Aktivasi Helpdesk Terpusat: Mengaktifkan satu saluran komunikasi terpusat (misalnya, <i>chatbot</i> atau <i>e-ticket system</i>) yang menjamin setiap pertanyaan/keluhan tercatat dan ditindaklanjuti
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	38.51%	60.88%	0.62%	0.00%	Pasang <i>leaflet</i> atau <i>banner</i> digital di lokasi layanan strategis yang mencantumkan hak dan kewajiban mahasiswa serta alur/waktu standar untuk layanan administrasi kunci
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk	34.22%	65.33%	0.44%	0.00%	Menyediakan saluran saran/masukan anonim dan aman yang dikelola oleh UPPS/PS untuk

	memberi perhatian kepada mahasiswa.					menampung isu personal yang tidak nyaman disampaikan secara terbuka
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	34.34%	64.80%	0.86%	0.00%	Menambah alokasi buku/jurnal digital PAI di perpustakaan digital atau memperluas area <i>co-working space</i> bagi mahasiswa untuk tugas kelompok
Jumlah						

Kesimpulan

Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi PAI secara keseluruhan berada pada kategori yang Sangat Baik dan Baik dengan persentase kepuasan gabungan di atas 98% untuk semua aspek.

Poin Utama:

Kepuasan Mayoritas: Persentase terbesar kepuasan mahasiswa berada pada kategori Baik, dengan kisaran 60.88% hingga 71.10% untuk semua aspek. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa, namun masih ada ruang untuk ditingkatkan ke kategori Sangat Baik.

Aspek Terkuat (Kepuasan Gabungan): Aspek Empati dan Kepastian memiliki persentase ketidakpuasan kategori Cukup/Kurang Baik terendah (masing-masing 0.44% dan 0.62%), menunjukkan bahwa mahasiswa merasa paling yakin dengan ketentuan dan paling merasakan kepedulian dari staf pengelola dan dosen.

Aspek dengan Catatan (Peningkatan Potensial): Aspek Daya Tanggap memiliki persentase kategori Cukup tertinggi (1.64%), mengindikasikan bahwa kecepatan respons dan bantuan dari staf adalah area yang paling memerlukan perhatian untuk mencapai tingkat Sangat Baik.

Mengetahui,
Ketua Jurusan PAI



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