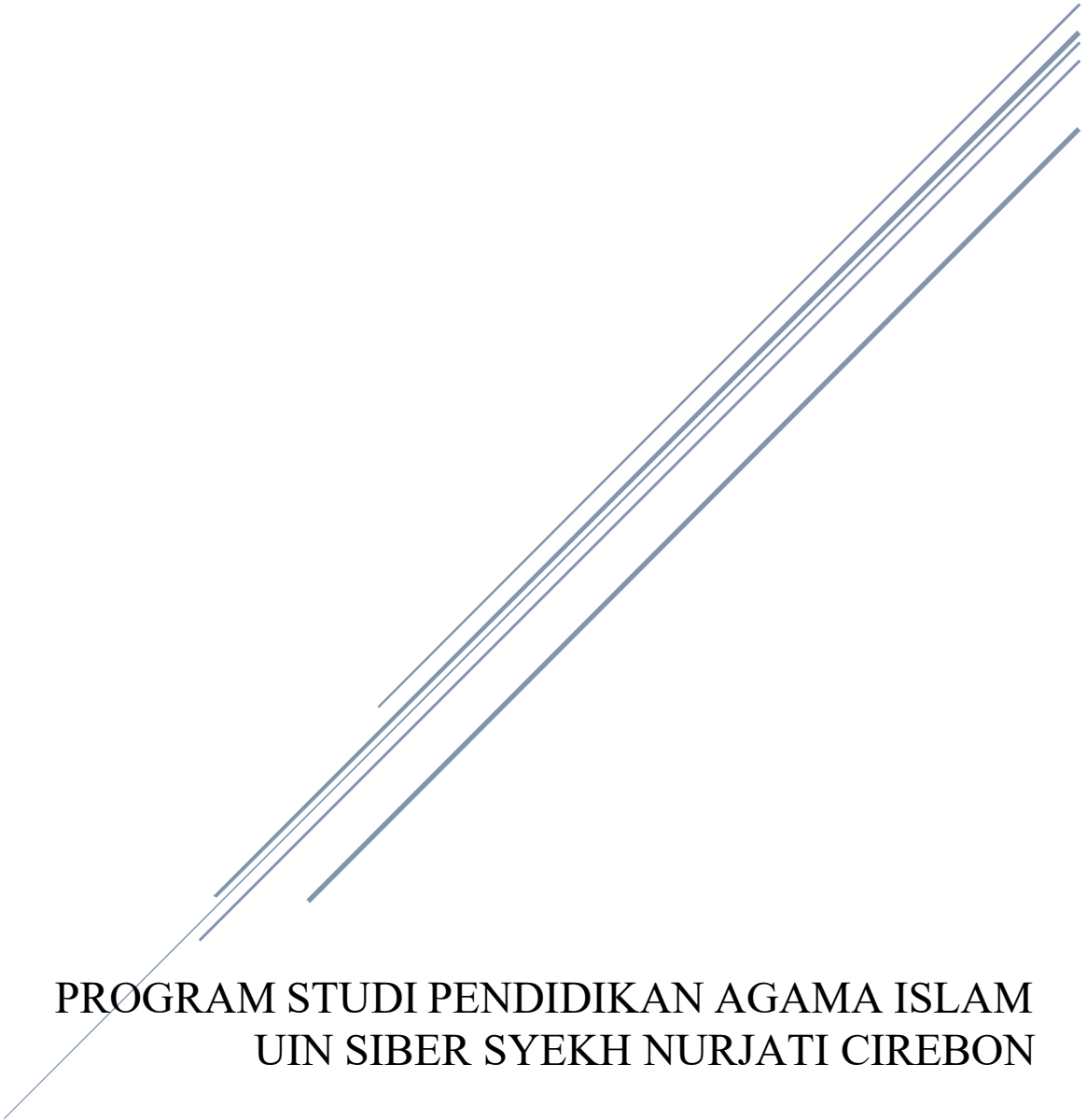


LAPORAN

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



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.

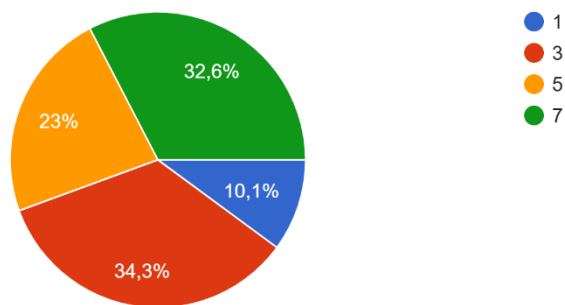
Indikator: Penyusunan materi/bahan kajian dalam metode/media pembelajaran sejalan dengan RPS yang ada; Kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran; Ketersediaan layanan jaringan internet/wifi yang mudah diakses dan stabil; Kenyamanan ruang kuliah; Kebersihan lingkungan kampus;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

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

<https://forms.gle/aqLfdvYiVwip7o7w6>

SEMESTER

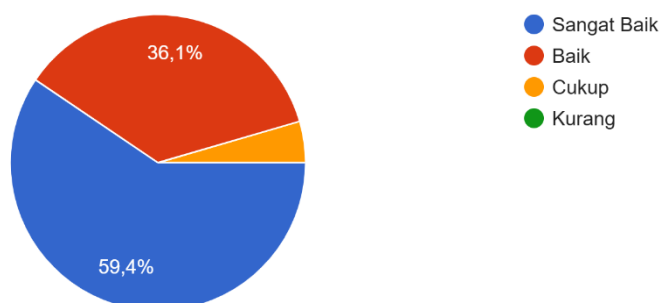
466 jawaban



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

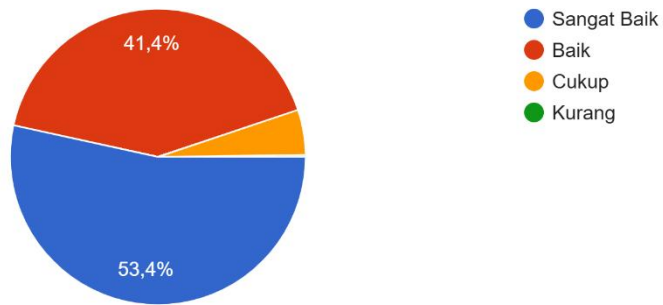
Dosen memberikan kesempatan komunikasi/diskusi dengan berbagai cara untuk konsultasi pembelajaran

466 jawaban



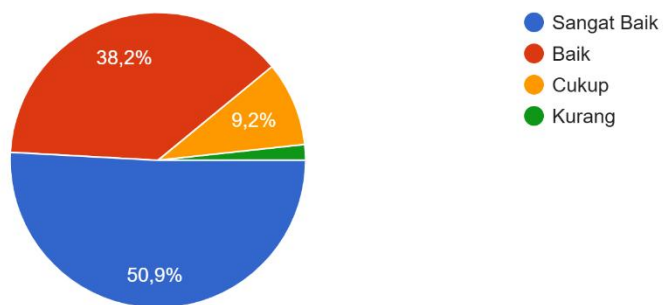
Kejelasan dan ketepatan penjelasan dosen terhadap pertanyaan mahasiswa

466 jawaban



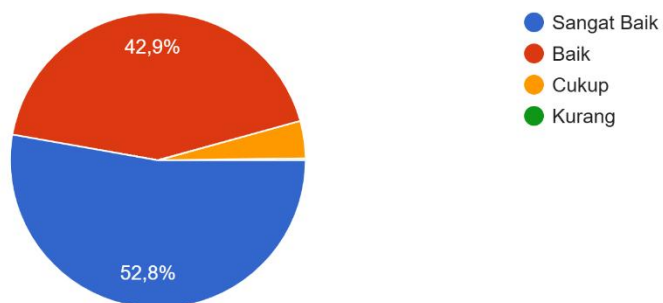
Dosen melaksanakan pembelajaran sesuai jadwal yang ditentukan

466 jawaban



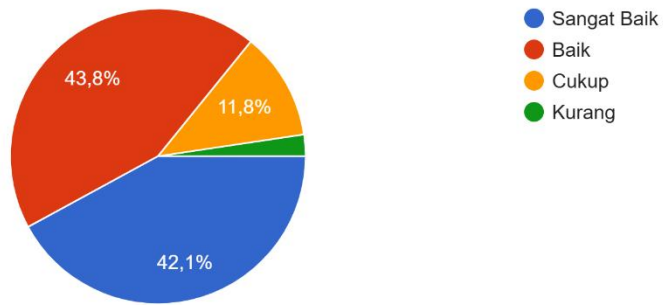
Kesesuaian evaluasi perkuliahan dengan kesepakatan pada awal perkuliahan

466 jawaban



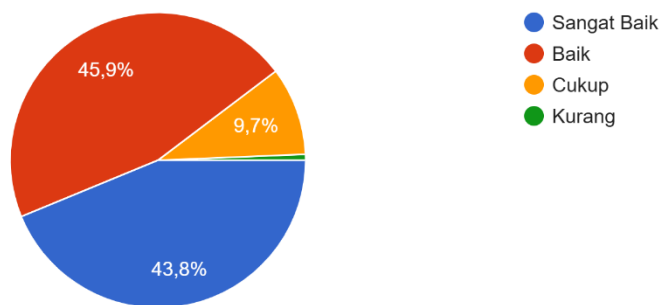
Pengelola program studi menindaklanjuti keluhan mahasiswa dengan cepat dan konsisten

466 jawaban



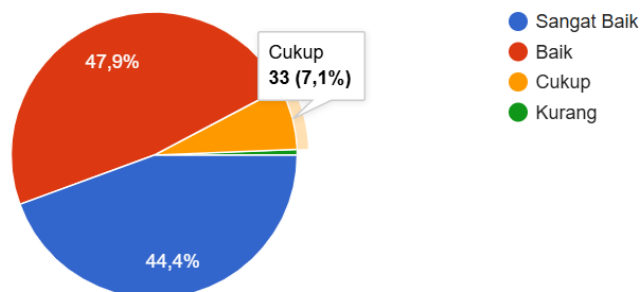
Pengelola mampu menjaga konsistensi standar pelayanan akademik di setiap kesempatan

466 jawaban



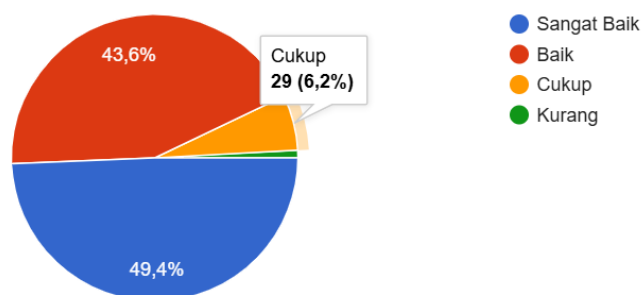
Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi dengan tepat waktu

466 jawaban



Tenaga kependidikan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

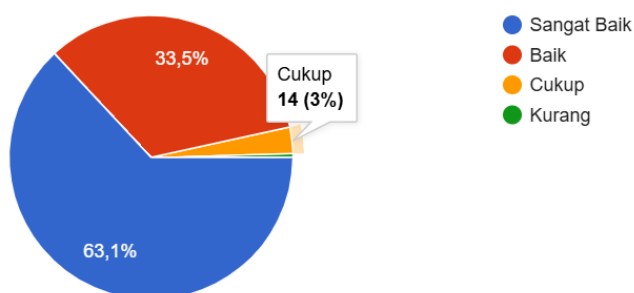
466 jawaban



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

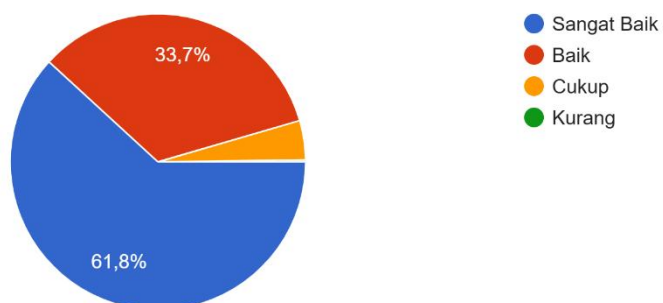
Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa

466 jawaban



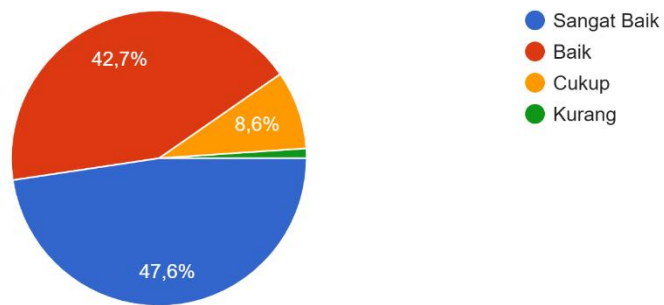
Dosen memberikan bantuan/penjelasan lain apabila ada kesulitan

466 jawaban



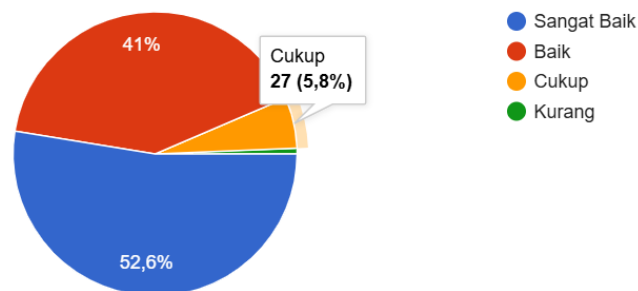
Kemudahan berkomunikasi dengan dosen apabila ada kendala

466 jawaban



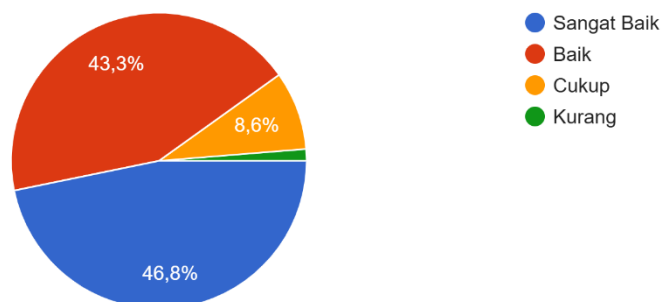
Pemberian informasi terkait perkuliahan dan metode pembelajaran yang digunakan

466 jawaban



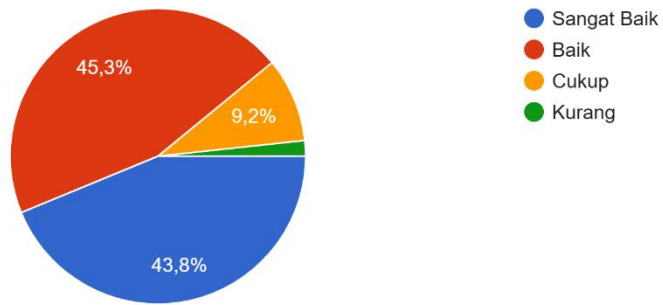
Pengelola memberikan solusi dengan cepat terhadap permasalahan akademik mahasiswa

466 jawaban



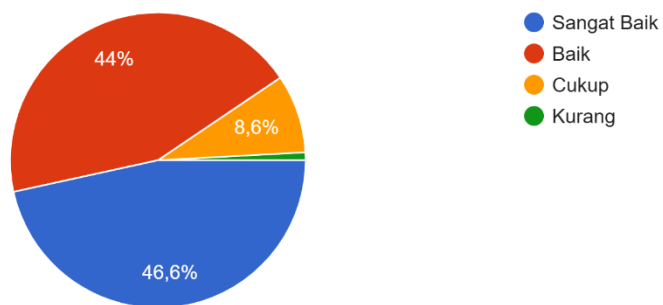
Pengelola program studi tanggap terhadap saran dan keluhan mahasiswa

466 jawaban



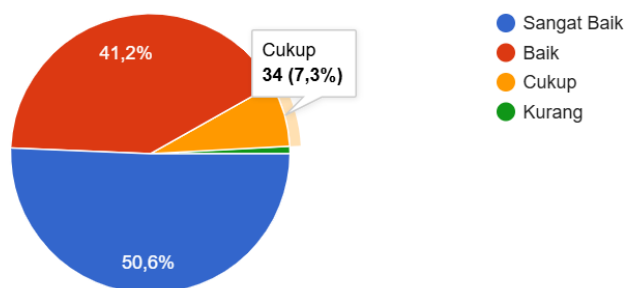
Tenaga kependidikan menindaklanjuti kebutuhan administrasi mahasiswa secara tepat waktu

466 jawaban



Tenaga kependidikan menunjukkan sikap ramah dan bersedia membantu setiap kali dibutuhkan

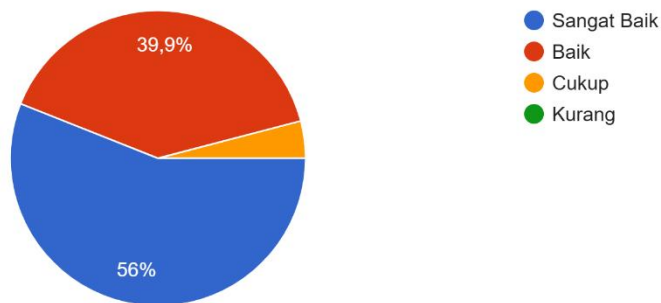
466 jawaban



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

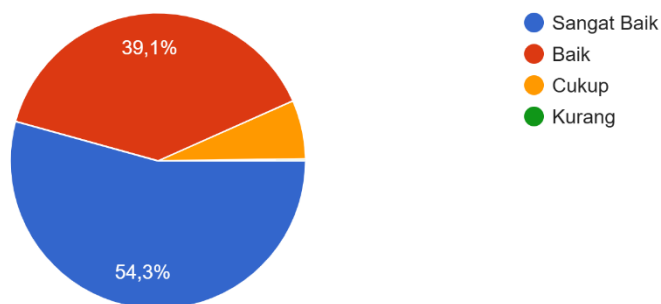
Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/mode pembelajaran yang digunakan

466 jawaban



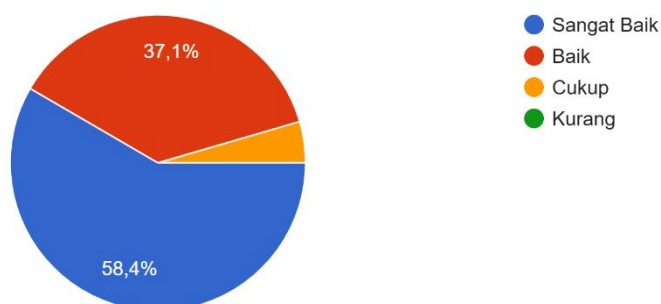
Dosen memberikan umpan balik/koreksi/penjelasan terhadap tugas-tugas yang diberikan

466 jawaban



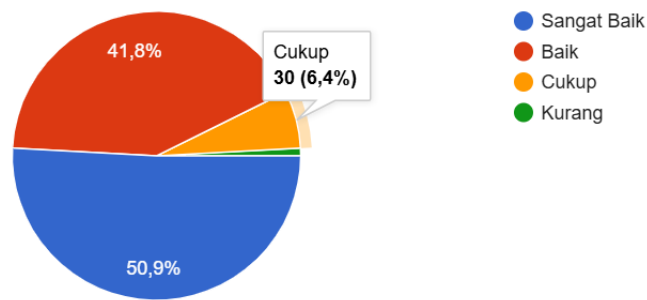
Penyusunan materi/bahan kajian dalam metode/media pembelajaran sejalan dengan RPS yang ada

466 jawaban



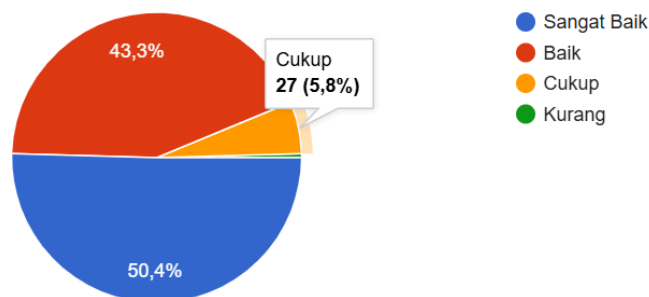
Penyediaan referensi pendukung untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa

466 jawaban



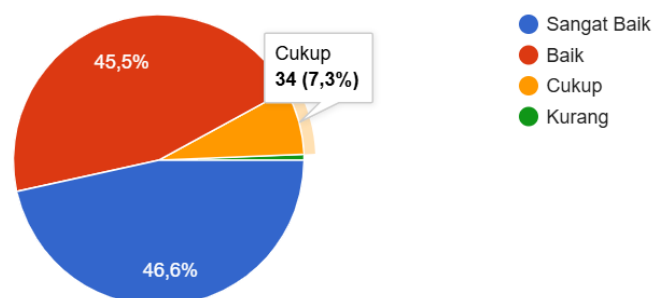
Pengelola program studi memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan

466 jawaban



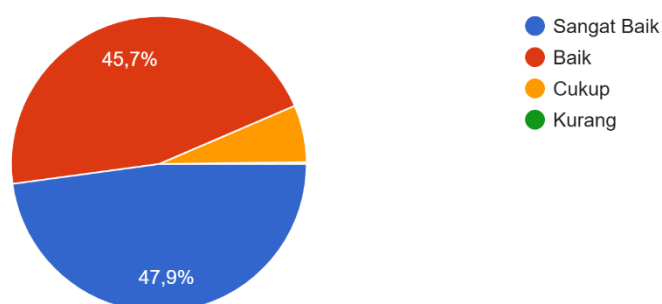
Pengelola mampu menciptakan rasa percaya mahasiswa terhadap kelancaran dan keakuratan layanan akademik

466 jawaban



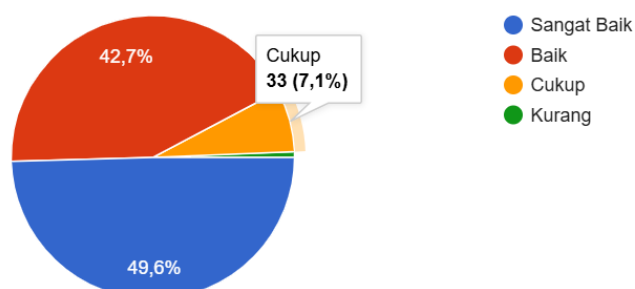
Tenaga kependidikan memastikan setiap prosedur administrasi dijalankan sesuai aturan yang berlaku

466 jawaban



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

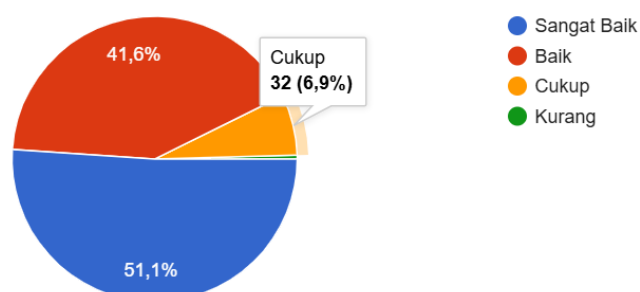
466 jawaban



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

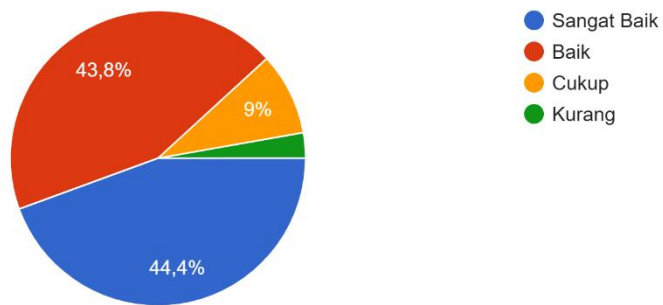
Keterbukaan dan Interaksi dengan mahasiswa

466 jawaban



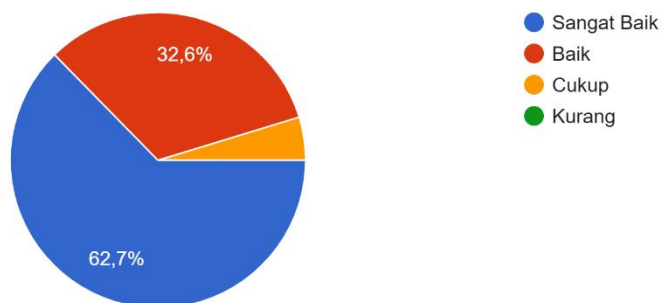
Memberikan kesempatan konsultasi diluar waktu perkuliahan

466 jawaban



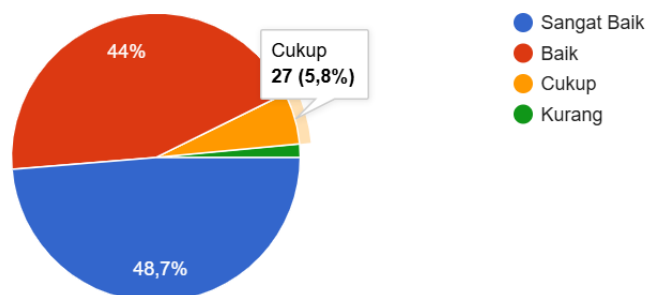
Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa

466 jawaban

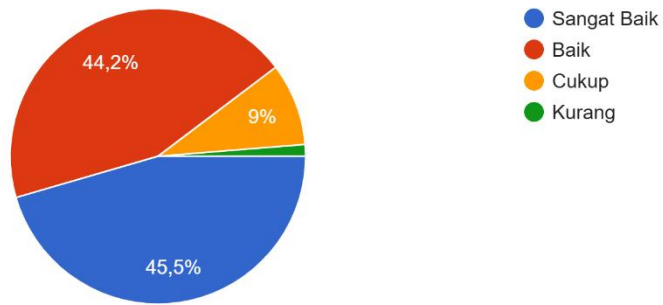


Kemauan memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar

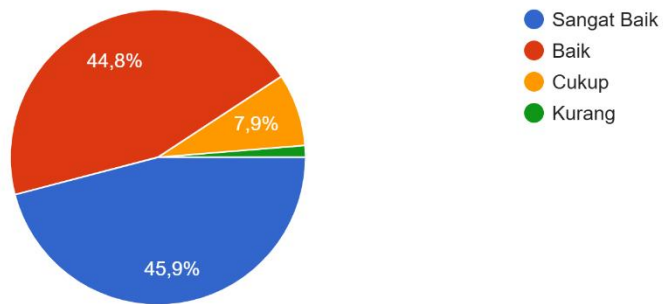
466 jawaban



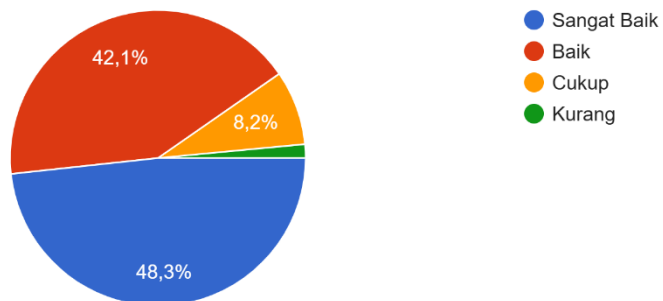
Pengelola program studi mendengarkan saran, masukan, dan keluhan mahasiswa dengan seksama
466 jawaban



Pengelola menanggapi masalah mahasiswa dengan penuh pengertian dan perhatian
466 jawaban

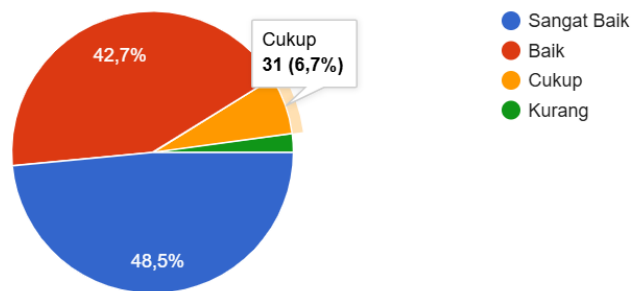


Tenaga kependidikan menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan yang dialami mahasiswa dalam urusan administrasi
466 jawaban



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

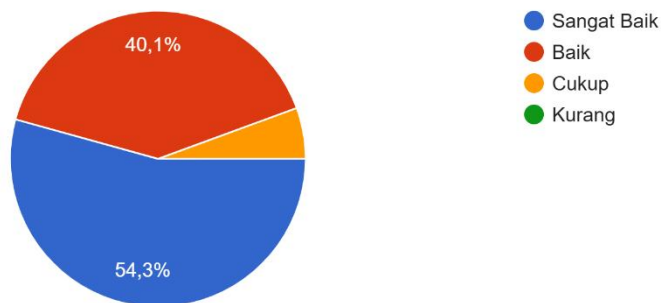
466 jawaban



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

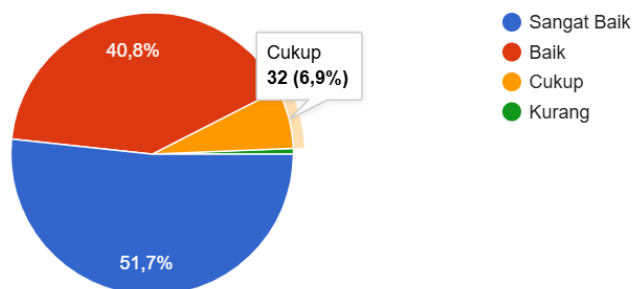
Media/metode pembelajaran yang digunakan dosen mudah digunakan dan diikuti

466 jawaban



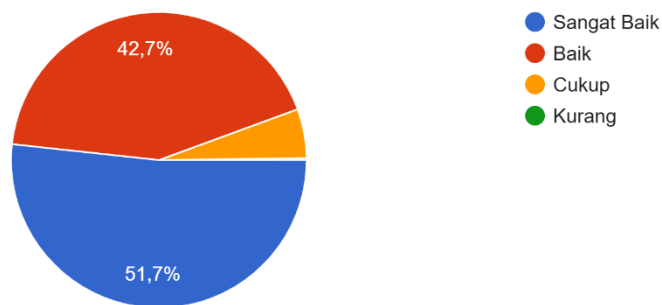
Referensi/sumber belajar disajikan secara sistematis dalam fasilitas daring/tatap muka yang digunakan

466 jawaban



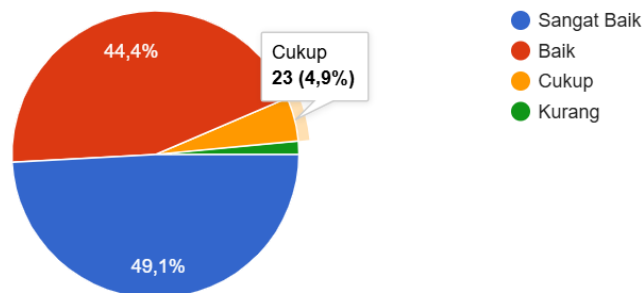
Tugas-tugas yang disediakan dalam tatap muka/ daring sesuai dan mendukung capaian pembelajaran matakuliah

466 jawaban



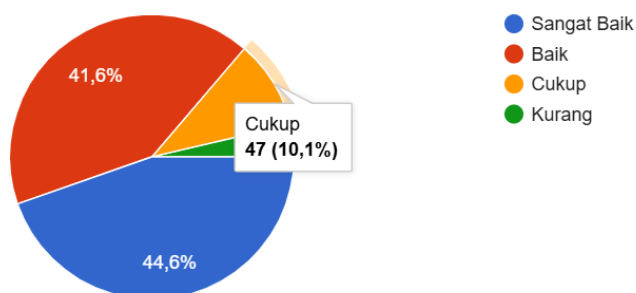
Ketersediaan media pendukung lain untuk berinteraksi/berdiskusi

466 jawaban



Lingkungan fisik kampus mendukung kenyamanan mahasiswa dalam belajar dan beraktivitas

466 jawaban



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

PENETAPAN STANDAR	Program studi S1 Pendidikan Agama Islam menetapkan standar mutu layanan akademik dan non-akademik mengacu pada: 1. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti); 2. Kebijakan mutu fakultas dan universitas; 3. Rencana Strategis Program Studi; 4. SOP Pelayanan Akademik, Pembelajaran, & Administrasi. Standar ini mencakup aspek: 1. Reliabilitas (keandalan layanan pembelajaran dan administrasi), 2. Daya Tanggap (kecepatan dan ketepatan layanan), 3. Kepastian (Assurance) (kompetensi dan kepastian prosedural), 4. Empati (perhatian dan pendampingan kepada mahasiswa), 5. Tangible (ketersediaan dan kualitas sarana prasarana).
PELAKSANAAN	Pelaksanaan layanan akademik diwujudkan melalui: 1. Proses pembelajaran dilaksanakan sesuai kalender akademik dan RPS. 2. Dosen menyediakan ruang komunikasi melalui tatap muka, pesan online, dan konsultasi terjadwal. 3. Tenaga kependidikan memberikan layanan administrasi akademik sesuai SOP dan waktu layanan. 4. Pengelola program studi memastikan penyediaan informasi akademik dan administrasi secara transparan. 5. Sarana dan prasarana pembelajaran disediakan untuk mendukung capaian pembelajaran
EVALUASI	Evaluasi mutu layanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2024/2025 dengan hasil sebagai berikut: Rata-rata Kepuasan Mahasiswa: 1. Reliabilitas: 3,41 (Baik) 2. Daya Tanggap: 3,43 (Baik) 3. Kepastian / Assurance: 3,45 (Baik) 4. Empati: 3,39 (Baik) 5. Tangible (Sarana/Prasarana): 3,41 (Baik) Temuan Evaluasi: 1. Layanan dosen dan tenaga kependidikan telah berjalan baik dan konsisten. 2. Kecepatan respon dosen dan pengelola dalam komunikasi akademik berada pada kategori baik. 3. Sarana dan prasarana mendukung pembelajaran, namun perlu penguatan pada fasilitas pendukung. 4. Aspek empati menunjukkan perlunya peningkatan pendampingan mahasiswa.

PENGENDALIAN	Pengendalian mutu dilakukan melalui: 1. Rapat evaluasi prodi setiap akhir semester. 2. Monitoring kehadiran dosen dan pelaksanaan RPS oleh pengelola. 3. Supervisi layanan administrasi oleh Ketua Prodi dan Sekretariat. 4. Pelaporan AMI (Audit Mutu Internal) setiap tahun. 5. Tindak lanjut hasil survei dicatat dalam Berita Acara Evaluasi Mutu Layanan.			
PENINGKATAN	Berdasarkan hasil evaluasi, Program Studi menetapkan program peningkatan sebagai berikut:			
	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
	Empati masih relatif rendah	Pelatihan komunikasi akademik dan bimbingan mahasiswa bagi dosen	Kaprodi & Dosen	Semester berikutnya
	Konsistensi layanan administrasi	Optimalisasi SOP layanan dan monitoring waktu layanan admin	Kaprodi & Tenaga Kependidikan	Triwulanan
	Sarana prasarana perlu diperkuat	Pengadaan/peningkatan fasilitas ruang belajar dan media digital	Fakultas & Prodi	Disesuaikan anggaran
	Penyebaran informasi belum merata	Penguatan kanal informasi digital (website/WA resmi prodi)	Prodi	Berkelanjutan

Rata-rata per aspek:

Aspek	Skor Rata-rata	Kategori
Reliabilitas	3,41	Baik
Daya Tanggap	3,43	Baik
Kepastian (Assurance)	3,45	Baik
Empati	3,39	Baik
Tangible (Sarana/Prasarana)	3,41	Baik

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.	49,93%	42,82 %	7,25%	0,00%	Sharing Session "Best Practices" Pelayanan Akademik
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam	52,07%	40,95 %	6,98%	0,00%	Apresiasi Kinerja Responsif Dosen dan Penghargaan

	membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.					Layanan Prima Tendik
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	51,94%	42,06 %	6,00%	0,00%	- Penguatan Kompetensi dan Kredibilitas Dosen - Penguatan Kepastian Layanan Administrasi (Tendik)
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	50,07%	42,56 %	7,37%	0,00%	- Penguatan Budaya Empati Dosen melalui Pelatihan <i>Active Listening</i> dan Komunikasi Non-Verbal - Penguatan Kinerja Tenaga Kependidikan (Tendik) melalui Program "Layanan dengan Senyum dan Sapa" - Penyediaan Ruang Konsultasi Nyaman (Safe Space)
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	50,91%	42,44 %	6,65%	0,00%	- Penyusunan Jadwal <i>Preventive Maintenance</i> - Pengecekan Kualitas Media Pembelajaran - Peningkatan Jaringan

						Internet/Media Komunikasi - Sosialisasi Mekanisme Pelaporan Kerusakan
	Jumlah	50,984%	42,166	6,85%	0,00%	

Kesimpulan

Seluruh dimensi layanan berada pada kategori “Baik” (3.25–4.00), menunjukkan layanan akademik berjalan efektif, namun masih memiliki ruang peningkatan terutama pada aspek Empati dan Sarana/Prasarana.

Mengetahui,
Ketua Jurusan PAI



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