



LAPORAN

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Administrasi Akademik, Sarana & Prasarana
Pembelajaran dan Performa Mengajar Dosen

2023

IAIN Manado



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022/2023

Institut Agama Islam Negeri Manado

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di universitas. Dalam perguruan tinggi mahasiswa merupakan pengguna produk jasa atau layanan yang disediakan. Seperti halnya bisnis jasa, pelayanan yang berada dibawah standar mutu yang diharapkan, akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, di sisi lain, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Institut Agama Islam Negeri Manado telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswa. Ini terbukti dengan perbaikan-perbaikan yang kami lakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Survey ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang mencakup layanan administrasi, dan sarana prasarana. Hasil dari survei kepuasan mahasiswa ini akan menjadi pertimbangan Institusi dalam merancang kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

B. Tujuan

Tujuan diadakannya survey kepuasan mahasiswa ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik
2. Bahan evaluasi untuk Institut Agama Islam Negeri Manado dalam pengembangan pelayanan ke depan.

C. Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di lingkungan IAIN Manado dilakukan pada Juni 2022/2023.

D. Responden

Responden dalam survey kepuasan ini merupakan mahasiswa aktif pada tahun akademik 2022/2023. Mahasiswa yang dapat mengisi survei adalah yang masih aktif mengikuti perkuliahan. Mahasiswa juga diminta untuk menilai proses pendidikan secara umum dan tidak terbatas pada proses pendidikan pada satu mata kuliah yang diikuti saja.

E. Aspek Komponen yang Diukur

Aspek yang diukur dalam survey ini mencakup layanan administrasi akademik, layanan penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran, yaitu Kualitas internet/wifi, Kelayakan laboratorium, Kualitas/kelayakan ruang kelas kuliah, Ketersediaan koleksi buku di perpustakaan, Ketersediaan jumlah ruang kelas yang memadai, Jumlah kursi dan papan tulis yang memadai, Ketersediaan fasilitas olahraga, Ketersediaan peralatan komputer.

F. Instrument Pengukuran dan Penilaian

Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-4. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini.

G. Metode dan Analisis data

Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif analitik dengan membuat tabel dan grafik (bar chart). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Rekap dan analisis data, dan penyajian data serta pelaporandilaksanakan ketika data sudah terkumpul. Kemudian, data mentah ini diolah dengan software ehingga dapat dianalisis lebih lanjut. Sebelum mencari presentase tingkat pemahaman terlebih dahulu mencari skor total dari tiap dimensi menggunakan rumus berikut : $Skor\ Total = T \times P_n$
Keterangan : T = Total Jumlah responden yang memilih P_n = pilihan angka skor likert.

Kemudian dilanjutkan dengan Perhitungan persentase dengan cara menjumlahkan seluruh poin yang diterima, kemudian dibagi dengan poin maksimum lalu dikali 100 dengan kata lain Rumus untuk mengetahui indeks dalam bentuk persen adalah total skor dibagi total skor maksimum dikali 100. Dengan rumus sebagai berikut: $Rumus\ Index\ \% = Total\ Skor \times 100\%$.
(Keterangan: Y : Poin Maksimum)

BAB II

METODOLOGI

A. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, mahasiswa yang menjadi responden mengisi kuisisioner melalui <https://iain-manado.ac.id/survei-kepuasan-terhadap-mahasiswa/> yang dilaksanakan pada bulan Juni 2023. Pada tahap ini, LPM berkoordinasi dengan seluruh Fakultas untuk mengsosialisasikan pengisian kuisisioner. Hal ini merupakan bagian yang penting, karena jika pada tahap pengumpulan data jumlah responden yang mengisi kuisisioner kurang atau bahkan jauh dari target maka tujuan dari penyelenggaraan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan Administrasi Akademik, kemungkinan besar tidak dapat tercapai dengan baik. Pada tahap akhir dilakukan penutupan pengisian kuisisioner dan analisis data. Hasil analisis kemudian dituangkan dalam laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.

B. Profil Responden

Secara umum instrumen yang digunakan ditujukan pada mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah FTIK IAIN Manado untuk menilai kinerja layanan Prasarana dan Sarana Pembelajaran dalam 8 item pernyataan sebagai berikut:

1. Kualitas internet/wifi,
2. Kelayakan laboratorium,
3. Kualitas/kelayakan ruang kelas kuliah,
4. Ketersediaan koleksi buku di perpustakaan,
5. Ketersediaan jumlah ruang kelas yang memadai,
6. Jumlah kursi dan papan tulis yang memadai,

7. Ketersediaan fasilitas olahraga,
8. Ketersediaan peralatan komputer.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari mahasiswa aktif IAIN Manado pada Tahun Akademik 2022/2023. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pernyataan (Kuesioner). Kuisisioner dibagikan kepada mahasiswa melalui google form yang dapat diakses di <https://iain-manado.ac.id/survei-kepuasan-terhadap-mahasiswa/>. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuisisioner berupa daftar pertanyaan menggunakan skala Rating 1 sampai 4, dimana 1 menunjukkan sangat tidak puas sedangkan 4 menunjukkan sangat puas.

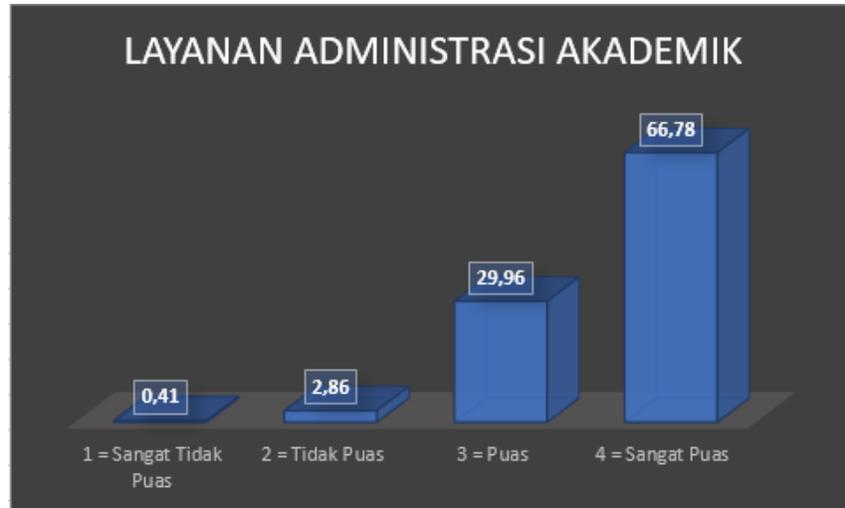
BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan

Adapun gambaran hasil survey berdasarkan item pernyataan mengenai survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Prasarana dan Sarana Pembelajaran sebagai berikut:

1. Layanan Administrasi



Gambar 1. Layanan Administrasi Akademik

2. Sarana dan Prasarana Pembelajaran



Gambar 2. Sarana dan Prasarana Pembelajaran

3. Performa Mengajar



Gambar 3. Performa Mengajar

No	Pernyataan	K	
		1	
Layanan Administrasi Akademik			
1	Kemudahan mengurus KRS, KHS, dan Transkrip		
2	Penyusunan Rencana Program Kerja Prodi		
3	Pelaksanaan Rencana Program Kerja Prodi		
4	Menentukan Dosen Pengampu Mata Kuliah		
5	Penunjukkan Dosen Pembimbing KKN/PPL/PPKT		
6	Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi		
7	Penunjukan Dosen Penguji Skripsi		
8	Penunjukan Dosen Pembimbing Praktikum		
9	Monitoring dan Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Perkuliahan		
10	Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Praktikum		
11	Pelaksanaan Ujian Skripsi		
12	Pelaksanaan Ujian Komprehensif		
13	Monitoring & Evaluasi Terhadap Kinerja Dosen Setiap Semester		
14	Peninjauan Kurikulum Prodi		
15	Monitoring dan Evaluasi Soal Ujian Tengah dan Akhir Semester		
16	Kecepatan layanan Prodi		
17	Ketepatan layanan Prodi		
18	Layanan jaringan internet		
19	Layanan pembuatan email Institut		
20	Layanan penggunaan Video Conference (Zoom)		

21	Layanan Sistem Informasi Akademik (SISKA) IAIN Manado		
22	Layanan mengakses layanan digital Institut lainnya (website, e-learning)		
Sarana dan Prasarana Pembelajaran			
1	Kualitas internet/wifi		
2	Kelayakan laboratorium		
3	Kualitas/kelayakan ruang kelas kuliah		
4	Ketersediaan koleksi buku di perpustakaan		
5	Ketersediaan jumlah ruang kelas yang memadai		
6	Jumlah kursi dan papan tulis yang memadai		
7	Ketersediaan fasilitas olahraga		
8	Ketersediaan peralatan komputer		
Keefektifan Pembelajaran			
1	Kesiapan memberikan perkuliahan dan/atau praktek/praktikum.		
2	Kemudahan mengakses bahan yang diajarkan.		
3	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah.		
4	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat.		
5	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas		
6	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran.		
7	Penguasaan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan.		
8	Kesesuaian jumlah pertemuan/perkuliahan dengan ketentuan (Jumlah pertemuan termasuk UTS dan UAS minimal 14 kali dan maksimal 16 kali).		
9	Kemampuan menghidupkan suasana kelas.		
10	Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar.		

11	Pemberian umpan balik terhadap tugas.		
12	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku.		
13	Adil dalam memberlakukan mahasiswa.		
14	Kemampuan menyampaikan pendapat dan menerima kritik, saran atau pendapat dari orang lain.		
15	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya.		
16	Kesesuaian nilai dengan hasil belajar.		