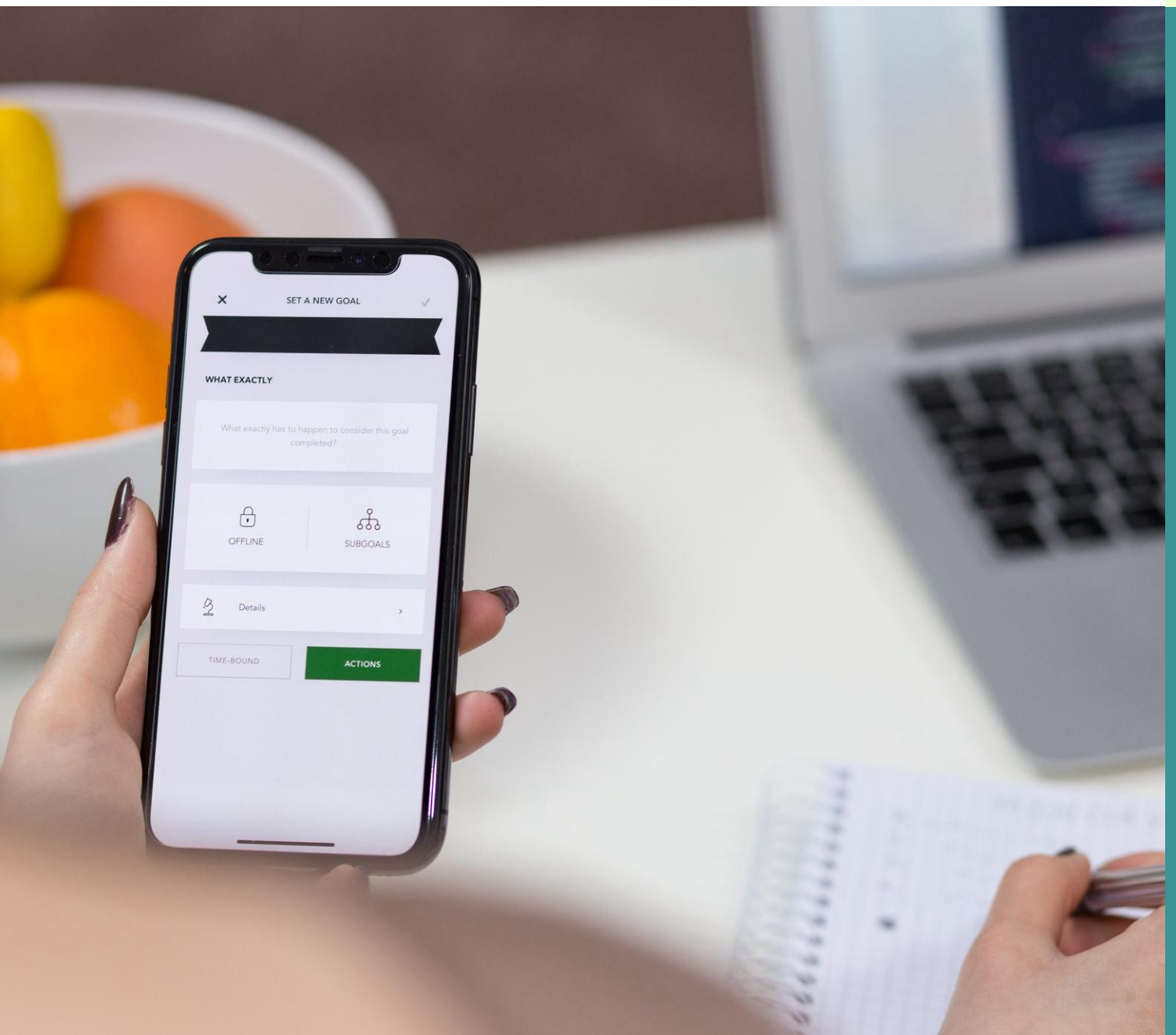


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN DAN PELAYANAN AKADEMIK 2024 BATCH 2

PRODI PPG LPTK IAIN SYEKH NURJATI CIREBON



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Guna mewujudkan kualitas Pendidikan yang baik, jurusan PPG memberikan pelayanan akademik maupun akademik kepada mahasiswa. Pelayanan akademik dilakukan oleh staff untuk memberikan pelayanan administrasi. Lebih lanjut, bimbingan konseling bakat, dan minat dilakukan untuk memberikan bantuan nnn-akamedik kepada mahasiswa guna memecahkan masalah akademik.

Sebagai usaha pemantauan mutu pelayanan akademik dan non-akademik, Jurusan PPG- Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyelenggarakan survey kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran tahun akademik 2024 Batch 2.

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Jurusan PPG IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Oleh karena itu, data yang diperoleh melalui survei dijadikan landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan survei setiap tahunnya. Tingkat kepuasan itu sendiri diukur melalui:

1. Kinerja Mengajar Dosen:

- a. Dosen memiliki kompetensi dan keilmuan yang sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan
- b. Dosen dapat diandalkan untuk memecahkan permasalahan yang ditemui oleh mahasiswa pada saat perkuliahan.
- c. Dosen tanggap akan problematika bidang pendidikan guru madrasah ibtidaiyah yang *up to date* dan dihadirkan dalam perkuliahan yang terkait.
- d. Materi yang dipaparkan oleh dosen didasarkan pada referensi ilmiah yang dapat dipercaya kebenarannya.
- e. Materi yang disampaikan sesuai dengan rencana perkuliahan.
- f. Dosen berempati terhadap kendala dan kesulitan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan.

- g. Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk selalu berprestasi baik di bidang akademik maupun non-akademik.
- h. Dosen menggunakan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan

2. Layanan Administrasi Akademik

- a. Tenaga administrasi akademik memiliki kompetensi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.
- b. Tenaga administrasi akademik dapat diandalkan ketika mahasiswa mengalami permasalahan administratif perkuliahan.
- c. Tenaga administrasi akademik memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa.
- d. Tenaga administrasi akademik tanggap terhadap pertanyaan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan.
- e. Alur pelayanan administrasi akademik diinformasikan dengan jelas.
- f. Tenaga administrasi akademik memberikan pelayanan dengan ramah kepada mahasiswa.
- g. Tenaga administrasi akademik merespon keluhan administratif akademik yang dialami mahasiswa dengan baik.

3. Prasarana dan Sarana Pembelajaran

- a. Kenyamanan, kelayakan dan kecukupan prasarana dan sarana pembelajaran yang digunakan dalam proses pembelajaran
- b. Kemudahan mengakses sumber pustaka (cetak/digital) bagi mahasiswa
- c. Kelengkapan dan kecukupan fasilitas olah raga yang mendukung kompetensi non- akademik mahasiswa
- d. Ketersediaan dan Kelengkapan laboratorium PPG untuk mendukung pembelajaran
- e. Ketersediaan dan Kelengkapan ruang microteaching prodi PPG untuk mendukung pembelajaran
- f. Kemudahan dan Fleksibilitas sistem akademik untuk mahasiswa
- g. Kemudahan dan Fleksibilitas sistem pembelajaran online untuk mahasiswa
- h. Kemudahan akses jaringan intranet dan internet

Hasil yang diperoleh dari survey ini selanjutnya digunakan untuk menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik kepada mahasiswa adalah mahasiswa aktif di Jurusan PPG Fakultas Ilmu Tadris dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada Tahun 2024 Batch 2

D. Waktu dan Tempat

1. Waktu

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa dilakukan antara tanggal 13-25 Januari 2025

2. Tempat

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dan Layanan Mahasiswa dilaksanakan di Jurusan PPG, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon melalui kuesioner daring.

E. Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik serta prasarana dan sarana pembelajaran pada prodi PPG FTIK adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan yang dilakukan oleh mahasiswa PPG Dalam Jabatan batch 2 K1 tahun 2024. 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 responden kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh prodi, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh prodi selama ini sangat baik.

F. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1- 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik descriptive sederhana. Proses pengolahan data dilakukan dengan Microsoft Excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

- 1 = Tidak Memuaskan
- 2 = Cukup Memuaskan
- 3 = Memuaskan
- 4 = Sangat Memuaskan.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 2. Klasifikasi Skala Kepuasan

Rerata Skor Jawaban Klasifikasi Kepuasan

>3,25 s/d 4	Sangat Memuaskan
>2,5 s/d 3,25	Memuaskan
>1,75 s/d 2,5	Cukup Memuaskan
1,0 s/d 1,75	Tidak Memuaskan

BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

Dari hasil pengolahan data diperoleh persentase untuk tiap aspek 1) Kepuasan kinerja mengajar dosen, 2) Layanan administrasi akademik, 3) Prasarana dan sarana pembelajaran pada Program PPG FTIK Dalam Jabatan Batch 2 K1 tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Kinerja Mengajar Dosen

Aspek yang di ukur	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Rata-rata	Kategori
Kinerja Mengajar Dosen					3.62	Sangat Memuaskan
Dosen memiliki kompetensi dan keilmuan yang sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan	68.42%	28.42%	1.58%	1.58%		
Dosen dapat diandalkan untuk memecahkan permasalahan yang ditemui oleh mahasiswa pada saat perkuliahan.	65.79%	31.58%	1.84%	0.79%		
Dosen tanggap akan problematika bidang pendidikan guru madrasah ibtidaiyah yang up to date dan dihadirkan dalam perkuliahan yang terkait.	61.32%	33.95%	3.95%	0.79%		
Materi yang dipaparkan oleh dosen didasarkan pada referensi ilmiah yang dapat dipercaya kebenarannya.	66.58%	30.53%	1.84%	1.05%		
Materi yang disampaikan sesuai dengan rencana perkuliahan.	67.63%	29.21%	2.11%	1.05%		
Dosen berempati terhadap kendala dan kesulitan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan.	67.63%	28.68%	1.84%	1.84%		

Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk selalu berprestasi baik di bidang akademik maupun non-akademik.	68.42%	28.16%	2.11%	1.32%		
Dosen menggunakan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	64.47%	32.63%	1.32%	1.58%		
Rata-rata	66.3%	30.4%	2.1%	1.3%		

Layanan Administrasi Akademik

Aspek yang di ukur	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Rata- rata	Kategori
Layanan Administrasi Akademik					3.63	Sangat Memuaskan
Tenaga administrasi akademik memiliki kompetensi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.	66.84%	30.53%	1.58%	1.05%		
Tenaga administrasi akademik dapat diandalkan ketika mahasiswa mengalami permasalahan administratif perkuliahan.	65.79%	30.79%	2.63%	0.79%		
Tenaga administrasi akademik memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa.	67.11%	30.00%	1.84%	1.05%		
Tenaga administrasi akademik tanggap terhadap pertanyaan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi	64.21%	32.89%	2.11%	0.79%		

perkuliahan.						
Alur pelayanan administrasi akademik diinformasikan dengan jelas.	67.89%	29.47%	1.58%	1.05%		
Tenaga administrasi akademik memberikan pelayanan dengan ramah kepada mahasiswa.	67.89%	29.47%	1.32%	1.32%		
Tenaga administrasi akademik merespon keluhan administratif akademik yang dialami mahasiswa dengan baik.	65.53%	31.05%	2.37%	1.05%		
Tenaga administrasi akademik memberikan informasi dengan cepat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi mahasiswa.	67.37%	29.21%	2.37%	1.05%		
Rata-rata	66.6%	30.4%	2%	1%		

Prasarana dan Sarana

Aspek yang di ukur	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Rata-rata jawaban	Kategori
Prasarana dan Sarana						
Kenyamanan, kelayakan dan kecukupan prasarana dan sarana pembelajaran yang	61.05%	34.47%	3.42%	1.05%		

digunakan dalam proses pembelajaran					3.55	Sangat baik
Kemudahan akses sumber pustaka (cetak/digital) bagi mahasiswa	61.58%	33.95%	3.42%	1.05%		
Kelengkapan dan kecukupan fasilitas olah raga yang mendukung kompetensi non-akademik mahasiswa	56.32%	36.84%	6.05%	0.79%		
Ketersediaan dan Kelengkapan laboratorium untuk mendukung pembelajaran	55.53%	36.32%	7.63%	0.53%		
Ketersediaan dan Kelengkapan ruang microteaching prodi PPG untuk mendukung pembelajaran	58.68%	37.89%	2.63%	0.79%		
Kemudahan dan Fleksibilitas sistem akademik untuk mahasiswa	64.47%	32.37%	2.37%	0.79%		
Kemudahan dan Fleksibilitas sistem pembelajaran online untuk mahasiswa	66.58%	30.79%	1.84%	0.79%		
Kemudahan akses jaringan intranet dan internet	61.32%	34.47%	3.16%	1.05%		
Rata-rata	60.6%	34.6%	3.8%	1%		

Berdasarkan hasil analisis data dan kategorisasi dari survei yang dilakukan, secara umum tingkat kepuasan terhadap kinerja dosen dalam mengajar, layanan administrasi akademik, serta prasarana dan sarana pembelajaran di Program Studi PPG FTIK tergolong sangat baik. Meskipun demikian, untuk lebih mengoptimalkan proses pembelajaran dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, diperlukan tindak lanjut yang terencana dari pihak pengelola program. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kompetensi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola melalui berbagai kegiatan pengembangan profesional seperti pelatihan, lokakarya, dan seminar. Selain itu, kemudahan dalam mengakses informasi juga perlu ditingkatkan bagi seluruh pemangku kepentingan, baik pengelola, dosen, maupun mahasiswa, agar alur komunikasi dan pelayanan menjadi lebih efisien dan transparan.

Aspek lainnya yang perlu diperhatikan adalah peningkatan akuntabilitas dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama di bidang pelayanan akademik, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengembangan aspek non-teknis, seperti Emotional Spiritual Quotient (ESQ), juga penting untuk dibina, guna membekali dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam menghadapi mahasiswa dengan latar belakang yang beragam secara bijak dan empatik. Di samping itu, penyediaan informasi yang berkaitan dengan administrasi mahasiswa harus ditingkatkan agar lebih mudah diakses dan dipahami. Terakhir, perawatan berkala terhadap prasarana dan sarana pembelajaran perlu dilaksanakan secara rutin agar fasilitas yang tersedia tetap dalam kondisi optimal dan mendukung proses belajar-mengajar secara maksimal.

BAB III

PENUTUP

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek yang dinilai di Prodi PPG FTIK IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk batch 2 K1 Tahun 2024 secara umum mendapatkan kategori sangat memuaskan. Penilaian untuk 3 aspek pada mahasiswa aktif prodi PPG FTIK sebagian besar terletak pada interval $>3,25$ s/d 4 dan masuk pada level 4. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Prodi PPG LPTK IAIN Syekh Nurjati Cirebon.