

LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA
MENGAJAR DOSEN PRODI PPG

PENDIDIKAN PROFESI GURU
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
TAHUN AJARAN 2022/2023 – SEMESTER GASAL



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
2023

Lembar Pengesahan



Disahkan oleh
Ketua Progam Studi PPG

Dr. H. Suwadi, M.Ag., M.Pd.

Disiapkan oleh
Pengendali Sistem Mutu PPG

Dr. R. Lukluk Isnaini, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Laporan Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga/Fakultas dan Program Studi untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. H. Suwadi, M.Ag., M.Pd.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. <i>Latar Belakang</i>	1
B. <i>Tujuan Kegiatan</i>	2
C. <i>Manfaat Kegiatan</i>	2
BAB II. METODE PENGUKURAN	3
A. <i>Ruang Lingkup</i>	3
B. <i>Operasionalisasi Variabel</i>	3
C. <i>Tingkat Kepuasan Mahasiswa</i>	6
BAB III. HASIL KEGIATAN	7
A. <i>Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa</i>	7
BAB IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	15
A. <i>Kesimpulan</i>	15
LAMPIRAN A. DATA REKAP SURVEI KEPUASAN MAHASISWA	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni, dan mitra kerjasama. Kenyamanan sivitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

UIN Sunan Kalijaga merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Agar keberadaannya terus memberi manfaat, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat untuk ikut serta dalam pembangunan dunia yang lebih adil, beradab, dan bermartabat. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hasil survei kepuasan pengguna eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap pengguna

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk : Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

C. Manfaat Kegiatan

1. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta Pasca Sarjana. Jumlah program studi jenjang sarjana sebanyak 43, program magister 19 prodi, dan program doktor ada 6 prodi.

B. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

Indikator untuk setiap aspek dijelaskan pada tabel 1. Pada tabel 1, dijelaskan indikator, aitem pernyataan serta skala pengukurannya.

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek

No	Aspek	Indikator	Aitem	TP	KP	P	SP
1	Tangible	Fasilitas fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dosen membuat kontrak 2. Apakah Dosen pada saat memberi kuliah dapat menjelaskan 3. Apakah dosen memberikan contoh-contoh dalam penyampaian 4. Apakah dosen memberikan anggapan yang baik atas pertanyaan 5. Bagaimana disiplin dosen terhadap ketepatan waktu kuliah 				
2	Reliability	Tanggung jawab	<ol style="list-style-type: none"> 6. Apakah cara dosen mengajar mampu meningkatkan minat belajar 7. apakah dosen mampu meningkatkan suasana kelas yang kondusif 8. apakah dosen mampu mengaitkan antara keilmuan dan keislaman 9. apakah dosen menggunakan rujukan perkuliahan yang jelas 10. apakah dosen menyampaikan materi perkuliahan secara. 				
		akurasi	<ol style="list-style-type: none"> 11. kemampuan dosen memotivasi mahasiswa 				
3	Responsiveness	Menanggapi keluhan mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> 12. Kesabaran dosen dalam proses pendampingan mahasiswa 13. Kedisiplinan dosen terhadap waktu yang telah dijadwalkan atau disepakati 14. Kemampuan dosen memberikan solusi ketika ada masalah selama pembelajaran 15. Kemampuan dosen memberikan bimbingan tugas-tugas pengembangan perangkat pembelajaran 				

			<p>16. Keramahan dosen dalam membimbing tugas-tugas pengembangan perangkat pembelajaran</p> <p>17. Kemampuan dosen dalam memfasilitasi tugas-tugas pengembangan pembelajaran</p> <p>18. Kemampuan dosen memberikan bimbingan tugas-tugas PPL</p> <p>19. Keramahan dosen dalam membimbing tugas-tugas PPL</p> <p>20. Kemampuan dosen dalam memfasilitasi tugas-tugas PPL</p>				
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

No	Aspek	Indikator	Aitem	TP	KP	P	SP
		Menyediakan layanan yang dibutuhkan (beasiswa, bimbingan karir, bimbingan kewirausahaan, minat bakat, penalaran, kesejahteraan)					
4	Assurance	Performansi (kepercayaan diri, kemampuan meyakinkan)					
		Kemampuan (skill terkait pekerjaan)					
5	Empathy	Bimbingan konseling					

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala likert yaitu:

TP=Tidak puas.; KP = Kuang Puas, P = Puas dan SP = Sangat Puas

C. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id> Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa di prodi PPG sebanyak 872 orang.

Informasi Persentase Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen :

No	Kriteria	f	%
1	Sangat Puas	768	88,07339
2	Puas	62	7,110092
3	Tidak Puaas	36	4,12844
4	Sangat Tidak Puas	6	0,688073
Jumlah		872	100

Hasil survei kepuasan di ranah performa mengajar dosen menunjukkan bahwa terdapat 88,1% menunjukkan sangat puas terhadap performa mengajar dosen, 7,1% puas, sementara itu 4,1% tidak puas dan 0,7% sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Prodi PPG disajikan pada gambar berikut ini :



BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

PS PPG melaksanakan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen dengan memenuhi aspek-aspek sebagai berikut menggunakan instrumen kepuasan yang valid dan mudah digunakan, dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terekam secara lengkap, hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan, dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan, ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran, dan hasilnya dipublikasikan. Hasil survei kepuasan di ranah performa mengajar dosen menunjukkan bahwa terdapat 88,1% menunjukkan sangat puas terhadap performa mengajar dosen, 7,1% puas, sementara itu 4,1% tidak puas dan 0,7% sangat tidak puas.

B. Tindak lanjut

Faktor-faktor atau akar permasalahan yang menyebabkan indeks kepuasan mahasiswa masih rendah yaitu:

1. Menyediakan layanan yang dibutuhkan (beasiswa, bimbingan karir, bimbingan kewirausahaan, minat bakat, penalaran, kesejahteraan)

C. Rencana tindak lanjutnya yaitu

1. Menjalinkan Kerjasama dengan Pemda-pemda di berbagai propinsi untuk mendanai calon mahasiswa yang telah lulus seleksi awal.