



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

SEMESTER GANJIL T.A. 2022-2023

LAPORAN

HASIL SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA

DISUSUN OLEH

GUGUS PENJAMIN MUTU PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN ALAUDDIN MAKASSAR

TIM PENYUSUN

GUGUS PENJAMIN MUTU

LISA NURSITA, S.E., M.SI.

DR. KASMAWATI, M.M.

IMAM PERMANA, M.PD.

PIMPINAN PRODI

RIDWAN IDRIS, S.AG., M.PD.

DR. MARDHIAH, S.AG., M.PD.

DOSEN PRODI

ST. IBRAH MUSTAFA KAMAL, S.E., M.SC.

MAHASISWA

NURSAHWAL

TENTANG PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdimensi multiliterasi, dan berbasis edupreunership islami
2. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan keilmuan dalam bidang manajemen Pendidikan berbasis edupreunership islami yang inovatif, kreatif, dan produktif;
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu yang mendukung Manajemen Pendidikan Islam berbasis pemberdayaan ekonomi masyarakat dan edupreunership islami;
4. Menyelenggarakan sistem tata kelola kelembagaan pendidikan yang berintegritas dan berstandar nasional;
5. Mengembangkan kerja sama bidang Manajemen Pendidikan Islam dan ekonomi kreatif dengan berbagai lembaga nasional dan internasional.

Visi

“Pusat Pengembangan Disiplin Ilmu Manajemen Pendidikan Islam yang Berbasis Edupreunership Islami Tahun 2029”

Program Studi/Jurusan Manajemen Pendidikan Islam merupakan salah satu program studi/Jurusan yang ada di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar yang muncul sebagai pengganti Prodi Kependidikan Islam dan telah berdiri sejak tahun 1994 dengan nomor SK Pendirian 19A Tahun 1994.

Lulusan Prodi Manajemen Pendidikan Islam akan mendapatkan gelar S.Pd. dengan masa studi selama 9 semester. Sejak tahun 2021, kurikulum yang digunakan ialah Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Prodi Manajemen Pendidikan Islam memiliki paling sedikit 15 dosen yang berkualifikasi pendidikan minimal S2.



RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kemahasiswaan, Gugus Penjamin Mutu Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar menyelenggarakan survei terhadap kepuasan mahasiswa aktif atas kinerja mengajar dosen pengampu mata kuliah, layanan administrasi prodi, dan sarana dan prasarana pembelajaran.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadikan acuan untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang dan sebagai bahan evaluasi prodi.

Survei kepuasan ini dilaksanakan secara berkala setiap semester yang diikuti oleh mahasiswa aktif Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Pengisi survei sampai saat survei ditutup pada akhir bulan Maret 2023, yaitu 30 Maret 2023, dari jumlah populasi sebesar 389 mahasiswa, dan jumlah responden yang berhasil dilacak sebesar. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2018 sejumlah 73 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2012 dan 2013 sejumlah 2 responden.

Obyek utama pengukuran kepuasan layanan mahasiswa menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dari 5 unsur, terdapat 3 unsur dalam kategori Sangat Baik dengan skor IKM berada pada skala 81,26 - 100,00. Unsur tersebut adalah Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness) Kepastian (Assurance). Selanjutnya ada 2 unsur dalam kategori Baik dengan skor IKM berada pada skala 62,51 - 81,25. Unsur tersebut adalah Empati (Empathy) dan Tangible.

**Ketua Gugus Penjamin Mutu
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Lisa Nursita, S.E., M.Si.

PRAKATA

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh Gugus Penjamin Mutu Prodi Manajemen Pendidikan Islam untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam kepada mahasiswa.

Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh prodi.

Bagi Prodi Manajemen Pendidikan Islam, umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki prodi. Survei ini juga menunjukkan mutu prodi.

Meskipun responden masih tergolong sedikit namun hal ini menjadi langkah penting dalam peningkatan kualitas prodi di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Survei Kepuasan Layanan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar pada Semester Gasal Tahun Akademik 2022-2023 dapat berjalan dengan baik.

**Ketua Gugus Penjamin Mutu
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Lisa Nursita, S.E., M.Si.

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN

TENTANG PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

RINGKASAN EKSEKUTIF

PRAKATA

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN

METODE PENGUKURAN

HASIL ANALISIS DATA

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Prodi Manajemen Pendidikan Islam sebagai lembaga di perguruan tinggi wajib menjamin pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerja sama dalam bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang berasal dari kepuasan para pemangku kepentingan merupakan salah satu faktor utama dalam upaya keberlangsungan sistem pendidikan di UIN Alauddin Makassar

Kualitas pelayanan prodi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh prodi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan) dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi.

Instrumen survey dikembangkan berdasarkan Lampiran-3-PerBAN-PT-5-2019- tentang-IAPS-Panduan-Penyusunan-LED dan Lampiran-6-PerBAN-PT-5-2019-tentang IAPS-Matriks-Penilaian:

1. Menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan
2. Dilaksanakan komprehensif, secara berkala, serta datanya terekam secara berkala
3. Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan
5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Hasil dari kegiatan survei ditujukan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan esensial yang akan menopang langkah prodi ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan prodi telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka prodi dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolak ukur baru.

Selain itu, kegiatan survei kepuasan pemangku kepentingan juga merupakan salah satu hal pokok yang harus dilaporkan pada LKPS dan LED dalam pengisian borang akreditasi sebagai salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menentukan peringkat akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi. Manfaat lain dari hasil survey ini yaitu dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan terhadap bagian-bagian pelayanan yang masih perlu melakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan fakta-fakta di atas, maka Jurusan Manajemen Pendidikan Islam melalui mengupayakan sebuah kegiatan yang dimaksudkan untuk menyelaraskan dan menyusun dokumen Survei Mutu dengan mengemasnya dalam bentuk "Survei Mutu Prodi MPI". Survei mutu ini terdiri dari survei kinerja mengajar dosen, kepuasan terhadap layanan administrasi akademik, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran. Kegiatan ini khususnya akan diikuti oleh mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Diharapkan melalui survei ini akan dapat menjadi bahan evaluasi Prodi Manajemen Pendidikan Islam dan dapat dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan.

B. TUJUAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Mutu Prodi MPI bertujuan :

Tujuan Umum

1. Wujud tercapainya visi, misi dan tujuan pelaksanaan perguruan tinggi, fakultas dan program studi;
2. Untuk mewujudkan organisasi lingkup UIN Alauddin Makassar menjadi organisasi yang dapat meningkatkan mutu dalam berbagai aspek sehingga menjadi lebih baik

Tujuan Khusus

1. Merealisasikan terwujudnya dokumen Survei Mutu Prodi MPI;
2. Mengetahui persentase kepuasan tenaga kependidikan di Program Studi pada kinerja mengajar dosen, kepuasan terhadap layanan administrasi akademik, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran.
3. Mengetahui indeks kepuasan terhadap setiap jenis layanan yang diberikan kepada tenaga kependidikan oleh Prodi MPI;
4. Untuk meningkatkan mutu Prodi MPI dari berbagai aspek Mutu mulai dari Sumber daya, alumni, Kepuasan Pelayanan Prodi, Pembelajaran, Kurikulum, Dosen, Staf dan Pimpinan Prodi.

C. SASARAN

Sasaran kegiatan Survei Mutu Prodi MPI adalah dosen, staf, mahasiswa dan stakeholder di lingkup UIN Alauddin Makassar.

D. PENERIMA MANFAAT

Sejumlah pihak yang secara nyata akan mendapatkan manfaat dari kegiatan Survei Mutu Prodi MPI, yaitu:

Pihak Internal yang terdiri dari:

1. Universitas
2. Fakultas
3. Program Studi
4. Dosen
5. Mahasiswa

Pihak Eksternal yang terdiri dari:

1. Pimpinan Perusahaan (stakeholders)
2. Pemerintah
3. Masyarakat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

E. DASAR HUKUM

Landasan hukum yang secara nyata dari kegiatan Survei Mutu Prodi MPI, yaitu:

1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Keputusan Presiden RI Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan APBN;
5. Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Alauddin Makassar menjadi UIN Alauddin Makassar;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
7. Peraturan Menteri RI Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2006 tentang Mekanisme Pelaksanaan Pembayaran atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Departemen Agama;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 85 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
9. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Status Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 226.D Tahun 2019 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.

F. HASIL YANG DIHARAPKAN

Adapun hasil yang diharapkan dalam kegiatan Survei Mutu Prodi MPI adalah:

1. Dokumen hasil analisis survey kepuasan untuk masing-masing layanan;
2. Rekomendasi perbaikan layanan di Prodi MPI;
3. Kebijakan pimpinan terkait peningkatan dan perbaikan sistem layanan untuk tenaga kependidikan Prodi MPI yang mengacu pada 9 kriteria akreditasi PT/Prodi.



METODE PENGUKURAN

A. BENTUK SURVEI

Bentuk kegiatan yang akan dilaksanakan ini adalah Survei Mutu Prodi MPI dengan penyebaran melalui link google form yang dapat diakses di link <https://forms.gle/52qi5NfrMLGDEHWG9> 

B. STRATEGI PENCAPAIAN LUARAN

Prodi MPI dan Gugus Penjaminan Mutu (GPM) MPI serta Komite Penjaminan Mutu Fakultas sebagai pengendali mutu pada level Prodi pada lingkup UIN Alauddin Makassar. Oleh karena itu, GPM MPI menyadari pentingnya segera melaksanakan kegiatan Survei Mutu Prodi MPI menghadirkan analis data yang kompeten bahkan jika memungkinkan, analis data tersebut sebaiknya yang sudah pernah terlibat langsung dalam penyusunan survei mutu sebelumnya dan sebagai tim akreditasi.

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan kegiatan ini dengan maksimal, maka dilakukan strategi sebagai berikut:

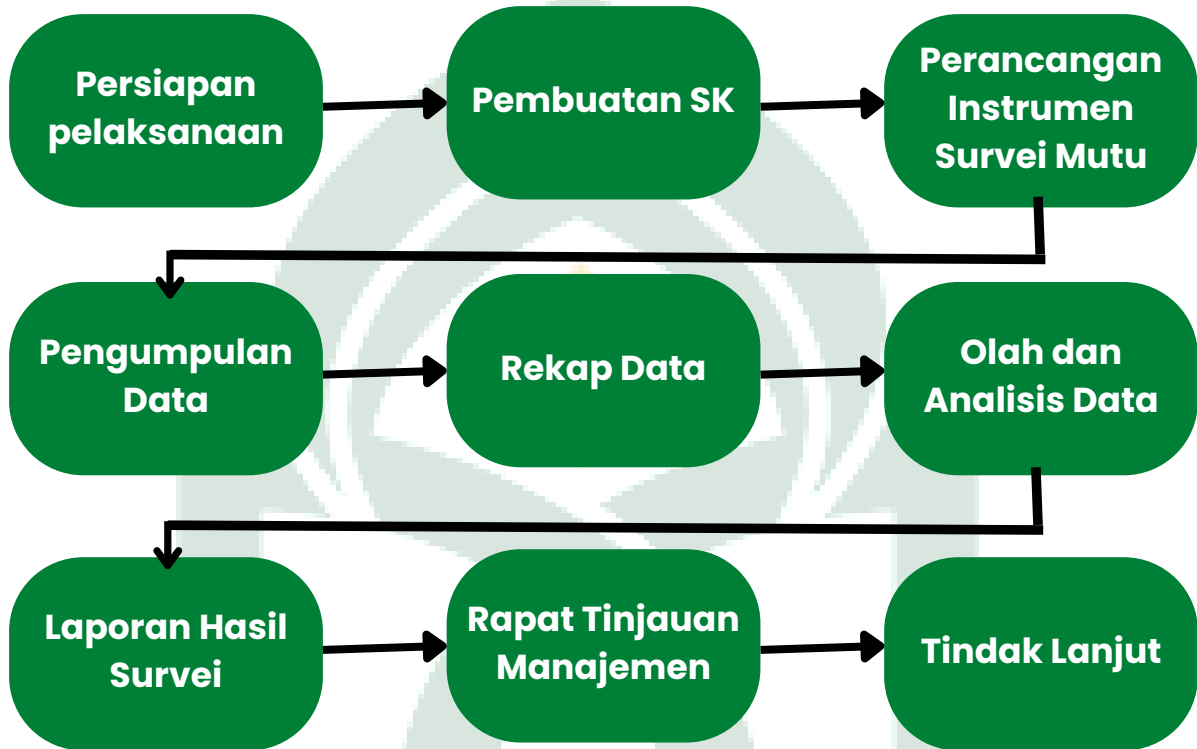
1. Untuk meningkatkan kualitas survei maka instrumen dipersiapkan oleh panitia dan didukung oleh analis data;
2. Responden sebagai pusat kegiatan. Artinya, responden perlu diinfokan melalui berbagai platform media sosial;
3. Analis Data mulai bekerja sebelum survei disebarkan dan mengikuti proses penyebaran kuesioner dan pengumpulan data sehingga data yang akan diolah valid dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya

C. RESPONDEN/POPULASI DAN SAMPEL

Kegiatan Survei Mutu Prodi MPI memiliki responden, yaitu mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Jumlah seluruh mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam per periode Maret 2023 sebanyak 389 mahasiswa aktif. Dengan demikian jumlah populasi dalam kegiatan survei ini mencakup 389 orang. Adapun jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah 20-25% dari populasi (Arikunto, 2006).

D. TAHAPAN DAN WAKTU PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan



E. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Survei Mutu Prodi MPI direncanakan berlangsung pada bulan Februari- Maret dengan rentang waktu 45 hari Tahun 2023.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

F. DEFINISI OPERASIONAL

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

G. METODE ANALISIS DATA

Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa 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 di atas 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). Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

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

HASIL ANALISIS DATA

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan civitas akademika dilakukan secara online di laman <https://forms.gle/52qi5NfrMLGDEHWG9>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan sebanyak 162 responden, yang telah memenuhi batas minimal jumlah responden yang ditentukan dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 (Lihat Tabel 2).

Tabel 2. Presentasi Jumlah Responden dan Jumlah Populasi

SUBJEK	JUMLAH POPULASI	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASI
Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Pendidikan Islam	389	162	41,65%

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, empathy, reliability dan assurance. Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

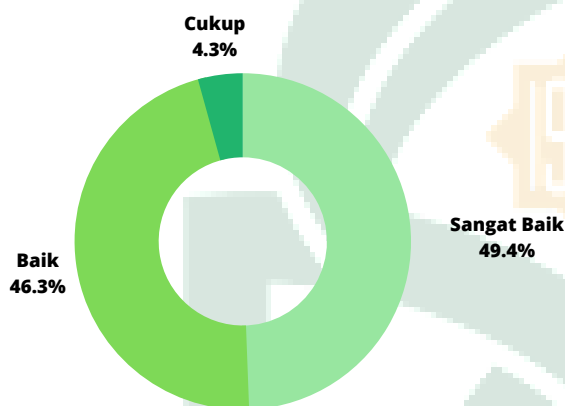
A. KEANDALAN (RELIABILITY)

Dimensi reliability terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Aspek ini mencakup 3 indikator unsur seperti yang terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Indikator dan Skor Rata – rata pada Aspek Reliability

INDIKATOR UNSUR RELIABILITY	SKOR RATA-RATA
Kemampuan dosen dalam mengajar yang meliputi penyiapan perangkat pembelajaran, penguasaan materi, metode, penggunaan media dan evaluasi	3,45
Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang meliputi layanan administrasi dan layanan informasi	3,29
Kemampuan pengelola Prodi dalam memberikan layanan yang meliputi layanan akademik, administrasi, dan layanan informasi	3,34

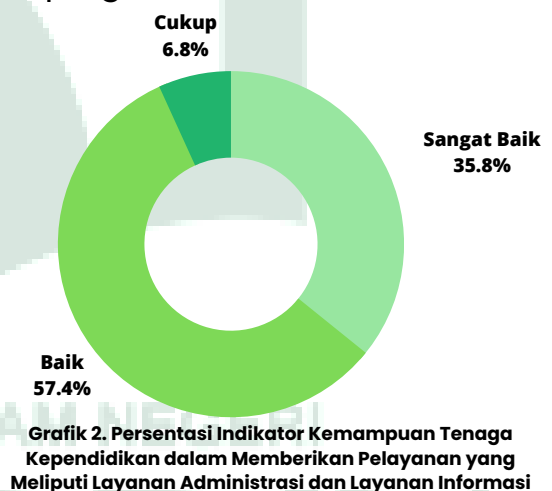
Skor rata – rata untuk aspek reliability adalah 3,36. Skor rata – rata mengenai Kemampuan dosen dalam mengajar paling tinggi yaitu 3,45 dan yang paling rendah yaitu kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yaitu 3,29. Hasil pengukuran IKM pada aspek reliability sebesar 84,002 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek reliability sudah SANGAT BAIK.



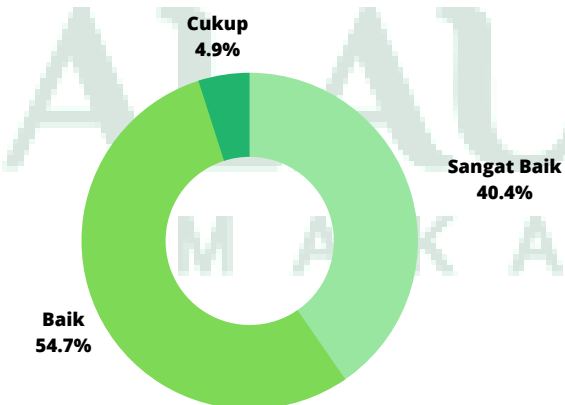
Grafik 1. Persentasi Indikator Kemampuan Dosen dalam Mengajar yang Meliputi Penyiapan Perangkat Pembelajaran, Penguasaan Materi, Metode, Penggunaan Media dan Evaluasi

Indikator unsur pertama dalam reliability yaitu kemampuan dosen dalam mengajar yang meliputi penyiapan perangkat pembelajaran, penguasaan materi, metode, penggunaan media dan evaluasi, dapat dilihat dalam Grafik 1 di samping.

Indikator unsur kedua dalam reliability yaitu kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang meliputi layanan administrasi dan layanan informasi, dapat dilihat dalam Grafik 2 di samping.



Grafik 2. Persentasi Indikator Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam Memberikan Pelayanan yang Meliputi Layanan Administrasi dan Layanan Informasi



Grafik 3. Persentasi Indikator Kemampuan Pengelola Prodi dalam Memberikan Layanan yang Meliputi Layanan Akademik, Administrasi, dan Layanan Informasi

Indikator unsur ketiga dalam reliability yaitu kemampuan pengelola Prodi dalam memberikan layanan yang meliputi layanan akademik, administrasi, dan layanan informasi, dapat dilihat dalam Grafik 3 di samping.

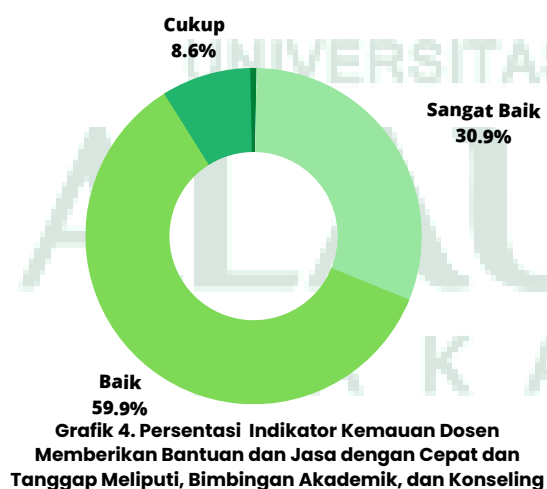
B. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini mencakup 3 indikator seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Indikator dan Skor Rata – rata pada Aspek Responsiveness

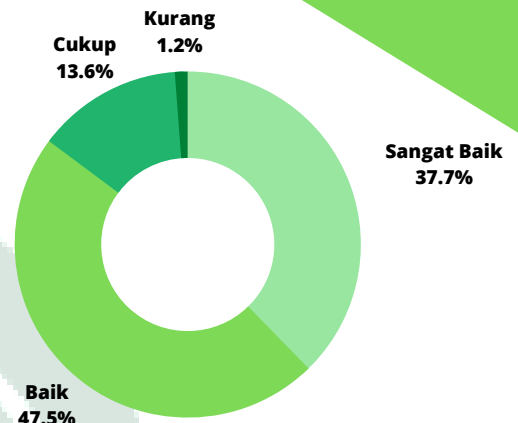
INDIKATOR UNSUR RESPONSIVENESS	SKOR RATA-RATA
Kemauan dosen memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap meliputi, bimbingan akademik, dan konseling	3,21
Kemauan tenaga kependidikan memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap guna memperlancar kebutuhan akademik maupun kemahasiswaan	3,22
Kemauan pengelola Prodi memberikan bantuan dan jasa dengan pelayanan yang cepat dan tanggap	3,28

Skor rata – rata untuk aspek responsiveness sudah di atas 3,23. Skor rata – rata nampak tidak berbeda jauh di antara ketiga unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek responsiveness sebesar 80,864 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah SANGAT BAIK.

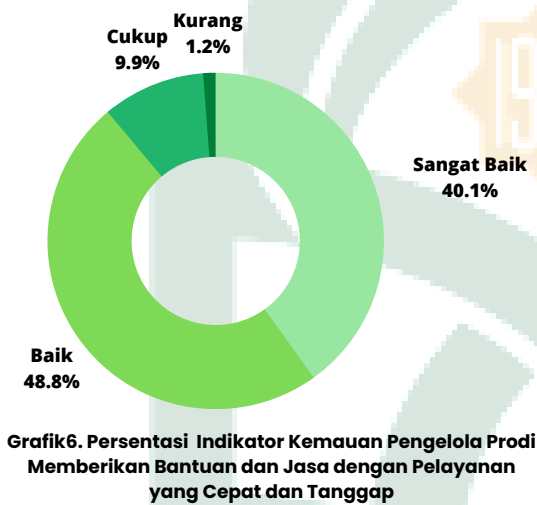


Indikator unsur pertama dalam responsiveness Kemauan dosen memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap meliputi, bimbingan akademik, dan konseling, dapat dilihat dalam Grafik 4 di samping.

Indikator unsur kedua dalam responsiveness yaitu kemauan tenaga kependidikan memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap guna memperlancar kebutuhan akademik maupun kemahasiswaan, dapat dilihat dalam Grafik 5 di samping.



Grafik 5. Persentasi Indikator Kemauan Tenaga Kependidikan Memberikan Bantuan dan Jasa dengan Cepat dan Tanggap Guna Memperlancar Kebutuhan Akademik maupun Kemahasiswaan



Grafik 6. Persentasi Indikator Kemauan Pengelola Prodi Memberikan Bantuan dan Jasa dengan Pelayanan yang Cepat dan Tanggap

Indikator unsur ketiga dalam responsiveness yaitu kemauan pengelola Prodi memberikan bantuan dan jasa dengan pelayanan yang cepat dan tanggap, dapat dilihat dalam Grafik 6 di samping.

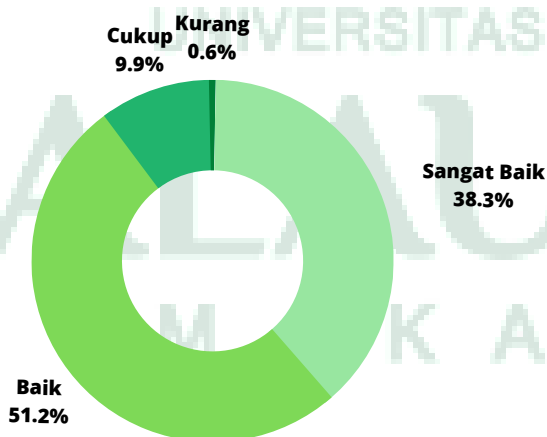
C. KEPASTIAN (ASSURANCE)

Dimensi Assurance terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan sikap. Aspek ini mencakup 3 indikator unsur seperti yang terlihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Indikator dan Skor Rata – rata pada Aspek Assurance

INDIKATOR UNSUR ASSURANCE	SKOR RATA-RATA
Kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di antaranya: 1) Target perkuliahan terpenuhi, 2) Penilaian transparan	3.27
Kemampuan tenaga kependidikan memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (ramah tamah, penuh perhatian, dan sikap yang baik)	3.25
Kemampuan pengelola Prodi memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (ramah tamah, penuh perhatian, dan sikap yang baik)	3.25

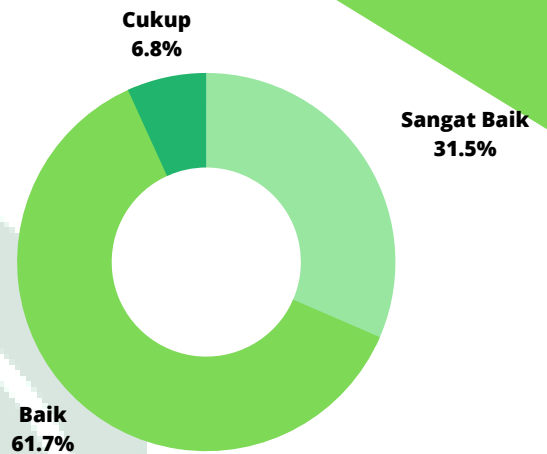
Skor rata – rata setiap unsur dalam indikator assurance hampir sama. Hasil pengukutan IKM pada aspek assurance sebesar 81,43 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek assurance sudah SANGAT BAIK.



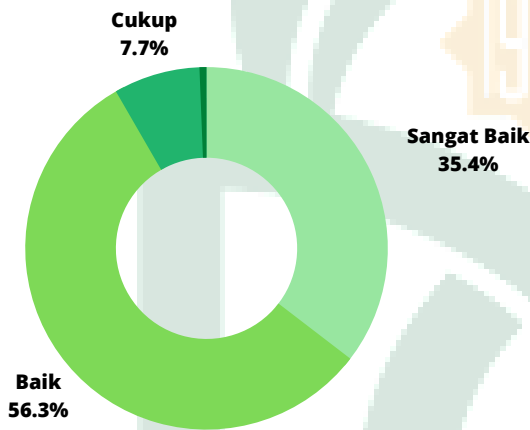
Grafik 7. Persentasi Indikator Kemampuan dosen Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa

Indikator unsur pertama dalam assurance kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di antaranya: 1) Target perkuliahan terpenuhi, 2) Penilaian transparan, dapat dilihat dalam Grafik 7 di samping.

Indikator unsur kedua dalam assurance yaitu kemampuan tenaga kependidikan memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (ramah tamah, penuh perhatian, dan sikap yang baik), dapat dilihat dalam Grafik 8 di samping.



Grafik 8. Persentasi Indikator Kemampuan Tenaga Kependidikan Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa



Grafik 9. Persentasi Indikator Kemampuan Prodi Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa

Indikator unsur ketiga dalam assurance yaitu kemampuan pengelola Prodi memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (ramah tamah, penuh perhatian, dan sikap yang baik) dilihat dalam Grafik 9 di samping.

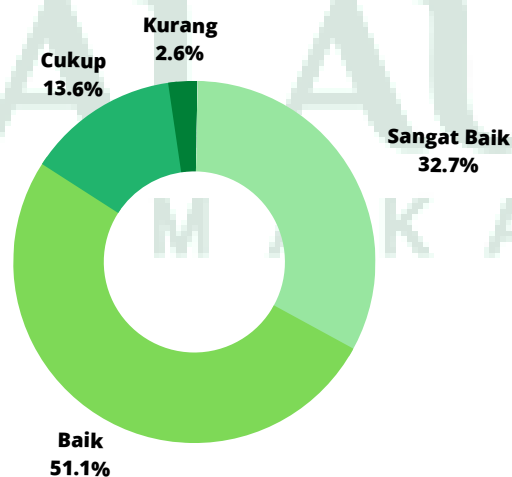
D. EMPATI (EMPHATY)

Dimensi Emphaty terkait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Aspek ini mencakup 3 indikator unsur seperti yang terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Indikator dan Skor Rata – rata pada Aspek Emphaty

INDIKATOR UNSUR EMPHATY	SKOR RATA-RATA
Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3.14
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3.15
Kepedulian pengelola Prodi dalam mengontrol kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	3.28

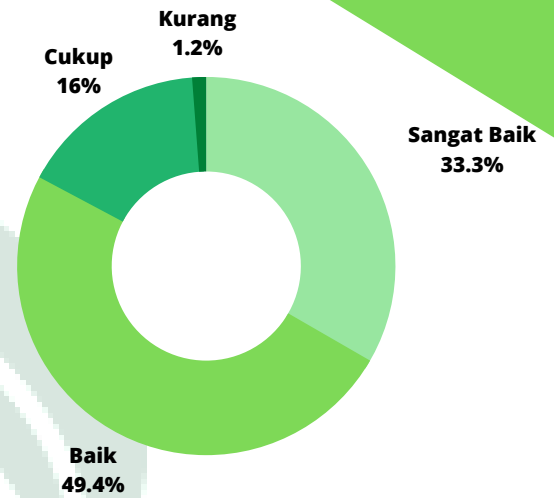
Skor rata – rata tertinggi pada dimensi Emphaty yaitu kepedulian pengelola Prodi dalam mengontrol kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling di prodi yaitu 3,28, dan paling rendah adalah aspek Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa sebesar 3,14. Hasil pengukuran IKM pada aspek emphaty sebesar 79,784 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek emphaty sudah BAIK.



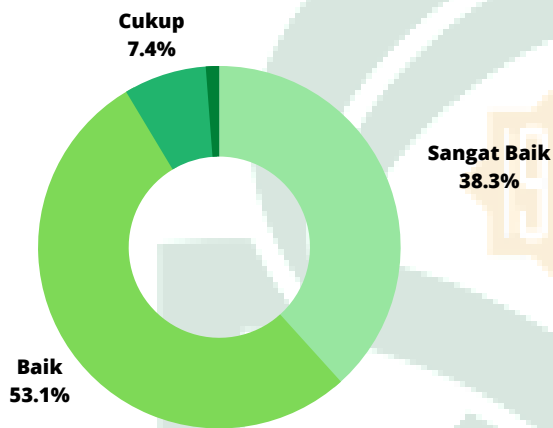
Grafik 10. Persentasi Indikator Kepedulian Dosen dalam Memahami Kepentingan dan Kesulitan Mahasiswa

Indikator unsur pertama dalam emphaty Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, dapat dilihat dalam Grafik 10 di samping.

Indikator unsur kedua dalam empathy yaitu kemampuan tenaga kepedulian tenaga kependidikan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, dapat dilihat dalam Grafik 11 di samping.



Grafik 11. Persentasi Indikator Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam Memahami Kepentingan dan Kesulitan Mahasiswa



Grafik 12. Persentasi Indikator Kepedulian Pengelola Prodi dalam Mengontrol Kemajuan Mahasiswa Melalui Dosen Pembimbing Akademik atau Dosen Bimbingan Konseling

Indikator unsur ketiga dalam empathy yaitu Kepedulian pengelola Prodi dalam mengontrol kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling dilihat dalam Grafik 12 di samping.

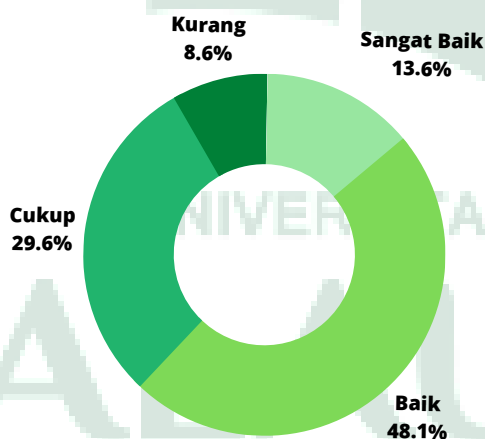
E. TANGIBLE

Dimensi tangible mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Aspek ini mencakup 3 indikator unsur seperti yang terlihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Indikator dan Skor Rata – rata pada Aspek Tangible

INDIKATOR UNSUR TANGIBLE	SKOR RATA-RATA
Ketersediaan sarana dan prasarana	2.67
Kemudahan memperoleh informasi	3.20
Kualitas sarana dan prasarana	2.58

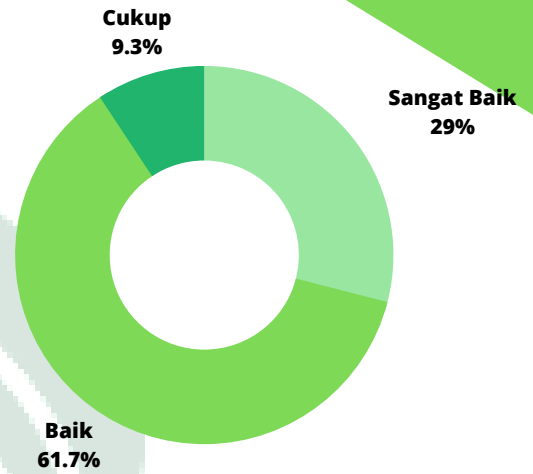
Skor rata – rata tertinggi pada dimensi tangible adalah aspek kemudahan memperoleh informasi dengan skor 3,20. Sedangkan skor rata – rata terendah kualitas sarana dan prasarana dengan skor 2,58. Hasil pengukutan IKM pada aspek tangibles sebesar 70,372 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangibles sudah BAIK.



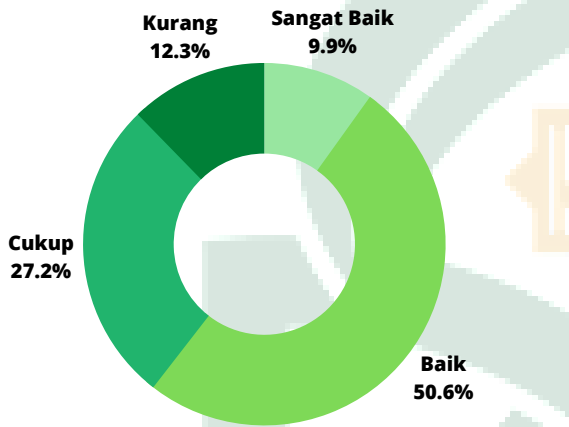
Indikator unsur pertama dalam tangible ketersediaan sarana dan prasarana, dapat dilihat dalam Grafik 14 di samping.

Grafik 14. Persentasi Indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Indikator unsur kedua dalam tangible yaitu kemudahan memperoleh informasi, dapat dilihat dalam Grafik 11 di samping.



Grafik 15. Persentasi Indikator Kemudahan Memperoleh Informasi



Grafik 16. Persentasi Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Indikator unsur ketiga dalam emphaty yaitu Kualitas sarana dan prasarana dilihat dalam Grafik 16 di samping.

D. MASUKAN/SARAN

Berdasarkan hasil survei, masukan dari mahasiswa sebagian besar pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran.

Tabel 8. Kutipan Masukan/Saran dari Responden

KUTIPAN MASUKAN/SARAN
Sarana dan prasarana dalam kelas lebih di perhatikan.
Pelayanan akademik sudah sangat baik
Ketersediaan Proyektor LCD yang masih kurang
Ketersediaan AC yg belum sepenuhnya terpenuhi dan bangku di dalam kelas sebagian ada yang rusak
Saran saya tetap dipertahankan pelayanan seperti sekarang ini yang sudah sangat baik
Layanan WiFi yang baik dan WC
Didahulukan dan diperhatikan yang cepat/duluan datang
Mohon kemudahan kepada mahasiswa dalam memperoleh informasi terkait beasiswa
Perlu ditingkatkan ketersediaan WC yang bersih
Sarana dan prasarana nya perlu diperbaiki dan dilengkapi
WiFi diranah fakultas lebih dimaksimalkan lagi

M A K A S S A R

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. SIMPULAN

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dari 5 unsur, terdapat 3 unsur dalam kategori Sangat Baik dengan skor IKM berada pada skala 81,26 - 100,00. Unsur tersebut adalah Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness) Kepastian (Assurance). Selanjutnya ada 2 unsur dalam kategori Baik dengan skor IKM berada pada skala 62,51 - 81,25. Unsur tersebut adalah Empati (Emphaty) dan Tangible. Berdasarkan simpulan ini, maka perlu dilakukan beberapa langkah tindak lanjut.

B. TINDAK LANJUT

berdasarkan hasil survei tersebut dan melihat masukan dan saran dari mahasiswa, maka perlu beberapa langkah tindak lanjut. Langkah tindak lanjut ini disusun berdasarkan hasil dari Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) yang diadakan pada tanggal 6 April 2023. Mengingat unsur-unsur terendah merupakan Emphaty dan Tangible dan indikator-indikator terendah adalah kualitas sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana, kepedulian dosen dan tenaga kependidikan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

Oleh karenanya RTM yang diadakan melibatkan Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Pimpinan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dan Gugus Penjamin Mutu Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Hasil RTM tersebut dituangkan dalam Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Kendala, Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Semester Gasal T.A 2022/2023

KENDALA	REKOMENDASI	Rencana Tindak Lanjut
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan Dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa belum optimal (Sangat Baik = 32,7%; Baik = 51,1%; Cukup = 13,6%; Kurang = 2,6%)	Dosen harus lebih memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	Rapat Prodi pada awal semester yang memberikan masukan pada dosen agar memberikan pelayanan dengan sikap peduli dan menghargai
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan tenaga kependidikan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa belum optimal (Sangat Baik = 33,3%; Baik = 49,4%; Cukup = 16%; Kurang = 1,2%)	Tenaga kependidikan harus lebih memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	Rapat Prodi pada awal semester yang memberikan masukan pada tenaga kependidikan agar memberikan pelayanan dengan sikap peduli dan menghargai
Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana masih rendah (Sangat Baik = 9,9%; Baik = 50,6%; Cukup = 27,2%; Kurang = 12,3%)	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana	Rapat Tinjauan Manajemen
Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana masih rendah (Sangat Baik = 13,6%; Baik = 48,1%; Cukup = 29,6%; Kurang = 8.6%)	Ketersediaan sarana dan prasarana	Rapat Tinjauan Manajemen

M A K A S S A R



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

GUGUS PENJAMIN MUTU
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN ALAUDDIN MAKASSAR