



LAPORAN SURVEI MUTU KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL T.A 2023-2024

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

TIM PENYUSUN

- Penanggung Jawab : Dr. H. Andi Achruh, M.Pd.I.
- Ketua : Dr. Kasmawati, M.M.
- Sekretaris : Dr. Nur Yuliani, S.P, M.Si.
- Anggota : 1. Muh. Anwar HM., M.Pd.
2. Andi Ferawati Jafar, S.Si., M.Pd.
3. Nidya Nina Ichiana, S.Pd., M.Pd.
4. Mukhlisah Mukhtar Lutfi, S.E
5. M. Chairul Anshar, S.E., M.M
- Analisis Data : 1. Dr. Nur Yuliani, S.P, M.Si.
2. Andi Ferawati Jafar, S.Si., M.Pd.
3. Dr. Ahmad Afif, M.Si.
4. Lisa Nursita, S.E., M.Si.
- Mahasiswa : Sri Rahayu

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 2023-2024 dapat berjalan dengan baik.

Samata, 2 April 2024
Ketua Gugus Penjamin Mutu
Prodi Manajemen Pendidikan Islam

DAFTAR ISI

PRAKATA	3
PENDAHULUAN.....	5
A. LATAR BELAKANG.....	5
B. TUJUAN	6
C. SASARAN.....	7
D. PENERIMA MANFAAT.....	7
E. DASAR HUKUM.....	7
F. HASIL YANG DIHARAPKAN	8
METODE PENGUKURAN.....	9
A. BENTUK SURVEY	9
B. STRATEGI PENCAPAIAN EKSTERNAL	9
C. RESPONDEN/POPULASI DAN SAMPEL.....	9
D. TAHAPAN DAN WAKTU PELAKSANAAN.....	10
E. WAKTU PELAKSANAAN.....	10
F. DEFINISI OPERASIONAL	11
G. METODE ANALISIS DATA.....	11
HASIL ANALISIS DATA.....	13
A. KEHANDALAN (RELIABILITY).....	13
B. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS).....	16
C. KEPASTIAN (ASSURANCE).....	20
D. EMPATI (EMPATHY)	23
E. BUKTI FISIK (TANGIBLE).....	26
F. MASUKAN DAN SARAN	29
SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	30
A. SIMPULAN	30
B. TINDAK LANJUT	30

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

UIN Alauddin Makassar sebagai 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 perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi 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 sah, 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 PT ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan PT telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka PT dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolak ukur baru yang menjadi orientasi seluruh Program Studi, Fakultas, Unit dan Lembaga di UIN Alauddin Makassar

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-fakia 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 mahassiswa 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 NEGERI.

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 kegiatan 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

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 Menandatangani Surat Keputusan; dan Wewenang
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 SURVEY

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/52qi5NfFMLGDEHWG9>

B. STRATEGI PENCAPAIAN EKSTERNAL

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.

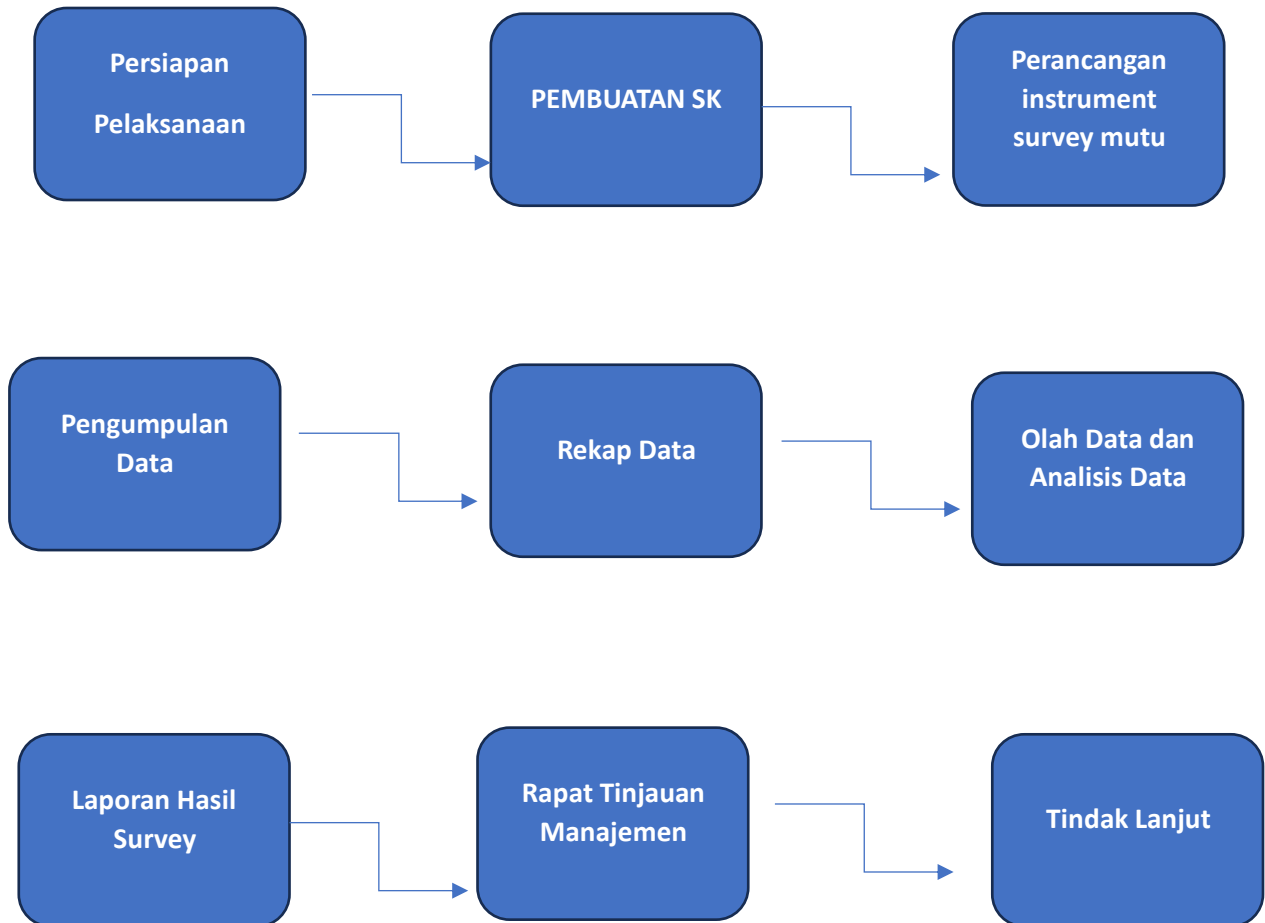
C. RESPONDEN/POPULASI DAN SAMPEL

Kegiatan Survei Mutu Prodi MPI memiliki responden, yaitu mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Jumlah seluruh mahasiswa Prodi ini mencakup 389 orang. Adapun jumlah sampel minimal yang dapat Manajemen Pendidikan Islam per periode Maret 2023 sebanyak 389 mahasiswa aktif. Dengan demikian jumlah populasi dalam kegiatan survei diambil dengan

menggunakan rumus Slovin dan tingkat kepercayaan 5% yaitu sebesar 197 orang.

D. TAHAPAN DAN WAKTU PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan



E. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan survey mutu prodi MPI direncanakan berlangsung pada bulan Januari-Maret 2024.

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.

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 menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, Dimana masing-masing 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 sebagai berikut:

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

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

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

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (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

HASIL ANALISIS DATA

Teknik pengambilan data pada survey indek kepuasan civitas akademika dilakukan secara online dilaman <https://bit.ly/3PVIHPJ?r=qr>. Jumlah responden yang mengisi survey kepuasan layanan sebanyak 138 responden.

Tabel 2. Presentase Jumlah Responden dan Jumlah Populasi

SUBJEK	JUMLAH POPULASI	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASI
Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Pendidikan Islam	323	138	42,72%

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 5 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. KEHANDALAN (RELIABILITY)

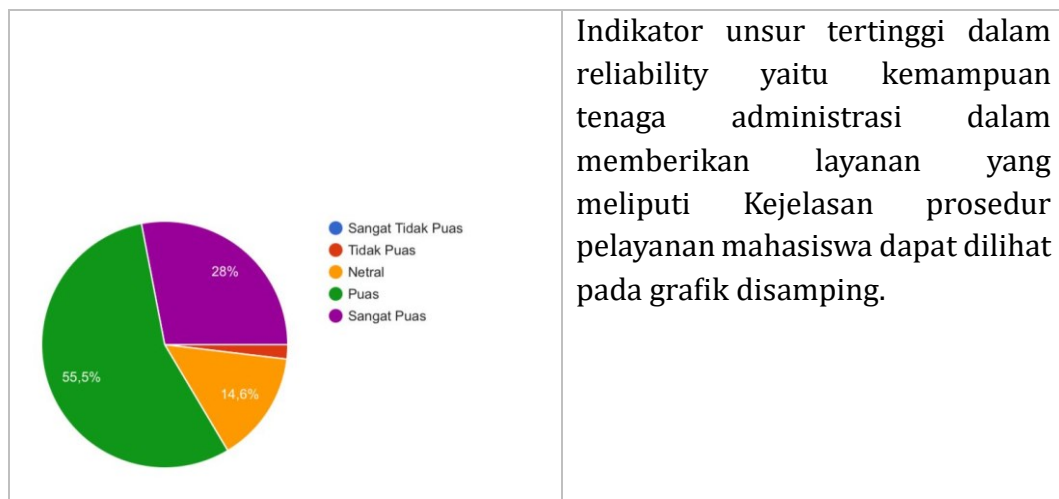
Dimensi Reability terkait tentang kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Aspek ini mencakup 10 indikator unsur seperti yang terlihat pada tabal 3 dan 4.

Tabel 3. Indikator dan skor rata-rata pada aspek realibility (Tenaga Admnistrasi)

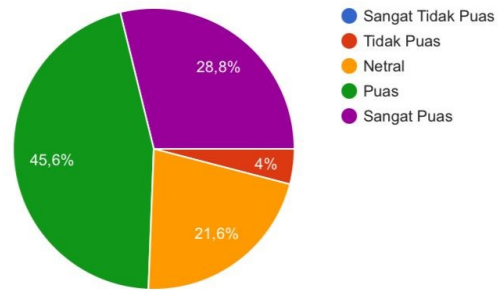
Indikator Unsur Realibility	Skor Rata-Rata
Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang terkait administrasi akademik	3,18
Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3,36
Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,77

Indikator Unsur Realibility	Skor Rata-Rata
Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,6
Kemampuan tenaga administrasi dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	3,6
Kebenaran informasi yang diberikan staff administrasi dapat dipercaya	3,61
Ketelitian staff administrasi dalam mengurus persuratan	3,44
Kemampuan staff administrasi dalam menggunakan teknologi	3,4
Pengetahuan untuk mengelola media social dalam memberikan informasi	3,36
Responsif dan komunikatif dalam melayani kebutuhan mahasiswa	3,32

Skor rata-rata untuk aspek realibility yaitu 3,46. Skor rata-rata mengenai kemampuan pelayanan tenaga administrasi paling tinggi yaitu 3,77 dan paling rendah yaitu 3,4. Hasil pengukuran reability sudah BAIK.



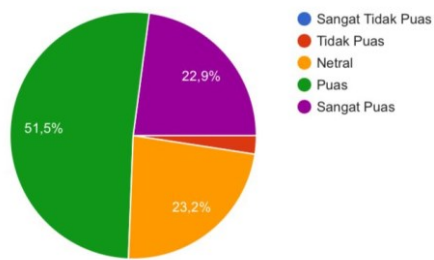
Indikator unsur terendah dalam reliability yaitu kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan layanan yang meliputi responsive dan komunikatif dalam melayani kebutuhan mahasiswa, dapat dilihat pada grafik disamping.



Tabel 4 Indikator dan skor rata-rata pada aspek realibility (Tenaga Pendidik)

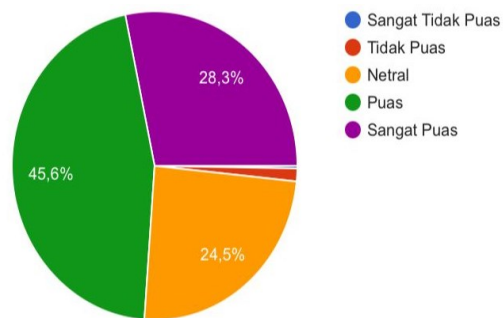
Indikator Unsur Realibility	Skor Rata-Rata
Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3,6
Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3,63
Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3,45
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,5
Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3,86
Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,72
Kemampuan dosen dalam mengajar yang meliputi penyiapan perangkat pembelajaran, penguasaan materi, metode, penggunaan media dan evaluasi	3,42
Kemampuan dosen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat kepada mahasiswa	3,49
Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	3,47
Dosen memberikan tugas yang sesuai topik pembelajaran dan memberikan umpan balik	3,77

Skor rata-rata untuk aspek realibility yaitu 3,59. Skor rata-rata mengenai kemampuan pelayanan tenaga pendidik paling tinggi yaitu 3,86 dan paling rendah yaitu 3,45. Hasil pengukuran IKM pada aspek realibility sebesar 93,35 yang artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek reability sudah SANGAT BAIK.



Indikator unsur tertinggi dalam reliability yaitu kemampuan tenaga pendidik dalam memberikan layanan yang meliputi Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa dapat dilihat pada grafik disamping.

Indikator unsur terendah dalam reliability yaitu kemampuan tenaga pendidik dalam memberikan layanan yang meliputi Kemampuan dosen dalam mengajar yang meliputi penyiapan perangkat pembelajaran, penguasaan materi, metode, penggunaan media dan evaluasi dapat dilihat pada grafik disamping.



B. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

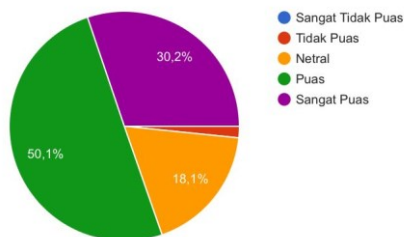
Resposivenes Adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini mencakup 10 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel 5 dan 6.

Tabel 5. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Responsiveness (Tenaga Administrasi)

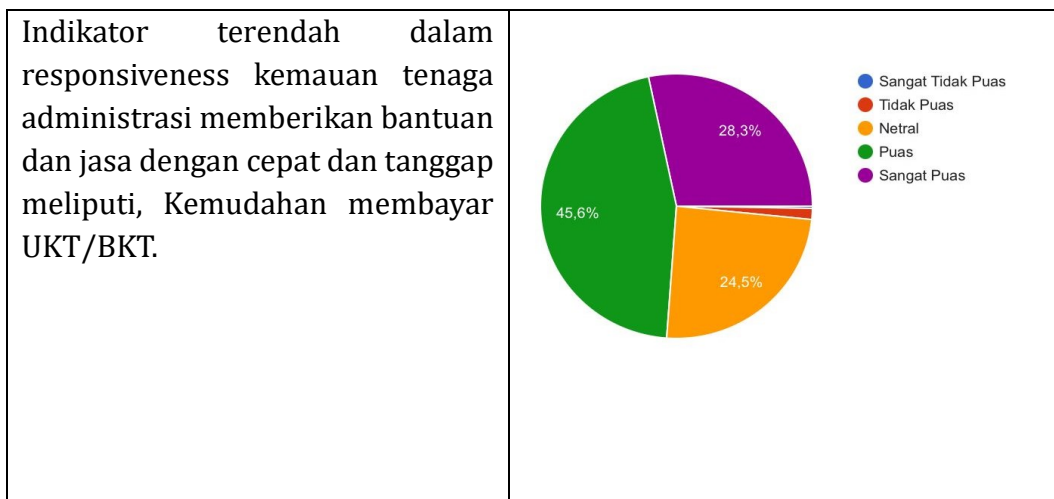
Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3,53
Kemudahan layanan yang di berikan oleh staff administrasi	3,72
Kemudahan mendapatkan informasi terkait pembayaran UKT/BKT	3,44
Kemudahan membayar UKT/BKT	2,81

Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Merespon setiap pemohon (mahasiswa) yang ingin mendapatkan pelayanan	3,55
Tenaga administrasi melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	3,59
Semua kesalahan pelanggan direspon oleh tenaga administrasi	3,45
Kemudahan dalam mengurus persuratan	3,18
Kemudahan mengatur jadwal bagi mahasiswa yang akan melaksanakan ujian skripsi	3,63
Para staff administrasi mudah dikontak (dapat di akses setiap saat)	3,5

Skor rata-rata untuk aspek responsiveness adalah 3,44. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek responsiveness sebesar 86,14 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah SANGAT BAIK.



Indikator tertinggi dalam responsiveness kemauan tenaga administrasi memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap meliputi, Kemudahan layanan yang di berikan oleh staff administrasi.

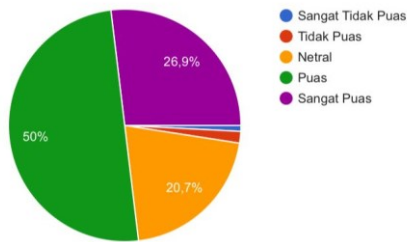


Tabel 6. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Responsiveness (Tenaga Pendidik)

Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,77
Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3,84
Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,6
Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2,45
Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3,71
Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran	3,42
Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan	3,84
Dosen sangat komunikatif	3,64
Mahasiswa puas setelah mengikuti perkuliahan mata kuliah tersebut	3,18
Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam melaksanakan perkuliahan	3,47

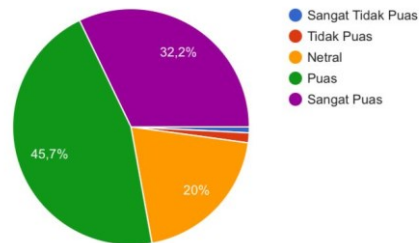
Skor rata-rata untuk aspek responsiveness adalah 3,71. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek

responsiveness sebesar 92,98 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah SANGAT BAIK.



Indikator tertinggi dalam responsiveness kemauan tenaga pendidik memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap meliputi, Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan

Indikator terendah dalam responsiveness kemauan tenaga pendidik memberikan bantuan dan jasa dengan cepat dan tanggap meliputi, Mahasiswa puas setelah mengikuti perkuliahan mata kuliah tersebut.



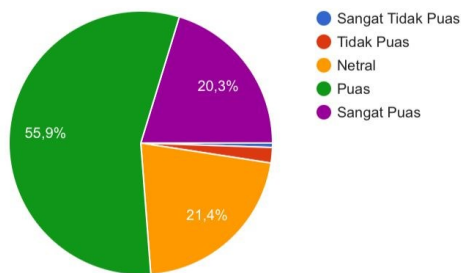
C. KEPASTIAN (ASSURANCE)

Dimensi Assurance terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan sikap. Aspek ini mencakup 10 indikator seperti yang terlihat pada tabel 7 dan 8.

Tabel 7. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Assurance (Tenaga Administrasi)

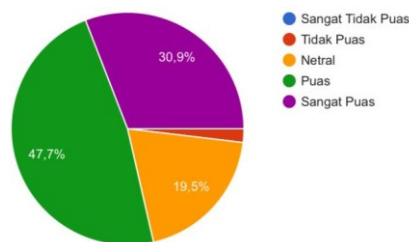
Indikator Unsur Assurance	Skor Rata-Rata
Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3,77
Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3,85
Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3,47
Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3,61
Pengetahuan para staff akan informasi yang diperlukan	3,55
Dalam pelayanan ada jaminan bahwa para staff menjaga kerahasiaan informasi akademik dan pribadi	3,71
Dalam pelayanan ada jaminan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan up-to-date	3,68
Staff administrasi membantu, memastikan dan memberikan solusi kepada mahasiswa untuk memenuhi persyaratan administrasi akademik	3,39
Informasi akademik dan pelayanan non akademik diberikan dalam bentuk <i>website (online)</i>	4
Tenaga administrasi memberikan jaminan apa bila terjadi kesalahan dalam proses administrasi	3,78

Skor rata-rata untuk aspek assurance adalah 3,68. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek responsiveness sebesar 92,13 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah SANGAT BAIK.



Indikator unsur tertinggi dalam assurance kemampuan tenaga administrasi memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang berikan sesuai dengan ketentuan meliputi, Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa

Indikator unsur terendah dalam assurance kemampuan tenaga administrasi memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang berikan sesuai dengan ketentuan meliputi, Staff administrasi membantu, memastikan dan memberikan solusi kepada mahasiswa untuk memenuhi persyaratan administrasi akademik.

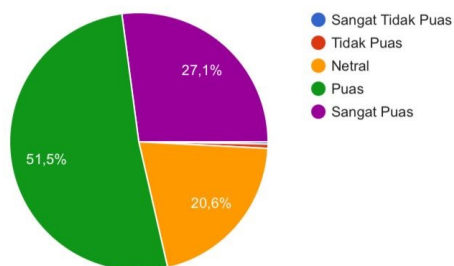


Tabel 8. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Assurance (Tenaga Pendidik)

Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Dosen mengembalikan lembar jawaban kepada mahasiswa	3,63
Dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam silabus	3,7
Dosen mengumumkan nilai ujian tepat waktu	3,54
Kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai	3,76

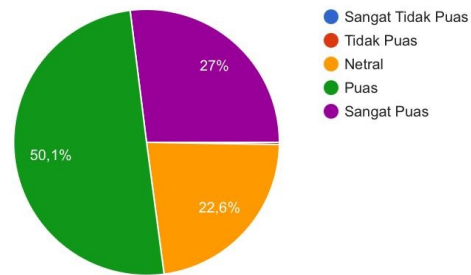
Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
dengan ketentuan, diantaranya 1) target perkuliahan terpenuhi, 2) penilaian transparan	
Adanya dosen pembimbing akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan atau keluhan mahasiswa	3,57
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,32
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh dosen dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,68
Dosen selalu memberikan tugas setiap akhir pook pembahasan	3,77
Daftar Pustaka yang perlukan untuk proses pembelajaran mata kuliah yang diberikan disampaikan sangat jelas oleh dosen	3,38
Dosen memberikan toleransi kepada mahasiswa yang tidak hadir lebih dari 3 kali absen	3,97

Skor rata-rata untuk aspek assurance adalah 3,63. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek assurance sebesar 90,92 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek assurance sudah SANGAT BAIK.



Indikator unsur tertinggi dalam assurance kemampuan tenaga pendidik memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang berikan sesuai dengan ketentuan meliputi Dosen selalu memberikan tugas setiap akhir pook pembahasan.

Indikator unsur terendah dalam assurance kemampuan tenaga pendidik memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang berikan sesuai dengan ketentuan meliputi Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.



D. EMPATI (EMPATHY)

Dimensi empathy terkait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Aspek ini mencakup 10 indikator unsur seperti yang terlibat pada tabel 9 dan 10.

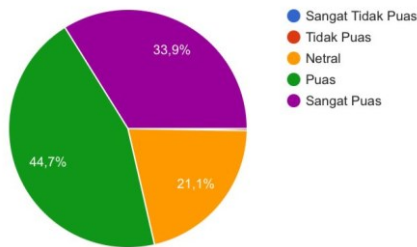
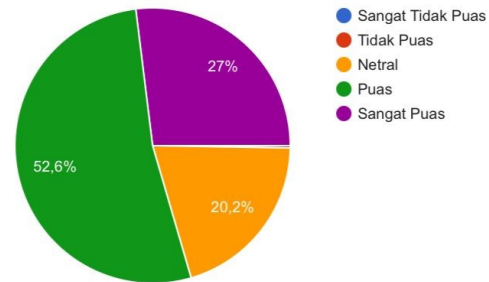
Tabel 9. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Empathy (Tenaga Administrasi)

Indikator Unsur Empathy	Skor Rata-Rata
Keramahan Pelayanan di Fakultas/prodi	3,63
Kesabaran pelayanan di fakultas/prodi	3,61
Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,84
Petugas melayani dengan sikap menghargai	3,48
Mendahulukan kepentingan pemohon (mahasiswa)	3,71
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,45
Staff administrasi melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)	3,54
Kepedulian pengelola prodi dalam mengontrol kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	3,55
Staff administrasi melayani dengan sikap menghargai	3,46
Staff administrasi dapat berkomunikasi dengan Bahasa yang mudah dipahami dan jelas	3,65

Skor rata-rata untuk aspek empathy adalah 3,59. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek

assurance sebesar 89,92 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek assurance sudah SANGAT BAIK

Indikator tertinggi dalam empathy kepedulian tenaga administrasi dalam memahami kepentingan mahasiswa meliputi, Pelayanan mengkomodir semua kebutuhan mahasiswa.



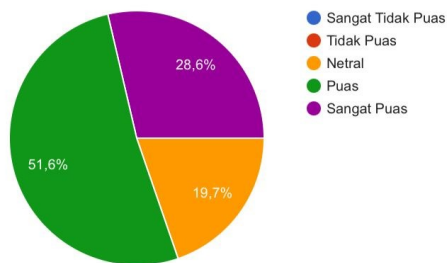
Indikator terendah dalam empathy kepedulian tenaga administrasi dalam memahami kepentingan mahasiswa meliputi, Kepedulian tenaga kependidikan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

Tabel 10. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Empathy (Tenaga Pendidik)

Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,27
Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	3,72
Dosen mampu memahami bakat dan minat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,55
Dosen memperhatikan kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan	3,52
Dosen memberikan bahan ajar untuk melengkapi materi	3,63

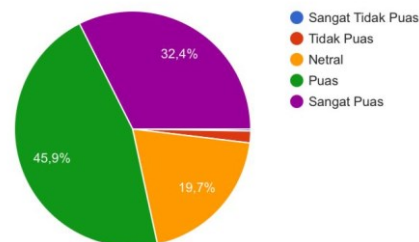
Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	3,56
Dosen memberikan reward kepada mahasiswa yang berprestasi	3,54
Dosen memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa	3,76
Dosen aktif dalam kegiatan belajar mengajar di kelas	3,7
Dosen selalu menghargai pendapat mahasiswa	3,61

Skor rata-rata untuk aspek empathy adalah 3,59. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek assurance sebesar 89,78 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek empathy sudah SANGAT BAIK.



Indikator tertinggi dalam empathy kepedulian tenaga pendidik dalam memahami kepentingan mahasiswa meliputi, Dosen memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa.

Indikator terendah dalam empathy kepedulian tenaga pendidik dalam memahami kepentingan mahasiswa meliputi, Kepedulian dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.



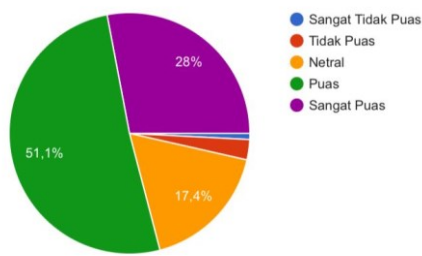
E. BUKTI FISIK (TANGIBLE)

Dimensi tangible mengenai dimensi yang tampak. Misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai, dan dosen. Aspek ini mencakup 10 indikator unsur yang terlihat pada tabel 11 dan 12.

Tabel 11. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Empathy (Tenaga Tenaga Administrasi)

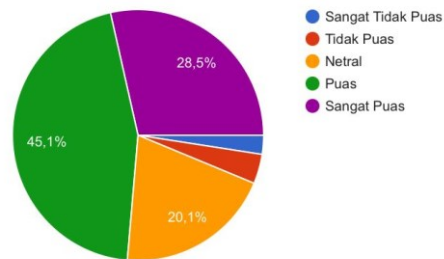
Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Kecukupan luasan tempat parkir bila dibandingkan dengan jumlah kendaraan	3,76
Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,59
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT dengan fasilitas yang didapatkan	3,84
Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa	3,71
Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,47
Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,68
Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran	3,6
Kecukupan ruang kuliah bila di bandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,4
Kecukupan sarana penunjang kuliah (spidol, lcd proyektor, komputer, acc, dll)	3,88
Kualitas sarana dan prasarana	3,53

Skor rata-rata untuk aspek tangible adalah 3,65. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek assurance sebesar 91,26 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangible sudah SANGAT BAIK.



Indikator tertinggi dalam tangible berdasarkan bukti fisik pada tenaga administrasi meliputi, Kecukupan sarana penunjang kuliah (spidol, lcd proyektor, komputer, acc, dll).

Indikator terendah dalam tangible berdasarkan bukti fisik pada tenaga administrasi meliputi, Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa

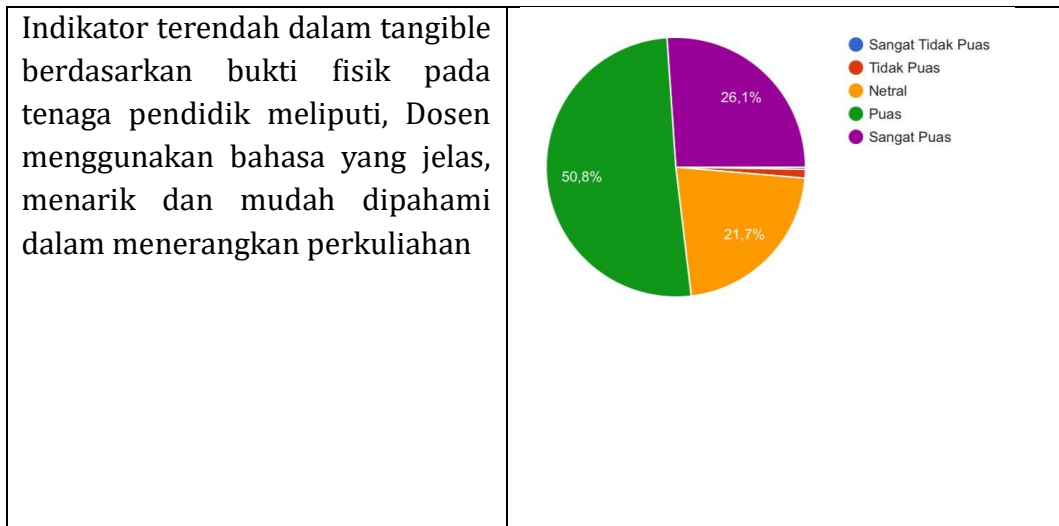
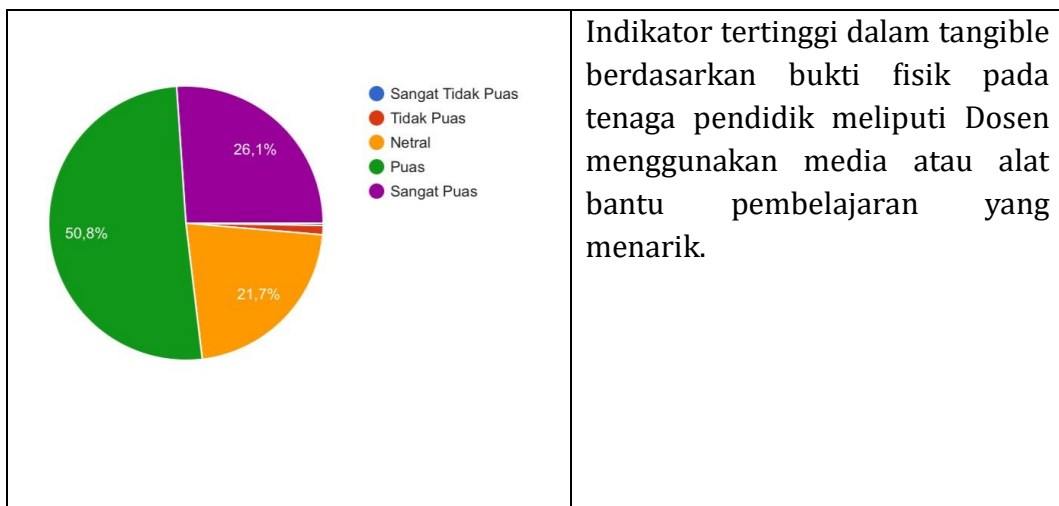


Tabel 12. Indikator dan skor rata-rata pada Aspek Empathy (Tenaga Tenaga Pendidik)

Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Dosen menggunakan strategi pembelajaran yang menarik	3,76
Dosen menggunakan media atau alat bantu pembelajaran yang menarik	3,84
Dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam menerangkan perkuliahan	3,55
Suara dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan	3,59
Dosen berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan sopan	3,72
Kedisiplinan dosen dalam melakukan pembelajaran	3,7
Kemudahan menghubungi dosen untuk jadwal perkuliahan	3,77
Dosen lebih banyak menjelaskan materi dari pada membaca	3,53

Indikator Unsur Responsiveness	Skor Rata-Rata
Dosen menegur mahasiswa yang kurang konsentrasi saat pembelajaran	3,6
Kritis terhadap kondisi kelas saat mengajar	3,68

Skor rata-rata untuk aspek tangible adalah 3,67. Skor rata-rata Nampak tidak berbeda jauh diantara semua unsur. Hasil pengukuran IKM pada aspek assurance sebesar 91,97 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangible sudah SANGAT BAIK



F. MASUKAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survey, masukan dari mahasiswa Sebagian besar pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran.

Tabel 13 Kutipan Masukan/Saran dari Responden

KUTIPAN MASUKAN/SARAN
Halaman parkir sekiranya lebih di perhatikan agar lahar parkir lebih teratur
Kemudahan membayar UKT agar lebih ditingkatkan
Pelayanan akademik sudah baik
Memohon agar mahasiswa dapat lebih mudah mengakses informasi terkait beasiswa
Mempertahankan kualitas wifi diranah fakultas
Meningkatkan kecukupan ruang kuliah bilang dibandingkan dengan jumlah mahasiswa
Sarana dan prasarana dalam kelas sudah memadai hanya saja mai ada beberapa kursi yang perlu diperbaiki atau diganti
Perlu ditingkat ketersediaan WC yang bersih dan dapat berfungsi

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. SIMPULAN

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan prodi Manajemen Pendidikan Islam, dari 5 unsur terdapat 4 unsur berada dalam kategori Sangat Baik dengan skor IKM berada pada skala 81,26 - 100,00. Unsur tersebut adalah Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Fisik (Tangible). Selanjutnya yang berada pada kategori Baik yaitu Keandalan (Realibility) dengan skor IKM berada pada skala 62,51 – 81,25.

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). Mengingat unsur-unsur terendah merupakan Reliability dan indikator-indikator terendah adalah Kemampuan dosen dalam mengajar yang meliputi penyiapan perangkat pembelajaran, penguasaan materi, metode, penggunaan media dan evaluasi, Kemampuan dosen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat kepada mahasiswa, dan Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu. Untuk itu perlu pengembangan kompetensi pada dosen pengampu mata kuliah, penyusunan jadwal bimbingan, dan monev pembelajaran.

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.



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR: 1207 TAHUN 2024
TENTANG
PANITIA DAN ANALIS DATA SURVEI MUTU JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2024**

DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Mutu Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun 2024, dipandang perlu membentuk Panitia dan Analis Data melalui keputusan Dekan;
b. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam lampiran keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Panitia dan Analis Data Kegiatan Survei Mutu Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun 2024.
- Mengingat** : 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 525 Tahun 2023 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.
11. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BLU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2024

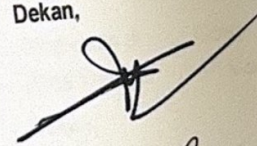


MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA, DAN ANALIS DATA SURVEI MUTU JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2024
- Pertama : Nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan ini dinyatakan telah memenuhi syarat sebagai panitia dan analis data Survei Mutu Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.
- Kedua : 1. Tugas Panitia Pelaksana adalah:
a. Mempersiapkan seluruh instrumen yang terkait dengan kegiatan tersebut;
b. Melaksanakan Kegiatan Survei Mutu Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar;
c. Mempublikasikan link survei dan pelaksanaannya pada website resmi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam;
d. Merekap data survei yang telah diisi responden.
2. Tugas Analis Data adalah:
a. Membantu dalam pembuatan Instrumen Survei ;
b. Mengolah Data Survei yang telah terkumpul;
c. Membuat Laporan Survei Mutu yang telah diolah data surveinya.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya, jika ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Surat Keputusan ini disampaikan kepada tiap-tiap yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gowa
Pada Tanggal : 15 Maret 2024

Dekan,



H. Andi Achruhl

Tembusan:

1. Rektor UIN Alauddin di Makassar;
2. Kasubag Administrasi Umum Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar;
3. Kasubag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.



LAMPIRAN I:
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN
KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR: 1207 TAHUN 2024
TENTANG PANITIA PELAKSANA KEGIATAN SURVEI
MUTU JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN
ALAUDDIN MAKASSAR.TAHUN 2024

PANITIA PELAKSANA

Penanggung Jawab : Dr. H. Andi Achruh, M.Pd.I.

Ketua : Dr. Kasmawati, M.M.

Sekretaris : Dr. Nur Yuliani, S.P., M.Si.

Anggota : 1. Muh. Anwar HM., M.Pd.

2. Andi Ferawati Jafar, S.Si., M.Pd.

3. Nidya Nina Ichiana, S.Pd., M.Pd.

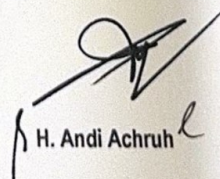
4. Mukhlisah Mukhtar Lutfi, S.E

5. M. Chairul Anshar, S.E., M.M

Ditetapkan di : Gowa

Pada Tanggal : 15 Maret 2024

Dekan,


H. Andi Achruh


LAMPIRAN II:
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN
KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR: 1207 TAHUN 2024
TENTANG ANALIS DATA KEGIATAN SURVEI MUTU
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN
ALAUDDIN MAKASSAR TAHUN 2024.

ANALIS DATA:

1. Dr. Nur Yuliani, S.P., M.Si.
2. Andi Ferawati Jafar, S.Si., M.Pd.
3. Dr. Ahmad Afif, M.Si.
4. Lisa Nursita, S.E., M.Si.

Ditetapkan di : Gowa
Pada Tanggal : 15 Maret 2024

Dekan,



H. Andi Achruh



**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**