



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KEGIATAN PKM

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.

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

NUR HIKMAH MAUDINAH



DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	1
DAFTAR ISI	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
PRAKATA	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. LATAR BELAKANG	5
B. TUJUAN	7
C. SASARAN & PENERIMA MANFAAT	7
D. LANDASAN HUKUM	8
E. HASIL YANG DIHARAPKAN	9
BAB III METODE PENGUKURAN	10
A. BENTUK SURVEI	10
B. STRATEGI PENCAPAIAN LUARAN	10
C. RESPONDEN	11
D. TAHAPAN & WAKTU PELAKSANAAN	11
E. WAKTU PELAKSANAAN	11
F. METODE ANALISIS DATA	12
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	12
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	17

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, Gugus Penjamin Mutu Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar menyelenggarakan survei terhadap kepuasan mitra atas pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Prodi Manajemen Pendidikan Islam. 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 tahun yang diikuti oleh mitra kegiatan PkM Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Pengisi survei sampai saat laporan ini dibuat, yaitu 26 orang.

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan poin yang dilakukan, Kinerja Prodi Manajemen Pendidikan Islam sudah sangat baik, mutu pelayanan mendapatkan Skor Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 95 untuk setiap aspek. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan.

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 Mitra atas Program Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar pada Semester Gasal dan Genap Tahun Akademik 2022-2023 dapat berjalan dengan baik.

Ketua Gugus Penjamin Mutu

Prodi Manajemen Pendidikan Islam

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar sebagai Prodi Manajemen Pendidikan Islam sarjana pertama di Indonesia yang meraih akreditasi Unggul di tahun 2023, maka 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 Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Prodi dituntut melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sebagai bentuk kepedulian pada masyarakat. Bahkan di era kebijakan 9 kriteria BAN PT dan MBKM saat ini, bentuk Pengabdian kepada Masyarakat diintegrasikan pada pembelajaran.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT), dan evaluasi perbaikan layanan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mitra Pengabdian kepada Masyarakat. Salah satu upaya untuk tersebut adalah dengan melaksanakan survei kepuasan mitra atas pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Kualitas pelayanan prodi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh prodi. 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.

Sebagai Prodi yang berkonsentrasi pada bidang ilmu manajemen pendidikan, maka aspek pengabdian kepada masyarakat Prodi Manajemen Pendidikan Islam berfokus pada perbaikan kualitas manajemen pada lembaga pendidikan seperti sekolah dan madrasah. Program ini juga termuat dalam Road Map Prodi Manajemen Pendidikan Islam periode tahun 2020-2024.

Instrumen survei dikembangkan berdasarkan Lampiran 3 PerBAN PT 5 2019 tentang IAPS Panduan Penyusunan LED dan Lampiran 6 PerBANPT 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 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. Diharapkan dengan adanya survei ini, kualitas Prodi dapat lebih baik melalui rekomendasi tindak lanjut sebagai hasil dari pelaksanaan survei.

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 mitra di Program Studi;
3. Mengetahui indeks kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi MPI;
4. Untuk meningkatkan mutu Prodi MPI dari berbagai aspek mutu.

C. SASARAN & PENERIMA MANFAAT

Sasaran kegiatan survei mutu adalah mitra pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Sejumlah pihak yang secara nyata akan mendapatkan manfaat dari kegiatan Survei Mutu Prodi MPI, yaitu: universitas, fakultas, program studi, dosen, mahasiswa, pemerintah, dan masyarakat

D. LANDASAN 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.

E. HASIL YANG DIHARAPKAN

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

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



BAB II

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 laman <https://forms.gle/Kq3qtmGfLw2M6xXa7> dan juga disebar secara offline kepada mitra setelah program PkM selesai dilaksanakan.

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

Kegiatan Survei Mutu Prodi MPI memiliki responden, yaitu seluruh mitra dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat Prodi Manajemen Pendidikan Islam selama tahun 2023.

D. TAHAPAN & WAKTU PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan dapat dilihat pada bagan berikut:



E. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Survei Mutu Prodi MPI untuk pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dilakukan secara berkala setiap tahun yang mencakup pelaksanaan 2 semester tahun ajaran.

F. 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:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsu}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik pengambilan data pada survei yang dilakukan secara online di laman <https://forms.gle/Kq3qtmGfLw2M6xXa7> dan juga yang disebar secara offline setelah program PkM. Jumlah responden yang mengisi pada tahun ajaran Semester Ganjil 2022-2023 dan Genap 2022-2023 adalah sebanyak 28 responden.

Metode pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdiri dari 5 kategori yang dijelaskan masing-masing sebagai berikut:

1. Kesesuaian Program PkM dengan Kebutuhan Masyarakat

Program PkM yang disusun oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, di mana alur penetapan tema program akan didiskusikan terlebih dahulu pada sekolah/madrasah sasaran PkM. Hasil survei dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Indikator dan Skor Rata-rata Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat

Indikator	Skor Rata-rata
Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan atau mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Alauddin telah sesuai dengan kebutuhan	3,8

Skor rata-rata untuk indikator kesesuaian program PkM dengan kebutuhan masyarakat adalah sebesar 3,8. Hasil pengukuran IKM pada indikator ini adalah sebesar 95,192, artinya indeks kepuasan mitra PkM pada aspek ini sudah SANGAT BAIK.

2. Kepuasan terhadap Tahapan PkM

Setiap program direncanakan dengan baik yang mana sebelum penetapan tema, maka prodi akan memberitahukan sekolah sasaran melalui surat bahwa

kegiatan PkM akan dilaksanakan pada sekolah tersebut. Setelah itu, tim pelaksana akan ditetapkan dalam SK dekan dan tema kegiatan akan dirembukkan bersama. Hasil survei dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Indikator dan Skor Rata-rata Kepuasan terhadap Tahapan PkM

Indikator	Skor Rata-rata
Perencanaan sesuai standar kesehatan dan keselamatan kerja	3,6
Pelaksanaan telah dikomunikasikan dengan baik	3,4
Pelaksanaan dilakukan dengan kerjasama yang baik di antara tim pengabdian	3,8
Pelaksanaan sesuai kaidah metode ilmiah	3,7
Pelaksanaan sesuai standar kesehatan dan keselamatan kerja	3,5
Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar waktu	3,6

Skor rata-rata untuk indikator kepuasan terhadap PkM dengan kebutuhan masyarakat adalah sebesar 3,7. Hasil pengukuran IKM pada indikator ini adalah sebesar 96,79 artinya indeks kepuasan mitra PkM pada aspek ini sudah SANGAT BAIK.

3. Kepuasan terhadap Tim Pelaksana PkM

Tim pelaksana ditentukan berdasarkan SK Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang mana terdiri dari unsur dosen, guru dari sekolah sasaran, dan mahasiswa. Pelaksanaan ini setiap tahunnya akan melibatkan berbagai macam sekolah mulai dari tingkat PAUD hingga SMA. Hasil survei dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Indikator dan Skor Rata-rata Kepuasan terhadap Tim Pelaksana

Indikator	Skor Rata-rata
Memberikan respon yang baik terhadap keluhan	3,8
Berkomunikasi untuk menuntaskan kegiatan pengabdian	3,9
Memiliki wawasan dan pengetahuan yang baik terkait kegiatan pengabdian yang dilakukan	3,8

Skor rata-rata untuk indikator kepuasan terhadap tim pelaksana dengan kebutuhan masyarakat adalah sebesar 3,87. Hasil pengukuran IKM pada indikator ini adalah sebesar 96,79, artinya indeks kepuasan mitra PkM pada aspek ini sudah SANGAT BAIK.

4. Kebermanfaatan Kegiatan PkM bagi Masyarakat

Program PkM yang disusun oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam merupakan salah satu program yang telah termuat dalam *Road Map* Prodi Manajemen Pendidikan Islam yaitu *MPI Social Responsibility*.

Program PkM ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan MBKM yaitu *service learning*, sehingga program ini tidak hanya membawa manfaat bagi masyarakat, namun juga mahasiswa dan dosen.

Dalam pelaksanaannya, mahasiswa akan dibimbing oleh dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang ditunjuk akan mendampingi mahasiswa melakukan program PkM. Bagi mahasiswa kegiatan ini ditujukan untuk memberikan pengalaman dan praktik pada mahasiswa dalam aplikasi ilmu yang telah diperoleh dalam pembelajaran di perkuliahan. Bagi dosen kegiatan ini membantu dalam pemenuhan kewajiban pelaksanaan tri dharma setiap semester. Terakhir bagi masyarakat, kegiatan ini memberikan produk nyata yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil survei pada aspek kebermanfaatan program PkM dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Indikator dan Skor Rata-rata Kebermanfaatan Kegiatan PkM bagi Masyarakat

Indikator	Skor Rata-rata
Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat bermanfaat bagi Anda/masyarakat	3,8

Skor rata-rata untuk indikator kesesuaian program PkM dengan kebutuhan masyarakat adalah sebesar 3,8. Hasil pengukuran IKM pada indikator ini adalah sebesar 97,11, artinya indeks kepuasan mitra PkM pada aspek ini sudah SANGAT BAIK.

BAB IV

SIMPULAN & REKOMENDASI

Indeks kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan pada program PkM sudah sangat baik. Kinerja Prodi Manajemen Pendidikan Islam dinilai sangat baik. Prodi harus mempertahankan kinerja yang ada saat ini dengan terus melakukan evaluasi dan memperhatikan rekomendasi yang diberikan oleh mitra.

Beberapa rekomendasi yang diberikan oleh mitra berdasarkan survei adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Masukan/Rekomendasi dan Bentuk Tindak Lanjut

Masukan/Rekomendasi	Tindak Lanjut
Sebelum pelaksanaan diperlukan komunikasi secara langsung tidak hanya melalui media surat agar kegiatan yang diinginkan sesuai dengan yang diinginkan dan berjalan baik	Sudah dilaksanakan. Kegiatan diawali dengan persuratan
Pelaksanaan kegiatan ini untuk kedepannya bisa diberikan ide-ide yang baru	Bentuk kegiatan akan selalu divariasikan sesuai kebutuhan masyarakat, karena ditetapkan berdasarkan hasil musyawarah dengan masyarakat.
Kegiatan pengabdian ini masih perlu ditingkatkan lagi dengan berbagai kreatifitas dari mahasiswa	Bentuk kegiatan akan selalu divariasikan, mahasiswa akan dibekali dengan ilmu yang lebih banyak di bangku perkuliahan agar dapat diterapkan di masyarakat.
Kegiatan semacam ini perlu diperbanyak	Kegiatan disesuaikan dengan program tahunan Prodi, jumlah masyarakat yang bisa dijangkau disesuaikan dengan jumlah mahasiswa dan dosen yang dapat diutus.



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