



SEMESTER GENAP 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

Dr. Ahmad Afiif, M.Si.

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

DOSEN PRODI

St. Ibrah Mustafa Kamal, S.E., M.Sc.

MAHASISWA

Juhrika Wulan Syah

Nabila Ilham

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

MAKASSAR

TENTANG PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

VISI

"Pusat Pengembangan Disiplin Ilmu Manajemen Pendidikan Islam yang Berbasis Edupreneurship Islami Tahun 2029"

MISI

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdimensi multiliterasi, dan berbasis edupreneurship islami
2. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan keilmuan dalam bidang manajemen Pendidikan berbasis edupreneurship islami yang inovatif, kreatif, dan produktif
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu yang mendukung Manajemen Pendidikan Islam berbasis pemberdayaan ekonomi masyarakat dan edupreneurship 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.

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 Oktober 2023, dari jumlah populasi sebesar 389 mahasiswa, dan jumlah responden yang berhasil dilacak sebesar 145 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2019-2023. Adapun responden tertinggi diisi oleh angkatan 2023 sejumlah 60 responden, berlanjut ke angkatan 2022 sejumlah 26 responden, angkatan 2021 sejumlah 32 responden, angkatan 2020 sejumlah 23 orang dan respon terendah diisi oleh angkatan 2019 sejumlah 4 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 Genap 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-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 kebijakankebijakan 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.

B. SASARAN

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

C. 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

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; 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/w239CnL9aLNJc2Sw6>



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:

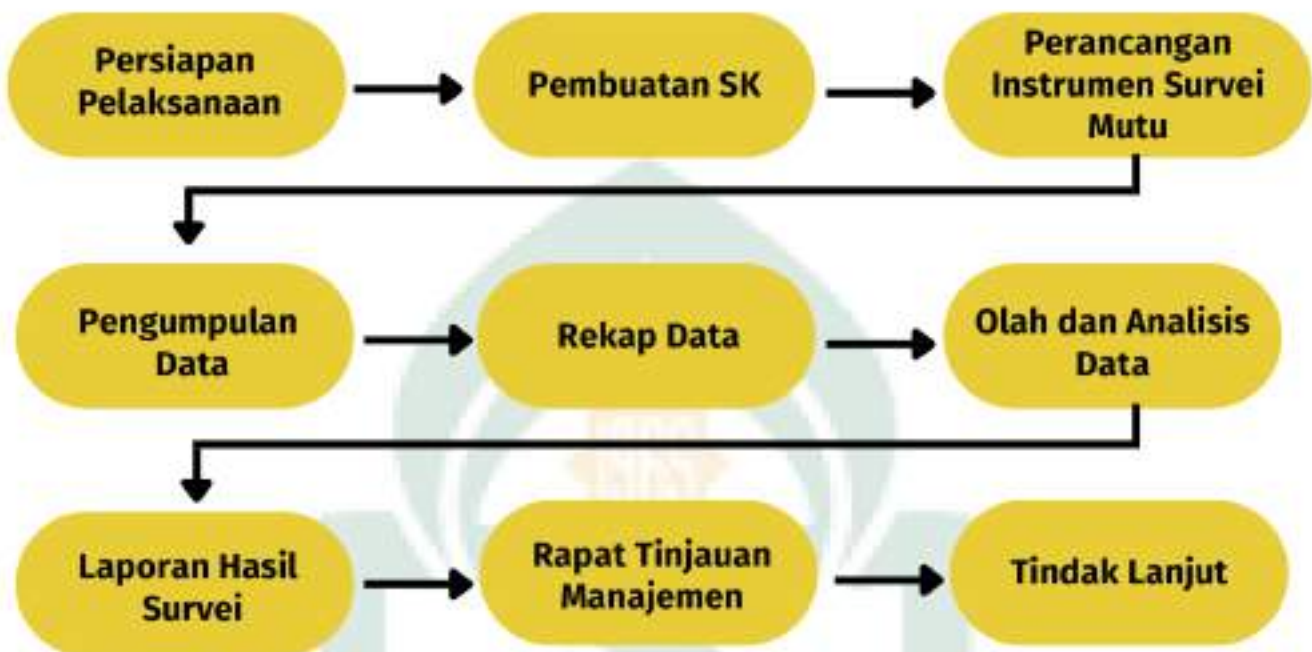
1. Untuk meningkatkan kualitas survei maka instrumen dipersiapkan oleh panitia dan didukung oleh analis data;
2. Responden sebagai pusat kegiatan. Artinya, responden perlu diinfokan melalui berbagai platform media sosial;
3. Analis Data mulai bekerja sebelum survei disebarkan dan mengikuti proses penyebaran 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 Agustus 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 Agustus-Oktober tahun 2023.

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 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:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

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

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/w239CnL9aLNJc2Sw6>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan sebanyak 145 responden, yang telah memenuhi batas minimal jumlah responden yang ditentukan dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 (Lihat Tabel 2).

Tabel 2. Persentase Jumlah Responden dan Jumlah Populasi

SUBJEK	JUMLAH POPULASI	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASI
Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Pendidikan Islam	389	145	37%

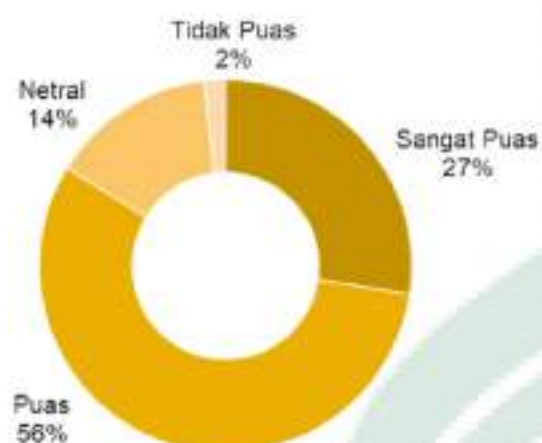
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, emphaty, reliability dan assurance. Sedangkan metode pengukuran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

A. KEANDALAN (RELIABILITY)

Dimensi reliability terkaittentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Aspek ini mencakup beberapa 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 staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,13
Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3,13
Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,04
Tindak lanjut prodi terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2,70
Kemampuan tenaga administrasi dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	2,94
Kebenaran informasi yang diberikan staff administrasi dapat dipercaya	3,25
Ketelitian staff administrasi dalam mengurus persuratan	3,22
Kemampuan staff administrasi dalam menggunakan teknologi	3,24
Pengetahuan untuk mengelola media sosial dalam memberikan informasi	3,21
Responsif dan komunikatif dalam melayani kebutuhan mahasiswa	3,08



Grafik 1. Persentase Aspek Reliability

Skor rata – rata untuk aspek reliability adalah 3,09. Skor rata-rata paling tinggi sebesar 3,25 terkait kebenaran informasi yang diberikan staff administrasi dapat dipercaya dan yang paling rendah yaitu tindak lanjut prodi terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa yaitu 2,70. Hasil pengukuran IKM pada aspek reliability sebesar 77,33 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek reliability sudah BAIK. Dapat dilihat pada grafik 1 di samping.

B. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

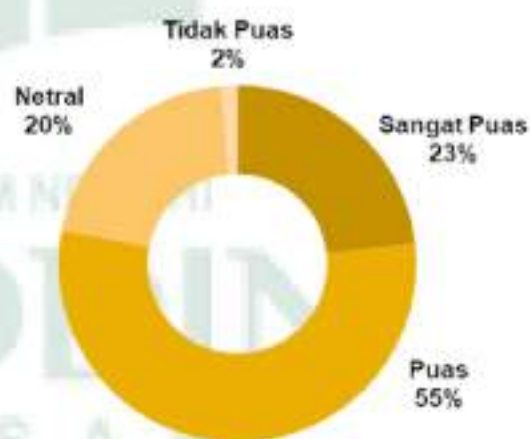
Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini mencakup beberapa indikator seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Indikator dan Skor Rata-Rata pada Aspek Responsiveness

INDIKATOR UNSUR RESPONSIVENESS	SKOR RATA-RATA
Kecepatan dan ketepatan layanan staf administrasi	2,99
Kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi	3,12
Kemudahan mendapatkan informasi terkait pembayaran UKT/BKT	3,07
Kemudahan membayar UKT/BKT	2,99
Merespon setiap mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan	3,02

Tenaga administrasi melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	2,95
Semua kesalahan mahasiswa direspon oleh tenaga administrasi	2,91
Kemudahan dalam mengurus persuratan	3,06
Kemudahan mengatur jadwal bagi mahasiswa yang akan melaksanakan ujian skripsi	2,92
Staf administrasi mudah dihubungi	2,93

Skor rata-rata untuk aspek responsiveness adalah 3,00. Skor rata-rata paling tinggi sebesar 3,12 terkait kemudahan layanan yang diberikan oleh staf administrasi dan yang paling rendah yaitu terkait kesalahan mahasiswa direspon oleh tenaga administri dengan nilai 2,91. Hasil pengukuran IKM pada aspek responsiveness sebesar 74,91 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah BAIK. Dapat dilihat pada grafik 2 di samping.



Grafik 2. Persentase Aspek Responsiveness

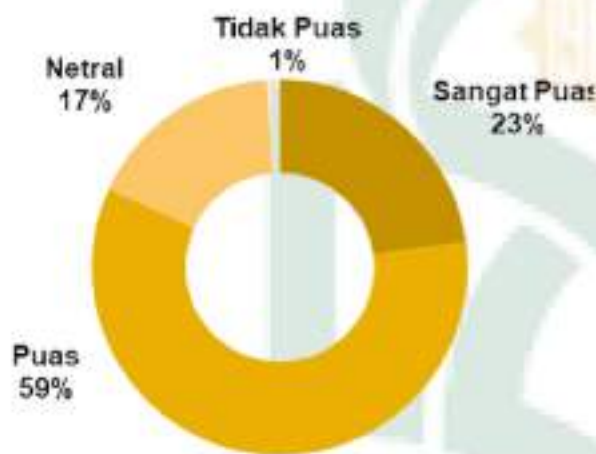
C. KEPASTIAN (ASSURANCE)

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

Tabel 5. Indikator dan Skor Rata-Rata pada Aspek Assurance

INDIKATOR UNSUR ASSURANCE	SKOR RATA-RATA
Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	2,97
Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan atau permasalahan mahasiswa	2,92
Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2,95
Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2,96
Pengetahuan staf akan informasi yang diperlukan	3,09
Dalam pelayanan ada jaminan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan terbaru	3,10
Staf administrasi membantu, memastikan dan memberikan solusi kepada mahasiswa untuk memenuhi persyaratan administrasi akademik	3,11
Informasi akademik dan pelayanan non akademik diberikan dalam bentuk website (online)	3,16

Tenaga administrasi memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan dalam proses administrasi	2,99
Dalam pelayanan ada jaminan bahwa para staf menjaga kerahasiaan informasi akademik dan pribadi	3,12



Grafik 3. Persentase Aspek Assurance

Skor rata-rata untuk aspek assurance adalah 3,04. Skor rata-rata paling tinggi sebesar 3,16 terkait informasi akademik dan pelayanan non akademik diberikan dalam bentuk website (online) dan yang paling rendah yaitu terkait kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan atau permasalahan mahasiswa dengan nilai 2,92. Hasil pengukuran IKM pada aspek responsiveness sebesar 75,90 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah BAIK. Dapat dilihat pada grafik 3 di samping.

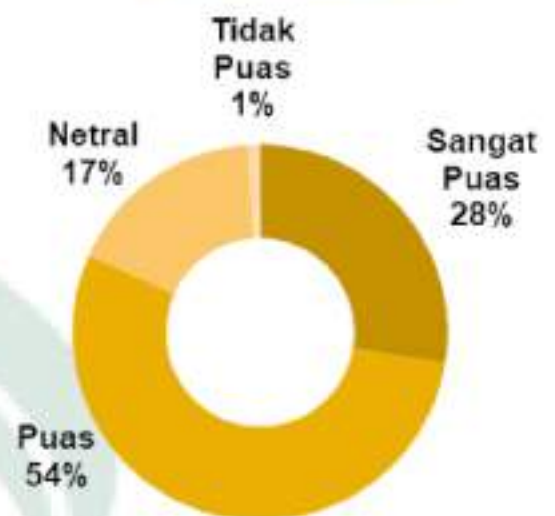
D. EMPATI (EMPATHY)

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

Tabel 6. Indikator dan Skor Rata-Rata pada Aspek Empathy

INDIKATOR UNSUR EMPATHY	SKOR RATA-RATA
Keramahan pelayanan di prodi	3,13
Kesabaran pelayanan di prodi	3,08
Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	2,98
Petugas melayani dengan sikap menghargai	3,19
Mendahulukan kepentingan mahasiswa	2,99
Kepedulian tenaga administrasi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,03
Kepedulian pengelola prodi dalam mengontrol kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	3,05
Staf administrasi melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)	3,05
Staf administrasi melayani dengan sikap menghargai	3,14
Staf administrasi dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan jelas	3,20

Skor rata-rata untuk aspek empathy adalah 3,08. Skor rata-rata paling tinggi sebesar 3,20 yaitu staf administrasi dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan jelas. Sedangkan yang paling rendah yaitu terkait pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa dengan nilai 2,98. Hasil pengukuran IKM pada aspek empathy sebesar 77,09 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah BAIK. Dapat dilihat pada grafik 4.



Grafik 4. Persentase Aspek Empathy

E. TANGIBLE

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

Tabel 7. Indikator dan Skor Rata-Rata pada Aspek Tangible

INDIKATOR UNSUR TANGIBLE	SKOR RATA-RATA
Kecukupan luasan tempat parkir bila dibandingkan dengan jumlah kendaraan	3,00
Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,09
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT dengan fasilitas yang didapatkan	2,51

Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa	2,78
Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2,79
Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2,69
Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran	2,83
Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2,84
Kecukupan sarana penunjang perkuliahan (spidol, lcd, proyektor, komputer, AC, dll)	2,46
Kualitas sarana dan prasarana	2,50



Grafik 5. Persentase Aspek Tangible

Skor rata-rata untuk aspek tangible adalah 2,75. Skor rata-rata paling tinggi sebesar 3,09 terkait kemudahan mendapatkan informasi akademik dan yang paling rendah yaitu kecukupan sarana penunjang perkuliahan (spidol, LCD, proyektor, komputer, Ac, dll) dengan nilai 2,46. Hasil pengukuran IKM pada aspek tangible sebesar 68,74 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangible sudah BAIK. Dapat dilihat pada grafik 5 di samping.

F. MASUKAN/SARAN

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

Tabel 8. Kutipan Masukan/Saran dari Responden

Masukan/Saran
Kelengkapan sarana penunjang perkuliahan seperti LCD
Perlu adanya pengadaan jaringan wifi karena jaringan tidak stabil di kelas
AC tidak berfungsi dengan baik
Pemberian informasi terkait beasiswa untuk mahasiswa lebih ditingkatkan
Pemeliharaan WC masih perlu ditingkatkan
Pelayanan administrasi sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan dalam mengatasi kebutuhan mahasiswa

SIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. SIMPULAN

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dari 5 unsur, terdapat 5 unsur dalam kategori Sudah Baik dengan skor IKM berada pada skala 62,51 – 81,25. Unsur tersebut diantaranya adalah Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), 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. Mengingat unsur-unsur terendah mencakup pelayanan administrasi yang belum maksimal, cepat, dan tanggap, kecukupan sarana dan prasarana penunjang kuliah, dan pembayaran UKT. Rencana tindak lanjut dipaparkan dalam Tabel 9 berikut:

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

KENDALA	REKOMENDASI	RENCANA TINDAK LANJUT
<p>Respon tenaga administrasi terhadap kesalahan mahasiswa masih rendah (Sangat Puas = 17%; Puas = 57%; Netral = 25%; Tidak Puas = 1%)</p>	<p>Perlu ada pelatihan pelayanan prima pada pegawai prodi</p>	<p>2024</p>
<p>Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan atau permasalahan mahasiswa masih rendah (Sangat Puas = 20%; Puas = 55%; Netral = 21%; Tidak Puas = 3%)</p>	<p>Perlu ada pelatihan pelayanan prima pada pegawai prodi dan sosialisasi fungsi website bagi mahasiswa</p>	<p>2024</p>
<p>Kepuasan mahasiswa terkait pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa masih rendah (Sangat Puas = 20%; Puas = 61%; Netral = 17%; Tidak Puas = 3%)</p>	<p>Perlu ada pelatihan pelayanan prima pada pegawai prodi</p>	<p>2024</p>

Kecukupan sarana penunjang perkuliahan (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll) (Sangat Puas = 15%; Puas = 39%; Netral = 23%; Tidak Puas = 23%)	Pengusulan sarana dan prasarana dengan memanfaatkan sumbangan alumni	2024
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT dengan fasilitas yang di dapatkan masih rendah (Sangat Puas = 14%; Puas = 39%; Netral = 29%; Tidak Puas = 17%)	Pengusulan sarana dan prasarana dengan memanfaatkan sumbangan alumni	2024



GUGUS PENJAMIN MUTU

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