

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

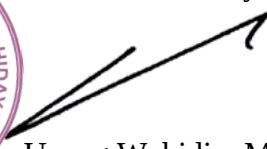


SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AL-HIDAYAH
BOGOR
2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Kode Dokumen	:	06/LPM/2020		
Status Dokumen	:	Master		Salinan No.
Jumlah Halaman	:	1-4		
Disusun Oleh	:	Kepala LPM		
		 Dr. M. Hidayat Ginanjar, M.Pd.I.		
Didijalankan Oleh	:	Ketua Prodi MPI		
		 Heriyansyah, M.Si.		
Disetujui Oleh	:	Ketua STAI Al-Hidayah Bogor		
		 Dr. Unang Wahidin, M.Pd.I.		

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan Prodi MPI.

Bagi Prodi MPI, umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki LPM. Survei Kepuasan Layanan juga menunjukkan mutu dari setiap unit yang berada di Prodi MPI STAI Al-Hidayah Bogor.

Meskipun responden mahasiswa dalam Survei kepuasan layanan ini masih tergolong sedikit, seperti halnya masalah yang sama dialami oleh unit lain yang berada di STAI Al-Hidayah Bogor khususnya pada Prodi MPI. Sebagai langkah awal diharapkan Survei ini akan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Survei kepuasan layanan ini dapat terlaksana dengan baik.

Kepala LPM



Dr. M. Hidayat Ginanjar, M.Pd.I.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN.....	2
BAB III HASIL KESIMPULAN DAN SARAN	4
LAMPIRAN	

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Persentase Nilai Kinerja Mengajar Dosen Tetap.....	2
Diagram 2.2 Persentase Nilai Layanan Administrasi Akademik oleh PS	3
Diagram 2.3 Persentase Nilai Prasarana dan Sarana Pembelajaran di PS	3

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah Tinggi secara keseluruhan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada *stakeholders* yang mencakup masyarakat, pemerintah, perusahaan, mahasiswa, calon mahasiswa serta orang tua. Sekolah Tinggi melalui unitnya bertugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada target sasarannya sesuai fungsi struktur organisasi.

Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan kemahasiswaan, kami mengadakan Survei kepuasan layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Laporan ini merupakan ringkasan dari Survei kepuasan layanan kemahasiswaan yang diadakan tahun 2020. Hal yang akan dibahas dalam laporan Survei kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi sikap dalam pelayanan, pemberian informasi, tanggapan atas keluhan, dsb.

Hasil dari Survei kepuasan layanan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas layanan, selain itu Survei ini berguna sebagai *feedback* untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi pelayanan berjalan secara maksimal.

B. Tujuan

Tujuan diadakannya Survei kepuasan layanan kemahasiswaan sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana mahasiswa mengetahui fungsi bidang kemahasiswaan;
2. Monitoring kualitas layanan kemahasiswaan untuk mahasiswa;
3. Sebagai bahan evaluasi bagi bidang kemahasiswaan untuk meningkatkan kualitas dimasa yang akan datang.

C. TARGET POPULASI DAN METODE PENGUMPULAN

Populasi dalam Survei ini merupakan mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Hidayah Bogor dari 5 program studi yakni Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Pendidikan Agama Islam (PAI), Ilmu Al-Qur'an dan tafsir (IAT), Ahwal Syakhshiyah (ASH), dan Perbankan Syariah (PSy). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah metode Survei dengan kuesioner online sebagai alat. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarkan baik melalui email maupun media sosial.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI KEPUASAN

A. Responden

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan pada tahun 2020 diisi oleh 207 mahasiswa aktif yang terdiri dari 124 mahasiswa pria, dan 83 mahasiswa wanita dimana responden merupakan mahasiswa yang berasal dari angkatan 2016 – 2020. Adapun respon tertinggi diisi oleh angkatan 2020 sejumlah 67 responden sedangkan respon terendah diisi oleh angkatan 2016 sejumlah 17 responden.

Table 2.1 Data jumlah responden berdasarkan tahun Angkatan

Angkatan 2016	Angkatan 2017	Angkatan 2018	Angkatan 2019	Angkatan 2020
17	24	51	48	67

B. Pelayanan Unit Kemahasiswaan

1. Kinerja Mengajar Dosen Tetap

Survei pada poin kinerja mengajar dosen, hasil Survei didapatkan bahwa 74% responden sangat puas, 22% responden puas sedangkan 5% responden kurang puas dan 1% tidak puas. Secara umum, hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja mengajar dosen adalah baik.

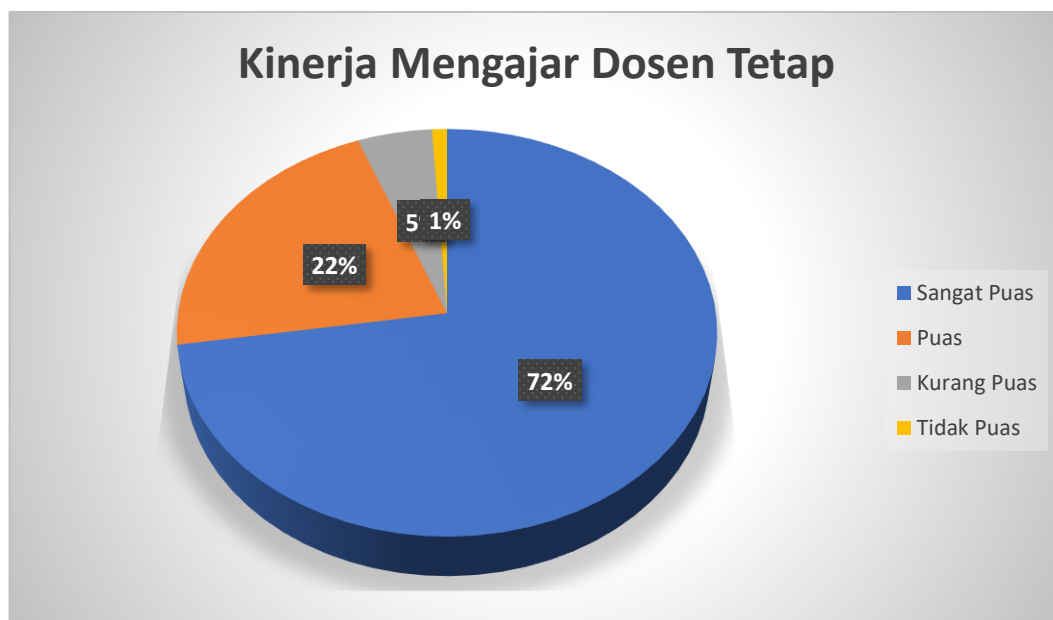


Diagram 2.1 Persentase Nilai Kinerja Mengajar Dosen Tetap

2. Layanan Administrasi Akademik oleh Program Studi

Hasil Survei pada poin layanan administrasi akademik didapatkan bahwa 17% dari 213 responden sangat puas, dan 69% responden puas, sedangkan 13% responden menyatakan kurang puas, dan 1% tidak puas.



Diagram 2.2 Persentase Nilai Layanan Administrasi Akademik oleh PS

3. Penyediaan Prasarana dan Sarana Pembelajaran di Program Studi

Pada poin penyediaan kebutuhan Prasarana dan Sarana untuk kegiatan mahasiswa hasil yang didapat menyatakan 12% mahasiswa responden sangat puas atas penyediaan kebutuhan, dan 73% puas, sedangkan 12% mahasiswa kurang puas, dan 2% tidak puas.

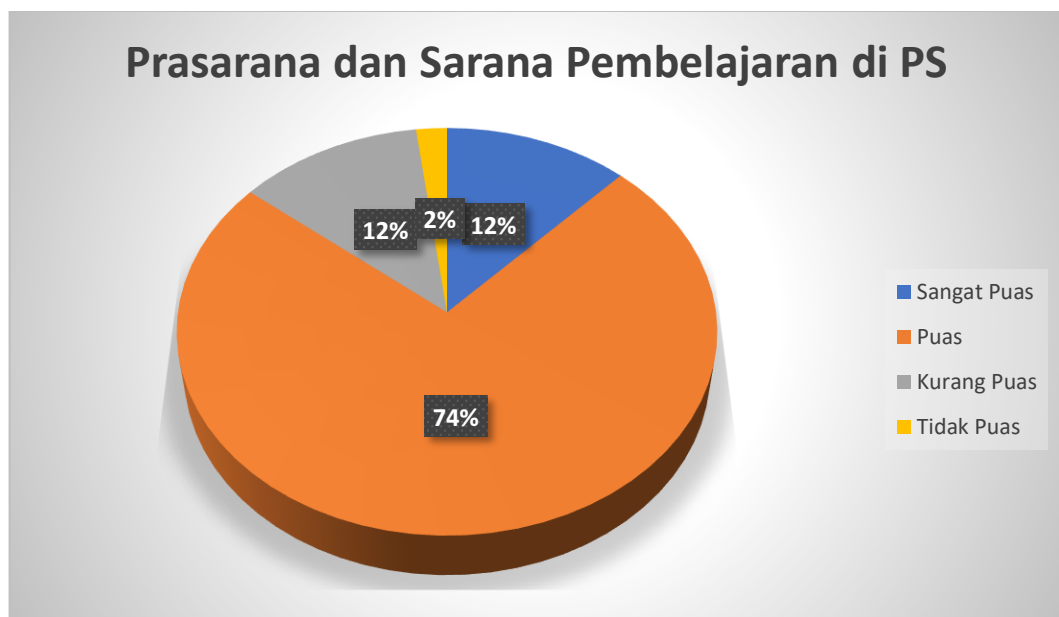


Diagram 2.3 Persentase Nilai Prasarana dan Sarana Pembelajaran di PS

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Survei keseluruhan poin yang dilakukan, rata-rata perolehan poin sangat setuju mendapat 15%, setuju 68%, tidak setuju 15%, dan sangat tidak setuju 2%. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam pelayanan kemahasiswaan terutama dalam hal menanggapi keluhan mahasiswa, memberikan informasi mengenai kinerja dosen atau layanan akademik mahasiswa, serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran.

Unit pelayanan kemahasiswaan selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa agar terus aktif dan berprestasi. Adapun upaya peningkatan yang akan dilakukan untuk mensukseskan hal tersebut adalah:

1. Membuat form pengaduan keluhan mahasiswa yang dapat diisi secara online/offline sehingga unit kemahasiswaan dapat memproses setiap keluhan yang diterima sesuai kategori keluhan dan prioritasnya.
2. Terus memotivasi staf pelayanan kemahasiswaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Mengadakan pemilihan Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa teladan dengan tujuan untuk memberikan apresiasi kepada sivitas akademika yang berprestasi agar mahasiswa/dosen/karyawan lain terinspirasi untuk berprestasi di tahun berikutnya.

LPM akan terus mendorong setiap karyawan agar aktif dalam kegiatan softskill agar karyawan memiliki value lebih sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.