



LAYANAN KEPUASAN

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH



IAIN PAREPARE
2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, atas segala amanah, berkah dan rahmatNya sehingga Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi layanan kepuasan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Tahun 2023 di lingkungan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare dapat diselesaikan dan dilaporkan.

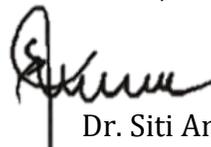
Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi layanan kepuasan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Tahun 2023 merupakan laporan rutin setiap akhir tahun yang dilakukan oleh Gugus Mutu Fakultas dan program studi, sebagai langkah memantau, memonitoring dan mengevaluasi kegiatan akademik yang dilakukan oleh program studi. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner, rekap data ditingkat prodi dan fakultas, olah data, interpretasi data dan penyusunan laporan. Monitoring dan Evaluasi layanan kepuasan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Tahun 2023, tentunya akan menjadi dasar bagi perencanaan layanan akademik pada tahun berikutnya berikutnya, sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) dan konsisten yang menjadi komitmen seluruh civitas akademika IAIN Parepare dalam kerangka pengembangan mutu kegiatan akademik.

Semoga Laporan MONEV Tahun 2023 yang telah disusun memberikan manfaat.

Parepare, 31 Agustus 2023

Tim Gugus Mutu Fakultas

Ketua,



Dr. Siti Aminah, M. Pd

Daftar Isi

PENDAHULUAN	1
BAB II	3
HASIL MONITORING DAN EVALUASI	3
BAB III	9
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	9
BAB IV	11
PENUTUP	11

Bab I

Pendahuluan

a. Latar belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan kegiatan akademik agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Untuk mewujudkan usaha tersebut diperlukan suatu kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) yang terencana dan terarah yang disertai indikator-indikator terukur sebagai alat untuk melihat efektivitas dari pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan.

Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses belajar mengajar yang baik akan menjadikan insan IAIN Parepare yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab sesuai dengan tujuan Pendidikan Nasional.

Untuk mencapai tujuan Pendidikan Nasional, maka diperlukan dosen sebagai pelaku utama dalam kegiatan PBM dituntut untuk memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial, sehingga kegiatan PBM dapat dilakukan secara komprehensif. Proses pembelajaran tersebut harus diiringi dengan layanan professional dari tenaga kependidikan. Pada akhirnya layanan tersebut bermuara pada kebutuhan pemenuhan mahasiswa.

Untuk menjamin adanya suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi kegiatan layanan dari ketiga unsur utama pada pelaksanaan akademik yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja ketiganya adalah dengan penyebaran kuesioner kepada masing-masing untuk menilai kinerja.

b. Masalah, berisi sejumlah masalah penting yang berhubungan dengan pelaksanaan.

Monitoring dan evaluasi sebagai wujud keterbukaan informasi layanan yang diberikan menjadi penting sebagai cermin bagi penyelenggara layanan. Dosen

- c. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui persentase kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
 - b. Untuk membuat rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
- d. Manfaat
 - a. Data akurat kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
 - b. Tersedia rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa

Bab II

Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil monitoring dan evaluasi adalah sebuah laporan yang berisikan hasil analisis data baik kuantitatif maupun kualitatif yang didapat dari lapangan. Instrumen dibagi melalui google form. Hasil pengisian diolah dan dianalisis.

a. Survey Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen dapat dilihat melalui presentase tabel berikut

Nomor	Total Jawaban	Nomor	Total Jawaban
1	93	31	59
2	85	32	47
3	100	33	91
4	103	34	108
5	105	35	76
6	102	3	105
7	93	37	98
8	98	38	75
9	98	39	108
10	107	40	86
11	97	41	105
12	96	42	106
13	69	43	80
14	78	44	108
15	108	45	93
16	84	46	108
17	89	47	99
18	60	48	70
19	68	49	100
20	96	50	106

21	45	51	89
22	87	52	83
23	94	53	81
24	66	54	72
25	70	55	102
26	103	56	108
27	88	57	103
28	90	58	73
29	83	59	72
30	95	60	107

Sumber: hasil survei

Analisis kuantitatif didasarkan pada klasifikasi sebagai berikut;

Range	Kategori
36-60	Tidak Memuaskan
61-85	Cukup Memuaskan
86-108	Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel di atas didapatkan jumlah total adalah 5368. Dari 60 yang mengisi didapatkan angka 89,46. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan dosen atas sarana dan prasarana termasuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Temuan ini juga menunjukkan adanya kepuasan dari layanan yang diberikan. Angka yang didapatkan secara seimbang berada ada wilayah sangat memuaskan.

b. Survey Kepuasan Mahasiswa

1. Aspek tangibles

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 198. Pada aspek tangibles jumlah total nilai adalah 5406 Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 27,30 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

Range	Kategori
11-18	Tidak memuaskan
19-26	Cukup memuaskan
27-33	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada aspek tangibles kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang aspek tangibles yang maksimal.

2. Aspek Reliability

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 198. Pada aspek realibility jumlah total nilai adalah 4484. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 22,64 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

Range	Kategori
9-14	Tidak memuaskan
15-21	Cukup memuaskan
22-27	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada aspek realibility berada pada kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang aspek reliability telah maksimal.

3. Aspek Responsif

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 198. Pada aspek responsi jumlah total nilai adalah 1960. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 9,89 artinya berada pada kategori cukup memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

Range	Kategori
4-6	Tidak memuaskan
7-9	Cukup memuaskan
10-12	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada aspek responsive berada pada kategori cukup memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang aspek respnsi perlu ditingkatkan agar lebih maksimal.

4. Aspek Assurance

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 198. Pada aspek assurance jumlah total nilai adalah 1441. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 7,2 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

Range	Kategori
3-5	Tidak memuaskan
5-7	Cukup memuaskan
7-9	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada aspek assurance berada pada kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang aspek rassurance perlu perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih maksimal.

5. Aspek Empati

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 198. Pada aspek empati jumlah total nilai adalah 1963. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 9,9 artinya berada pada kategori tidak memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

Range	Kategori
8-12	Tidak memuaskan
13-18	Cukup memuaskan
19-24	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada aspek empati berada pada kategori tidak memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang aspek empati perlu ditingkatkan agar lebih maksimal.

6. Aspek Informasi

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 198. Pada aspek informasi jumlah total nilai adalah 1010. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 5,1 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

Range	Kategori
2-3	Tidak memuaskan
4-5	Cukup memuaskan
5-6	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada aspek informasi berada pada kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang aspek telah maksimal.

c. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan tenaga kependidikan dapat dipresentasikan pada tabel berikut

Nomor	Total Jawaban	Nomor	Total Jawaban	Nomor	Total Jawaban
1	43	16	46	31	51
2	51	17	57	32	51
3	45	18	37	33	37
4	44	19	56	34	50
5	48	20	52	35	50
6	32	21	52	36	31
7	22	22	55	37	52
8	37	23	50	38	43
9	57	24	57	39	53
10	55	25	21	40	57
11	55	26	57	41	57

12	23	27	49	42	47
13	53	28	57	43	29
14	56	29	42	44	46
15	46	30	56	45	38

Sumber: hasil survei

Analisis kuantitatif didasarkan pada kategori sebagai berikut:

Range	Kategori
19-31	Tidak Memuaskan
32-44	Cukup Memuaskan
45-57	Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel di atas didapatkan jumlah total adalah 2095. Dari 45 tenaga kependidikan yang mengisi didapatkan angka 46,5. Hal ini berarti bahwa berada pada kategori sangat memuaskan. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan atas sarana dan prasarana termasuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Hasil survey ini dapat dipahami bahwa perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam layanan kepuasan tendik.

Bab III

Kesimpulan dan rekomendasi

Kesimpulan dan rekomendasi disusun dengan singkat, jelas sesuai dengan permasalahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta tidak mengandung informasi yang bersifat kuantitatif. Kesimpulan berisikan tentang temuan dan permasalahan pelaksanaan serta alternatif pemecahan masalah kegiatan. Sedangkan rekomendasi berisikan tentang usul perbaikan dan tindak lanjut pelaksanaan program serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

A. Kesimpulan

- a. Survey Kepuasan Dosen: berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 5368. Beberapa yang mesti menjadi perhatian adalah ketersediaan sarpras olahraga, fasilitas kesehatan, akses internet yang lebih cepat.
- b. Survey Kepuasan Mahasiswa:
 1. Pada aspek tangibels; Berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 27,30 sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
 2. Pada aspek reliability: Berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 22,64 sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
 3. Pada responsive Berada pada kategori cukup memuaskan dengan angka 9,89 sehingga perlu ditingkatkan.
 4. Pada aspek assurance; Berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 7,2 sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
 5. Pada aspek empati Berada pada kategori tidak memuaskan dengan angka 9,9 sehingga perlu ditingkatkan.
 6. Pada aspek informasi: Berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 5,1 sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- c. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan: berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 46,5 sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

B. Rekomendasi

- a. Survey kepuasan dosen
 - i. Membangun sarpras olah raga yang bisa digunakan secara terbuka
 - ii. Menyiapkan fasilitas kesehatan di kampus
 - iii. Penyediaan atau tambahan askes jaringan lebih cepat
- b. Survey kepuasan mahasiswa
 - i. Perlu peningkatan dalam aspek responsive dan aspek empati
 - ii. Peningkatan monitor capaian pembelajaran mahasiswa
 - iii. Meningkatkan keramahan dalam melayani mahasiswa
- c. Survey kepuasan tenaga kependidikan
 - i. Desain ruang kerja yang lebih nyaman mengatur interaksi penerima manfaat dengan staf
 - ii. Pemberian reward dan punishment yang lebih seimbang

Bab IV

Penutup

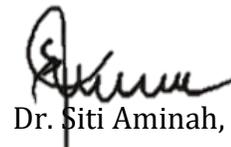
Demikian Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi layanan kepuasan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di Lingkungan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Tahun 2023.

Laporan hasil monitoring dan evaluasi merupakan laporan kinerja layanan akademik program studi untuk disampaikan ke Pusat Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Parepare dan Pimpinan Fakultas untuk menjadi dasar kebijakan peningkatan dan pengembangan layanan akademik program studi ke depan.

Semoga upaya yang dilakukan Sistem Penjaminan Mutu Internal dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu penyelenggaraan kegiatan akademik dapat terwujud. Atas kerja sama yang baik seluruh pihak terkait, kami sampaikan terima kasih.

Parepare, Agustus 2023

Ketua Tim Gugus Mutu Fakultas



Dr. Siti Aminah, M. Pd

