

**2022**



# ***LAPORAN SURVEI KEPUASAN***

**FAKULTAS TARBIYAH  
IAIN PAREPARE**

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur tim penyusun haturkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2022 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2022 merupakan laporan rutin setiap akhir tahun yang dilakukan oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dalam hal ini Fakultas Tarbiyah agar semua pihak yang bersangkutan dapat mengetahui kinerja masing-masing dan mengevaluasi diri sehingga dapat mengembangkan kompetensi yang dimiliki. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner, rekap data, pengolahan data, interpretasi data dan penyusunan laporan.

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang turut membantu dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2022, mulai dari pihak Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Parepare dan pihak Fakultas Tarbiyah.

Kami menuturkan permohonan maaf jika dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga kami kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan dalam penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan.

Parepare, 12 September  
2022

Ketua GMF,



Dr. Muh. Dahlan, M.A.

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN .....	3
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
BAB IV PENUTUP .....	9

## **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.

Pencapaian tujuan Pendidikan Nasional, 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.

#### **C. Tujuan**

1. Untuk mengetahui persentase kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
2. Untuk membuat rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa

**D. Manfaat**

1. Data akurat kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa
2. Tersedia rancangan tindak lanjut kepuasan layanan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa

## BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN

Hasil survei diperoleh dari rekap data quisioner yang telah dibagikan kepada dosen, tenaga pendidik, dan mahasiswa melalui google form.

### A. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Data survei kepuasan dosen ditampilkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.1:** Rekap data survei kepuasan dosen

Nomor	Total Jawaban	Nomor	Total Jawaban
1	99	18	107
2	108	19	108
3	97	20	99
4	92	21	89
5	108	22	90
6	85	23	105
7	108	24	83
8	97	25	98
9	104	26	87
10	89	27	106
11	108	28	106
12	108	29	104
13	90	30	108
14	99	31	93
15	98	32	96
16	93	33	100
17	108		

Quisioner berisi 3 pertanyaan dengan skala yang digunakan yaitu 1 ( tidak memuaskan), 2 (cukup memuaskan) dan 3 (sangat memuaskan). Dengan menganalisis nilai minimum dan maksimum data kuantitatif di atas, maka diperoleh rentang kategori yaitu:

Rentang	Kategori
36-59	Tidak Memuaskan
60-83	Cukup Memuaskan
84-108	Sangat Memuaskan

Dari hasil rekap data google form, diperoleh terdapat 33 dosen Fakultas Tarbiyah yang mengisi survei kepuasan dengan total jawaban ditampilkan pada tabel 2.1. Jumlah keseluruhan adalah 3270 dengan rata-rata 99,1 yang menunjukkan kategori **Sangat Memuaskan**.

## B. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan memperhatikan enam aspek, diantaranya aspek tangibles, aspek reliability, aspek responsiveness, aspek assurance, aspek empathy, dan aspek information. Setiap aspek terdiri dari beberapa pertanyaan yang perlu dijawab oleh mahasiswa.

**Tabel 2.2:** Rekap data survei kepuasan mahasiswa fakultas Tarbiyah

No	Aspek yang Dinilai	Kepuasan		
		Sangat Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan
	<b>Aspek Tangibles</b>			
1	Sistem pengurusan pendaftaran mahasiswa melalui KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi) relatif mudah dan fleksibel	113	21	3
2	Ruang kuliah bersih dan nyaman	117	17	3
3	Mahasiswa mendapatkan fasilitas kegiatan peningkatan skill dan kompetensi untuk persiapan tugas akhir	76	56	5
4	Website ( <a href="https://www.iainpare.ac.id/">https://www.iainpare.ac.id/</a> ) memudahkan mahasiswa mengakses informasi	110	26	1
5	Mahasiswa memperoleh fasilitas ruang ibadah yang nyaman dan layak	86	38	13
6	Tersedia ruang atau tempat berkumpul untuk diskusi mahasiswa	65	39	33
7	Tersedia fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	74	47	16
8	Ruang kuliah didukung dengan fasilitas alat pembelajaran yang lengkap dan memadai	99	33	5
9	Ruang perpustakaan nyaman dan didukung dengan pustaka lengkap (fisik dan digital)	123	13	1
10	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi	69	49	19
11	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	77	40	20
	<b>Aspek Reliability</b>			
12	Dosen Kompeten dengan mata kuliah	112	23	2

	yang diampuhnya			
13	Dosen Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	81	44	12
14	Dosen Mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran	102	34	1
15	Dosen Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	123	13	1
16	Dosen Toleran dalam perbedaan pendapat	112	23	2
17	Tendik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	95	40	2
18	Tendik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam pelayanan	104	30	3
19	Tendik memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu	90	34	12
20	Tendik selalu tersedia dalam melayani kepentingan mahasiswa	99	33	5
	<b>Aspek Responsiveness</b>			
21	Terdapat dosen penasehat akademik	126	10	1
22	Tersedia dosen Bimbingan konseling	95	32	10
23	Penasehat akademik memfasilitasi dan membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik	103	32	2
24	Pimpinan menyediakan waktu bagi orang tua untuk berkonsultasi	67	49	21
	<b>Aspek Assurance</b>			
25	Tendik santun dalam melakukan pelayanan	108	25	4
26	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar kode etik	84	36	17
27	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani Fakultas melalui dosen PA	92	39	6
	<b>Aspek Emphaty</b>			
28	Memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	99	31	7
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	106	28	3
30	Dosen dan tendik bersikap ramah kepada mahasiswa	108	24	5
31	Dosen peduli dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	95	35	7
	<b>Aspek Information</b>			
32	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk	101	34	2



	website (online)			
33	Terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	111	25	1
	<b>Total</b>	3222	1053	245

Jumlah mahasiswa yang mengisi survei kepuasan sebanyak 137 mahasiswa, dengan hasil analisis yang diperoleh dimana aspek *Tangibels* diperoleh rerata 28,5 dimana berada pada rentang skala **Sangat Memuaskan**, aspek *Reliability* diperoleh rerata sebesar 24,41 dimana berada pada rentang skala **Sangat Memuaskan**, aspek *Responsiveness* memiliki rata-rata 10,6 yang berada pada rentang skala **Sangat Memuaskan**, aspek berikutnya yaitu aspek *Assurance* dimana diperoleh rerata 8 memasuki skala **Sangat Memuaskan**, aspek *Emphaty* diperoleh rerata sebesar 10,81 berada pada rentang **Sangat Memuaskan**, sedangkan untuk aspek *Information* diperoleh rerata 5,52 berada pada rentang **Cukup Memuaskan**. Dengan rata-rata keseluruhan aspek diperoleh yaitu 87,73 yang berada pada rentang **Sangat Memuaskan**.

### C. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Survei kepuasan juga dilakukan pada tenaga kependidikan fakultas Tarbiyah. Adapun hasil survei telah dipaparkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.3:** Rekap data survei kepuasan tenaga kependidikan

Nomor	Total Jawaban
1	57
2	55
3	52

Analisis kuantitatif didasarkan pada kategori sebagai berikut:

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

Jumlah tenaga kependidikan yang mengikuti survei kepuasan adalah 3 tenaga kependidikan dengan total dari seluruh jawaban adalah 164 dari 19 pertanyaan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 3, maka diperoleh rerata 54,67 dimana berada pada rentang **Sangat Memuaskan**.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini memaparkan terkait kesimpulan dari hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan yang dilakukan berisikan tentang temuan dan permasalahan pelaksanaan serta rekomendasi berupa saran atau usul perbaikan atau tindak lanjut dalam mengatasi bagian-bagian yang masih terlihat perlu peningkatan. Adapun kesimpulan dari laporan survei kepuasan ini adalah sebagai berikut,

#### **A. Kesimpulan**

1. Hasil survei kepuasan dosen berada pada rerata 99,1 dengan rentang skala yang sangat memuaskan dimana menandakan bahwa dosen telah melaksanakan tugas atau kompetensi dengan sangat baik.
2. Hasil survei kepuasan mahasiswa berada pada rerata 87,73 untuk kesemua aspek penilaian dengan rentang yang sangat memuaskan dimana menandakan bahwa mahasiswa telah memperoleh pelayanan baik dari aspek tangibels, reliability, rensponsiveness, assurance, empathy, dan information.
3. Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan berada pada rerata 54,67 dengan rentang sangat memuaskan, yang menandakan bahwa tenaga kependidikan fakultas Tarbiyah telah melaksanakan tugas dengan sangat baik.

#### **B. Rekomendasi**

1. Survei Kepuasan Dosen
  - a. Penyediaan ruang dosen di Fakultas Tarbiyah
  - b. Jaringan internet yang lancar dan dapat diakses di setiap ruangan di fakultas
  - c. Ruang kesehatan yang memiliki perlengkapan memadai sesuai dengan standar kesehatan
  - d. Perlu membangun fasilitas olahraga yang dapat digunakan oleh umum
2. Survei Kepuasan Mahasiswa
  - a. Gazebo sebagai tempat diskusi mahasiswa
  - b. Laboran yang sesuai dengan latar belakang pendidikan
  - c. Penyediaan bimbingan konselin secara online yang dapat diakses oleh orang tua.
3. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan
  - a. Penyediaan ruang kerja yang nyaman
  - b. Penyediaan kelengkapan kerja dalam menunjang tugas tenaga kependidikan
  - c. Perolehan gaji sesuai aturan yang berlaku

## **BAB IV PENUTUP**

Demikian laporan hasil survei kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan Fakultas Tarbiyah tahun 2023. Semoga dengan disusunnya laporan hasil survei kepuasan dapat membantu baik pihak yang bersangkutan dosen, tenaga kependidikan serta pimpinan fakultas dalam mengembangkan kinerja masing-masing sehingga dapat meningkatkan mutu Fakultas Tarbiyah.

Atas kerja sama yang baik seluruh pihak terkait, kami sampaikan terima kasih.

Parepare, 12 September 2023

Ketua GMF,



Dr. Muh. Dahlan, M.A.