



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
FAKULTAS TARBIYAH
IAIN PAREPARE

2023

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2023 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 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 2023, 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, 5 September
2023

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	102	41	108
2	94	42	92
3	83	43	93
4	106	44	64
5	83	45	81
6	103	46	101
7	90	47	83
8	56	48	94
9	98	49	108
10	89	50	100
11	99	51	108
12	80	52	78
13	103	53	105
14	80	54	108
15	101	55	101
16	81	56	87
17	66	57	108
18	86	58	97
19	104	59	101
20	86	60	88
21	94	61	106
22	104	62	102
23	108	63	50
24	80	64	107

25	89	65	97
26	106	66	100
27	102	67	97
28	105	68	101
29	94	69	106
30	85	70	108
31	99	71	106
32	101	72	100
33	89	73	92
34	99	74	108
35	63	75	91
36	102	76	75
37	103	77	80
38	100	78	106
39	42	79	91
40	98	80	67

Dengan menganalisis nilai minimum dan maksimum data kuantitatif di atas, maka diperoleh rentang kategori yaitu:

Rentang	Kategori
37-62	Tidak Memuaskan
63-88	Cukup Memuaskan
89-111	Sangat Memuaskan

Dari hasil rekap data google form, diperoleh terdapat 80 dosen Fakultas Tarbiyah yang mengisi survei kepuasan dengan total jawaban ditampilkan pada tabel 2.1. Jumlah keseluruhan adalah 7448 dengan rata-rata 93.1 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

emphaty, 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
	Aspek Tangibels			
1	Sistem pengurusan pendaftaran mahasiswa melalui KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi) relatif mudah dan fleksibel	96	46	10
2	Ruang kuliah bersih dan nyaman	98	46	8
3	Mahasiswa mendapatkan fasilitas kegiatan peningkatan skill dan kompetensi untuk persiapan tugas akhir	67	78	7
4	Website (https://www.iainpare.ac.id/) memudahkan mahasiswa mengakses informasi	102	39	11
5	Mahasiswa memperoleh fasilitas ruang ibadah yang nyaman dan layak	74	62	16
6	Tersedia ruang atau tempat berkumpul untuk diskusi mahasiswa	54	79	19
7	Tersedia fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	63	70	19
8	Ruang kuliah didukung dengan fasilitas alat pembelajaran yang lengkap dan memadai	91	49	12
9	Ruang perpustakaan nyaman dan didukung dengan pustaka lengkap (fisik dan digital)	118	23	11
10	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi	60	69	23
11	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	98	44	10
	Aspek Reliability			
12	Dosen Kompeten dengan mata kuliah yang diampuhnya	89	58	5
13	Dosen Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	62	76	14
14	Dosen Mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran	84	61	7
15	Dosen Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	107	38	7
16	Dosen Toleran dalam perbedaan pendapat	108	34	10
17	Tendik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	79	64	9

18	Tendik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam pelayanan	93	47	12
19	Tendik memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu	74	68	10
20	Tendik selalu tersedia dalam melayani kepentingan mahasiswa	81	59	12
	Aspek Responsiveness			
21	Terdapat dosen penasehat akademik	117	24	11
22	Tersedia dosen Bimbingan konseling	117	30	5
23	Penasehat akademik memfasilitasi dan membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik	82	59	11
24	Pimpinan menyediakan waktu bagi orang tua untuk berkonsultasi	53	82	17
	Aspek Assurance			
25	Tendik santun dalam melakukan pelayanan	75	66	11
26	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar kode etik	77	59	16
27	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani Fakultas melalui dosen PA	84	55	13
	Aspek Emphaty			
28	Memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	77	66	9
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	89	51	12
30	Dosen dan tendik bersikap ramah kepada mahasiswa	90	52	10
31	Dosen peduli dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	82	59	11
	Aspek Information			
32	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)	96	43	13
33	Terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	98	43	11
	Total	2835	1799	382

Jumlah mahasiswa yang mengisi survei kepuasan sebanyak 152 mahasiswa dengan hasil analisis yang diperoleh dimana aspek Tangibels diperoleh rerata **Sangat Memuaskan**,

aspek Reliability diperoleh berada pada rerata **Sangat Memuaskan**, aspek Responsiveness diperoleh rerata **Sangat Memuaskan**, aspek berikutnya yaitu aspek Assurance dimana diperoleh rerata **Sangat Memuaskan**, aspek Emphaty diperoleh rerata berada pada rentang **Sangat Memuaskan**, sedangkan untuk aspek Information diperoleh rerata berada pada rentang **Cukup Memuaskan**. Dengan rata-rata keseluruhan aspek diperoleh yaitu 81,8 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	51
2	45
3	48
4	22
5	37
6	57

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 6 tenaga kependidikan dengan total dari seluruh jawaban adalah 260 dari 19 pertanyaan yang memiliki rentang skor terendah 1 dan tertinggi 3, maka diperoleh 43,33 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 93,1 dengan rentang yang sangat memuaskan dimana menandakan bahwa dosen telah melaksanakan tugas atau kompetensi dengan sangat baik.
2. Hasil survei kepuasan mahasiswa berada pada rerata 81,8 untuk kesemua aspek penilaian dengan rentang yang sangat memuaskan dimana menandakan bahwa mahasiswa telah memperoleh pelayanan baik dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan information.
3. Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan berada pada rerata 43,33 dengan rentang sangat memuaskan, yang menandakan bahwa tenaga kependidikan fakultas Tarbiyah telah melaksanakan tugas dengan sangat baik.

B. Rekomendasi

1. Survei Kepuasan Dosen
 - a. Sarana dan fasilitas kesehatan perlu ditingkatkan lagi, mulai dari tempat tidur, kotak p3k yang perlu dipergunakan sebaik mungkin
 - b. Perlu membangun fasilitas olahraga yang dapat digunakan oleh umum
 - c. Laboratorium IPA, Mikroteaching atau ruang tambahan yang perlu dipersiapkan sebagai penunjang proses pembelajaran
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. Pengarahan dari atasan/pimpinan fakultas kepada tenaga kependidikan terkait tugas yang dilakukan
 - b. Monitoring kinerja tenaga kependidikan untuk memberikan reward dan punishment yang sesuai
 - c. Kebebasan dalam mengembangkan jenjang karir

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, 5 September 2023

Ketua GMF



Dr. Muh. Dahlan, M.A.