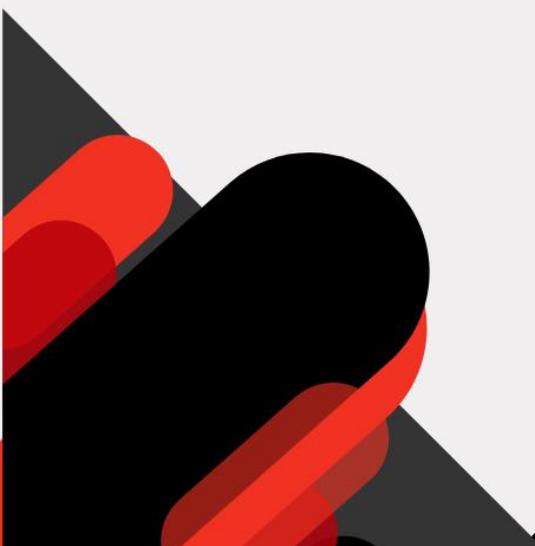


# **LAPORAN LAYANAN KEPUASAN**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam**



**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 Ekonomi dan Bisnis Islam 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, Agustus 2023

Tim Gugus Mutu Fakultas

Ketua,



Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum

## **Daftar Isi**

<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>3</b>
<b>HASIL MONITORING DAN EVALUASI .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>12</b>

## **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	88	42	102
2	90	43	108
3	97	44	103
4	74	45	108
5	99	46	100
6	86	47	108
7	101	48	103
8	86	49	105
9	90	50	85
10	108	51	81
11	102	52	106
12	106	53	108
13	91	54	67
14	104	55	104
15	48	56	72
16	104	57	94
17	103	58	36
18	102	59	79
19	77	60	105
20	90	61	103

21	104	62	108
22	108	63	105
23	95	64	108
24	57	65	72
25	92	66	97
26	93	67	107
27	108	68	90
28	108	69	74
29	92	70	103
30	72	71	108
31	82	72	106
32	56	73	107
33	88	74	43
34	99	75	96
35	88	76	72
36	106	77	81
37	77	78	108
38	102	79	108
39	103	80	74
40	105	81	47
41	98	82	99

Analisis kuantitatif didasarkan pada klasifikasi sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
36-60	Tidak Memuaskan
61-85	Cukup Memuaskan
86-108	Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel di atas didapatkan jumlah total adalah 7569. Dari 82 yang mengisi didapatkan angka 92.30. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan dosen atas sarana dan

prasarana termasuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan yang dibutuhkan agar bisa menunjukkan pencapaian pada kualitas sangat memuaskan. Temuan ini juga menunjukkan adanya kepuasan dari layanan yang diberikan secara maksimal. Namun demikian, pelayanan masih terdapat penilaian yang masih bisa dioptimalkan agar bisa mencapai angka 108.

b. Survey Kepuasan Mahasiswa

1. Aspek Tangibles

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 350. Jumlah total nilai adalah 9548. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 27.28 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang adanya pelayanan sarana dan prasarana yang maksimal. Namun demikian, pelayanan masih terdapat penilaian yang masih bisa dioptimalkan agar bisa mencapai angka 33.

2. Aspek Reliability

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 350. Jumlah total nilai adalah 7931. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 22.66 artinya berada pada kategori cukup memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
9-15	Tidak memuaskan
16-22	Cukup memuaskan
23-27	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup memuaskan. Hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan yang dibutuhkan agar bisa menunjukkan pencapaian pada

kualitas sangat memuaskan. Temuan ini juga menunjukkan adanya kepuasan dari layanan yang diberikan. Angka yang didapatkan secara seimbang berada pada wilayah tengah pada kategori cukup.

### 3. Aspek Responsiveness

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 350. Jumlah total nilai adalah 3517. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 10.04 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang adanya pelayanan sarana dan prasarana yang mencapai maksimal. Namun demikian, pelayanan masih terdapat penilaian yang masih bisa dioptimalkan pada angka 12.

### 4. Aspek Assurance

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 350. Jumlah total nilai adalah 2650. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 7.57 artinya berada pada kategori cukup memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
3-4	Tidak memuaskan
5-7	Cukup memuaskan
8-9	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup memuaskan. Hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan yang dibutuhkan agar bisa menunjukkan pencapaian pada kualitas sangat memuaskan. Temuan ini juga menunjukkan adanya kepuasan dari layanan

yang diberikan. Angka yang didapatkan secara seimbang berada pada wilayah tengah pada kategori cukup.

#### 5. Aspek Empathy

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 350. Jumlah total nilai adalah 3514. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 10.04 artinya berada pada kategori sangat memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 kategori sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa mahasiswa memandang adanya pelayanan sarana dan prasarana yang sudah mencapai maksimal. Namun demikian, pelayanan masih terdapat penilaian yang masih bisa dioptimalkan pada angka 12.

#### 6. Aspek Information

Jumlah mahasiswa yang mengisi instrument adalah 350. Jumlah total nilai adalah 1799. Angka ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 5.14 artinya berada pada kategori cukup memuaskan, sesuai dengan pengklasifikasian sebagai berikut;

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
2-3	Tidak memuaskan
4-5	Cukup memuaskan
6	Sangat memuaskan

Berdasarkan temuan sebagaimana tabel di atas dapat dipahami bahwa survey kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup memuaskan. Hasil survey ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan yang dibutuhkan agar bisa menunjukkan pencapaian pada kualitas sangat memuaskan. Temuan ini juga menunjukkan adanya

kepuasan dari layanan yang diberikan. Angka yang didapatkan secara seimbang berada pada wilayah tengah pada kategori cukup.

c. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kepuasan tenaga kependidikan dapat dipresentasikan pada tabel berikut

Nomor	Total Jawaban	Nomor	Total Jawaban
1	43	24	21
2	51	25	57
3	45	26	49
4	44	27	57
5	48	28	42
6	32	29	56
7	22	30	51
8	37	31	51
9	57	32	37
10	55	33	50
11	55	34	50
12	23	35	31
13	53	36	52
14	56	37	43
15	46	38	53
16	57	39	57
17	37	40	57
18	56	41	47
19	52	42	29
20	52	43	46
21	55	44	38
22	50	45	38
23	57		

Analisis kuantitatif didasarkan pada kategori sebagai berikut:

<b>Range</b>	<b>Kategori</b>
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 46.55. 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 menunjukkan pada angka yang sangat memuaskan. Temuan ini dipahami bahwa tenaga kependidikan memandang adanya pelayanan sarana dan prasarana yang mencapai maksimal. Namun demikian, pelayanan masih terdapat penilaian yang masih bisa dioptimalkan pada angka 57.

## 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 92.30. Beberapa yang masih menjadi perhatian adalah ketersediaan sarpras olahraga, fasilitas kesehatan, penyediaan/ tambahan akses jaringan yang lebih cepat, toilet yang bersih, dan sarana laboratorium yang memadai.
- b. Survey Kepuasan Mahasiswa: 1) Aspek Tangibles pada kategori sangat memuaskan dengan angka 27.28, 2) Aspek Reliability pada kategori cukup memuaskan dengan angka 22.66, 3) Aspek Responsiveness pada kategori sangat memuaskan dengan angka 10.04, 4) Aspek Assurance pada kategori cukup memuaskan dengan angka 7.57, 5) Aspek Empathy pada kategori sangat memuaskan dengan angka 10.04, dan 6) Aspek Information pada kategori cukup memuaskan dengan angka 5.14. Beberapa yang masih harus menjadi perhatian adalah, tersedia ruangan untuk berdiskusi, kamar kecil yang lebih bersih, lokasi parkir yang memadai, dan laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi.
- c. Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan: berada pada kategori sangat memuaskan dengan angka 46.55. Beberapa yang masih harus menjadi perhatian adalah pembagian kerja, pengembangan karir, pemberian reward dan punishment yang masih butuh diperhatikan keadilannya, dan pendapatan yang masih butuh 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 akses jaringan lebih cepat
  - iv. Toilet yang bersih
  - v. Saranan laboratorium yang memadai
- b. Survey kepuasan mahasiswa
  - i. Program layanan penulisan skripsi
  - ii. Gazebo tempat interaksi akademik
  - iii. laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi.
  - iv. Toilet yang bersih
- c. Survey kepuasan tenaga kependidikan
  - i. pembagian kerja
  - ii. pengembangan karir
  - iii. Pemberian reward dan punishment yang lebih seimbang
  - iv. Pendapatan yang perlu ditingkatkan

## **Bab IV**

### **Penutup**

Demikian Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi layanan kepuasan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.



