



LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PROSES PEMBELAJARAN
Semester Genap 2019/2020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS

2020

A. Latar Belakang

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan oleh prodi Manajemen Dakwah setiap satu semester sekali.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa Prodi MD terhadap proses pendidikan.
3. Kegiatan survei dilaksanakan untuk merumuskan tindak lanjut pengembangan pendidikan dan tindak lanjut perbaikan pendidikan Prodi MD pada semester berikutnya.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus baik dari sisi kelemahan atau kekuatannya dalam proses pendidikan
2. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu untuk proses layanan pendidikan
3. Menyiapkan dokumen dalam proses akreditasi institusi ataupun program studi.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi civitas akademik Program Studi Manajemen Dakwah dalam mengoptimalkan layanan pendidikan.
2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan.

D. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

a. Menyusun instrumen survey

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 8 item pertanyaan dengan skor penilaian menggunakan skor 1-4; 1 = kurang, 2 = cukup, 3 = baik, 4 = sangat baik.

b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa Prodi MD dengan jumlah yang mengisi melalui google form berjumlah 100 mahasiswa.

c. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah mahasiswa Prodi MD yang masih aktif.

d. Melaksanakan survei

Pelaksanaan survey dilakukan pada bulan Juni 2020 melalui pengisian kuesioner secara online oleh mahasiswa Prodi MD melalui google form.

e. Mengolah hasil survey

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Prodi MD IAIN Kudus.

f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil surve kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Prodi MD ini dilaporkan kepada Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam untuk kemudian disampaikan ke Rektor. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja.

E. Hasil Survey

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus pada semester genap 2019/2020 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pendidikan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang

1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	95	3	2	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	90	7	3	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	90	7	3	0
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	90	7	3	0
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras.	93	5	2	0
Rata-rata		463% %	25%	12%	0%

Kategori:

76%-100% kategori sangat baik

56-75% kategori baik

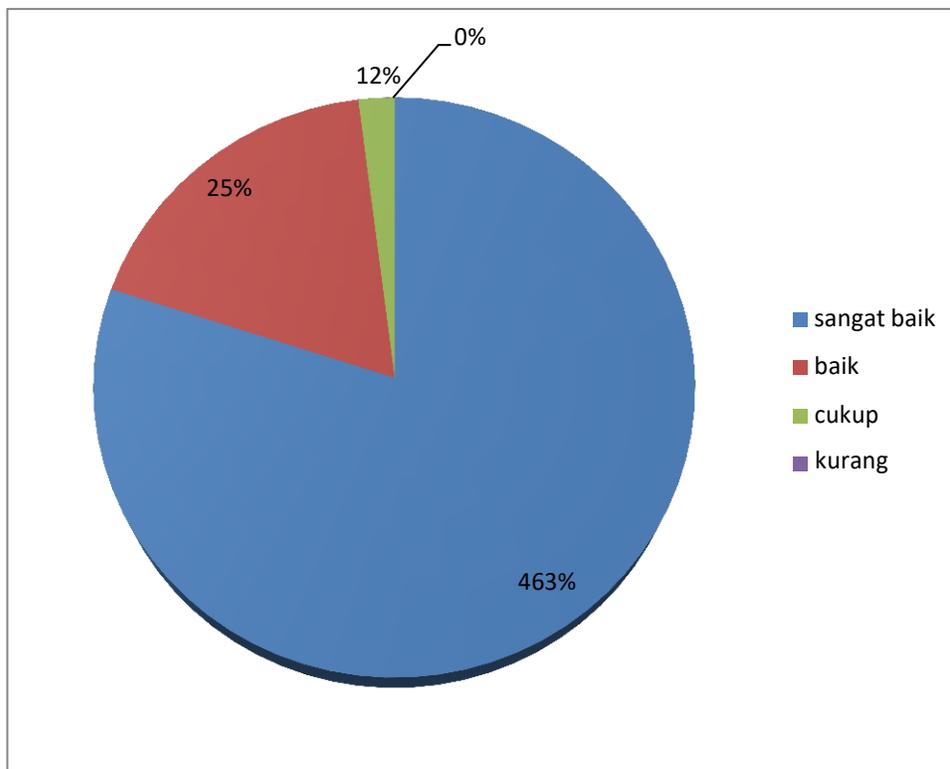
26-55% kategori cukup

1%-25% kategori kurang

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut.

1. Keandalan

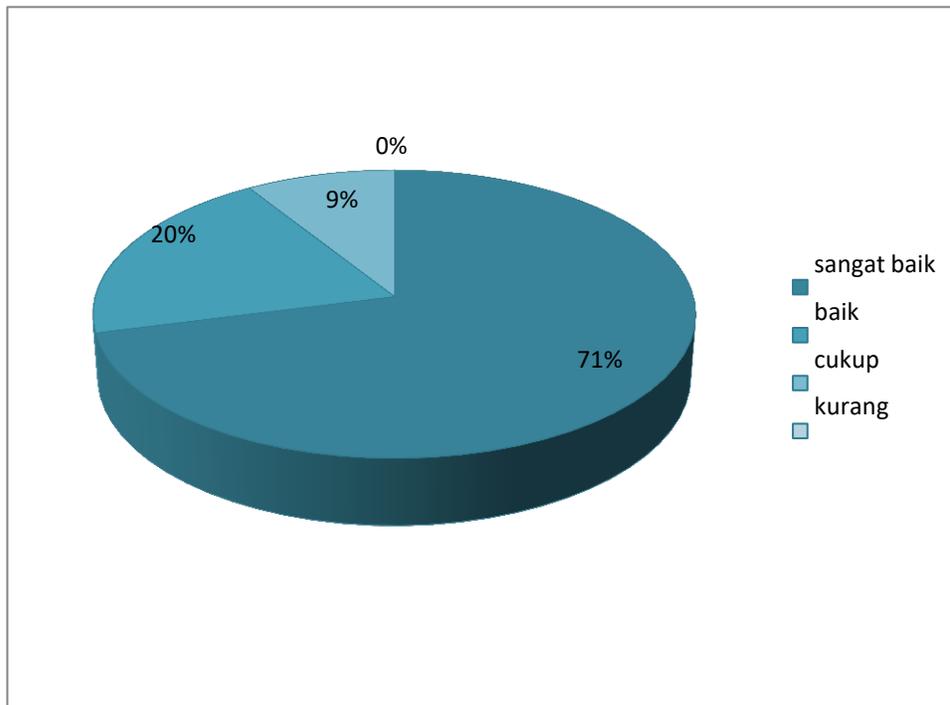
Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 463% sangat baik, 25% baik, 12 % cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 1 Keandalan

2. Daya tanggap

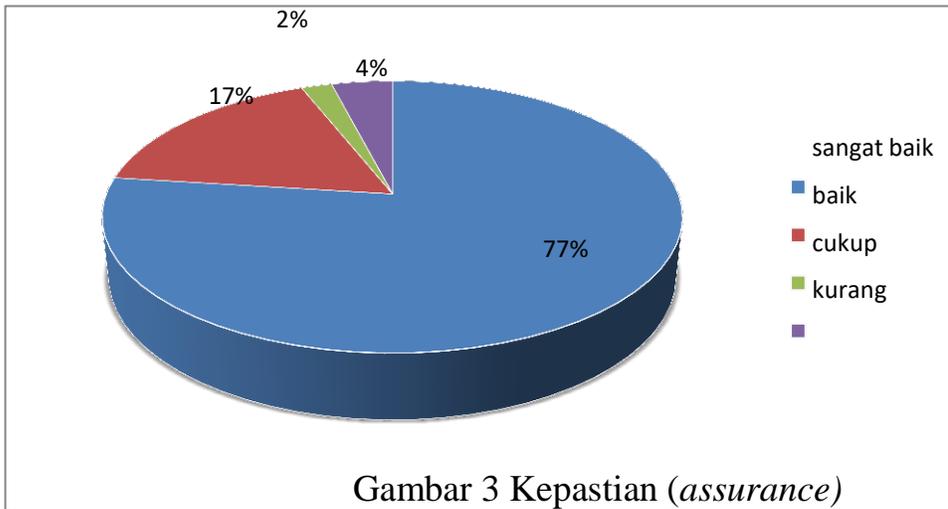
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 71% sangat baik, 20% baik, 9% cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

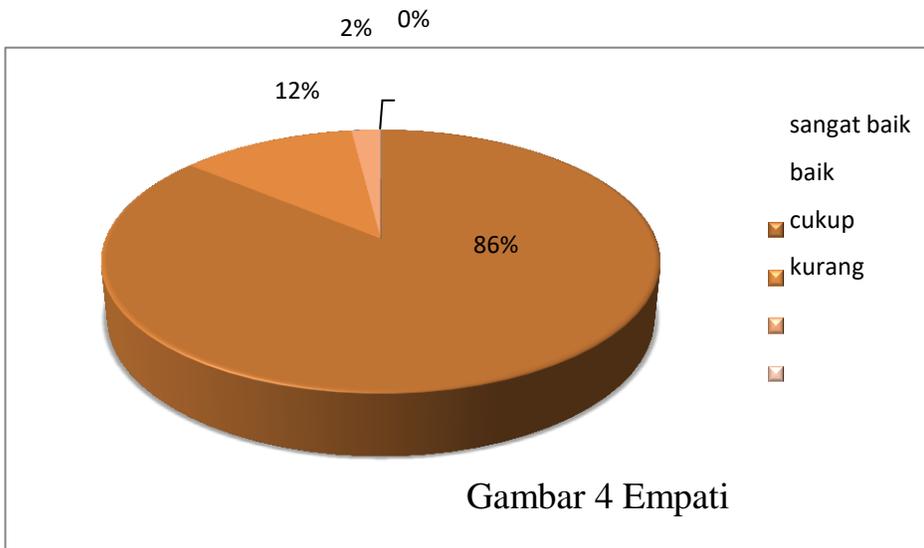
3. Kepastian (*assurance*)

Kepastian (*assurance*) kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 77% sangat baik, 17% baik, 2% cukup dan 4% kurang baik. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



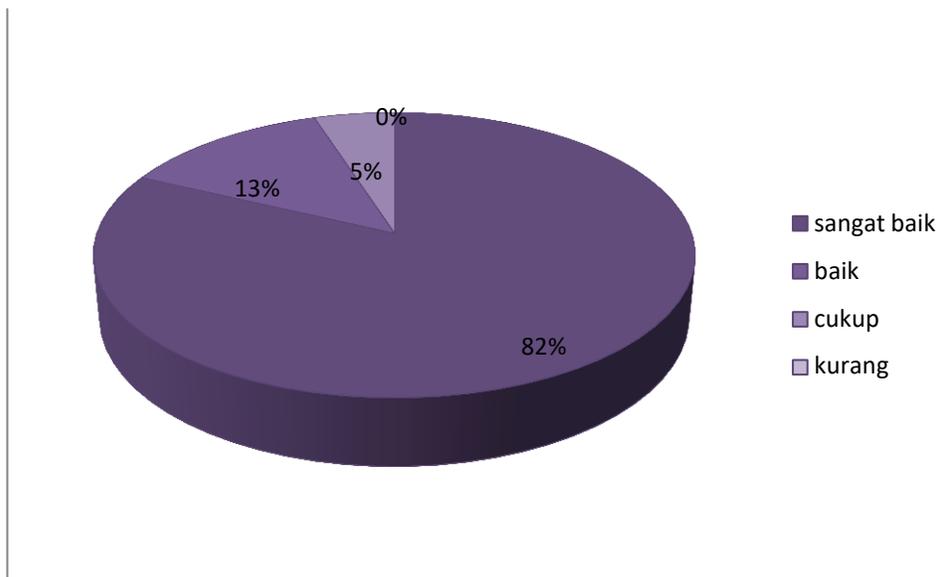
4. Empati (empathy)

Empati merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 86% sangat baik, 12% baik, 2% cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.

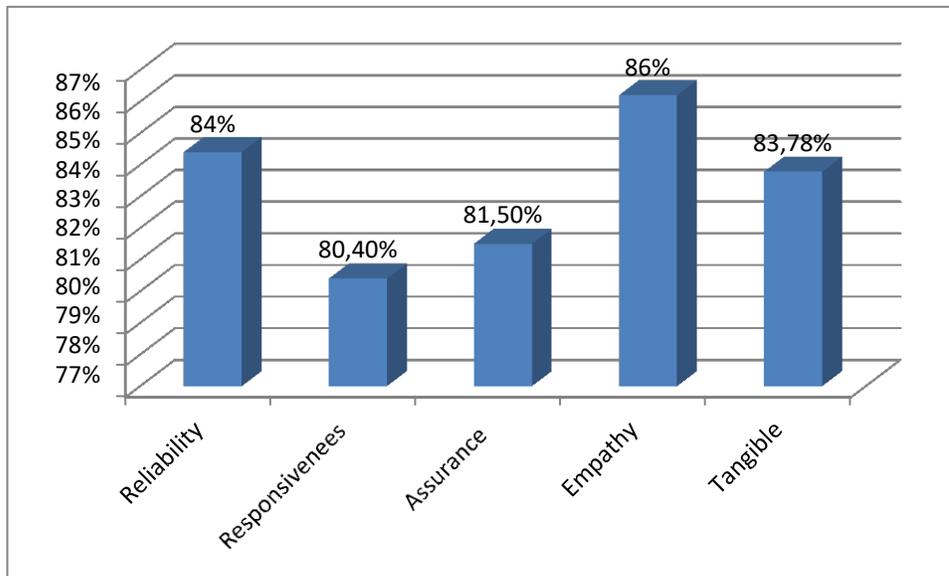


5. Tangible

Tangible merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 82% sangat baik, 13% baik, 5% cukup dan tidak ada mahasiswa yang tingkat kepuasannya kurang. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Tangible



Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa proses pendidikan

F. SIMPULAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester genap tahun 2019/2020 menunjukkan bahwa 79,2% mahasiswa menunjukkan kepuasan sangat baik, 16% mahasiswa menunjukkan kepuasan baik, 4% mahasiswa menunjukkan kepuasan cukup dan 0,8% mahasiswa menunjukkan kepuasan kurang.

Indikator proses pendidikan dalam survey ini yang paling tinggi adalah *Empathy* sebesar 86%, kemudian dilanjutkan indikator *reliability* sebesar 84%, *Tangible* sebesar 83,78%, *Assurance* sebesar 81,50% dan *Responsiveness* sebesar 80,40%.

Saran untuk kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Program Studi S1 Manajemen Dakwah rata-rata adalah dosen jarang mengembalikan lembar jawaban ujian.

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester genap 2020 di Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan

Komunikasi Islam adalah sebagai berikut.

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa perlu memberikan jasa pelayanan dengan cepat	Rapat koordinasi bidang akademik
Dosen perlu melaporkan transparansi nilai kepada mahasiswa	Memberikan rincian nilai kepada mahasiswa

Kudus, 28 Juni 2020

Ketua Program Studi
Manajemen Dakwah


Dr. Mas'udi, S.Fil.I., M.A.
NIP: 198105042009011010