

LAPORAN SURVEY
KEPUASAN *MITRA* 2019



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

2019

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Puji syukur kepada Allah atas rahmat dan hidayahNya kami dapat menjalankan tugas sehari hari. Untuk mempermudah memahami kepuasan *Mitra* mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus, maka kami menyusun laporan kepuasan program studi. Laporan ini menyajikan tentang laporan survey kepuasan *Mitra* yang dikelola Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus beserta pengelolaannya. Laporan tersebut untuk menjadi pijakan evaluasi kemajuan capaian *Mitra*.

Kudus, Agustus 2020

Tim Penyusun

A. Latar Belakang

Kepuasan layanan kepada *Mitra* merupakan salah satu hal yang menjadi indikator keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Kualitas layanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sulit dipahami yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa perlu adanya banyak pemahaman dan kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan mahasiswa, diantaranya melalui *Mitra*. *Mitra* sebagai penunjang kegiatan dalam pendidikan memiliki peran penting dalam perkembangan diri mahasiswa.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas kepuasan terhadap *Mitra* bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi mahasiswa. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi *Mitra* sebagai pengguna pelayanan.

B. Tujuan Kegiatan

Survey terhadap kepuasan *Mitra* dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap layanan sarana dan prasarana program studi. Dengan adanya evaluasi ini untuk mendapatkan umpan balik terkait upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan menentukan komponen atau aspek kinerja institusi yang perlu segera ditindaklanjuti.

C. Teknik Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan *Mitra* 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 *Mitra* Prodi Manajemen Dakwah dengan jumlah yang mengisi melalui google form berjumlah 15.

c. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah *Mitra* Prodi Manajemen Dakwah yang masih aktif.

d. Melaksanakan survei

Pelaksanaan survey dilakukan pada bulan Juni 2020 melalui pengisian kuesioner secara online oleh *Mitra* Prodi Manajemen Dakwah 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 *Mitra* terhadap kerjasama di Prodi Manajemen Dakwah IAIN Kudus.

f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil survei kepuasan *Mitra* terhadap kerjasama Prodi Manajemen Dakwah ini dilaporkan kepada Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam untuk kemudian disampaikan ke Rektor. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja.

D. Hasil Survey

Tingkat kepuasan *Mitra* pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus pada semester ganjil 2019/2020 dapat dilihat pada tabel berikut.

Kepuasan *Mitra*

| Aspek | Persentase |
|---|------------|
| Staf kerja sama IAIN Kudus, Fakultas dan Prodi MD merespons kebutuhan Saudara dengan tepat dan professional | 100 |
| IAIN Kudus, Fakultas dan Prodi MD telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan Saudara | 92,86 |
| Kerja sama dengan IAIN, Fakultas dan Prodi MD Kudus telah sesuai dengan harapan Saudara | 96,43 |
| Saudara mendapatkan hal yang berguna dari kerja sama antara institusi Saudara dengan IAIN Kudus, dan Prodi MD | 100 |
| Saudara ingin bekerja sama kembali dengan IAIN Kudus, dan Prodi MD di masa mendatang | 85,71 |

Keterangan :

SM : sangat memenuhi

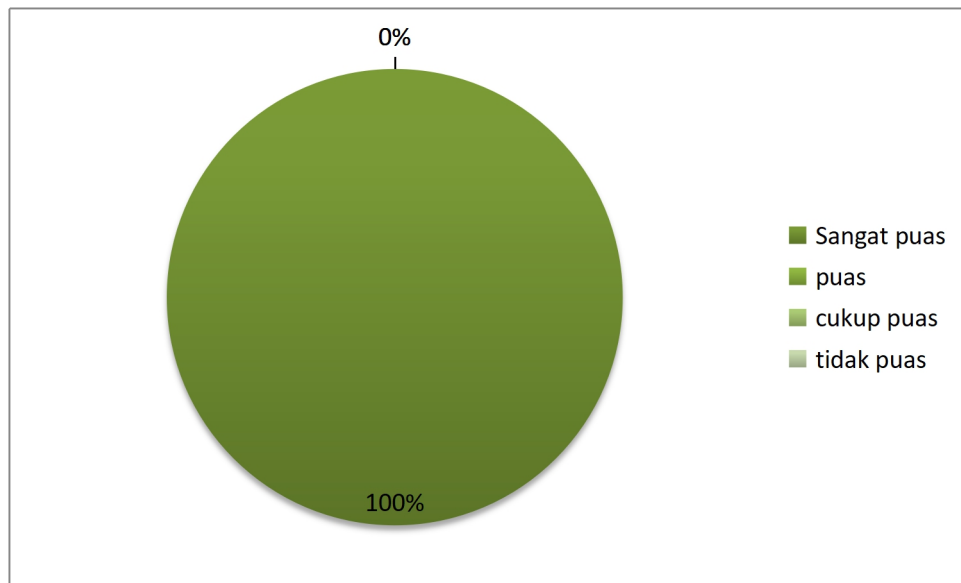
M : memenuhi

TM : tidak memenuhi

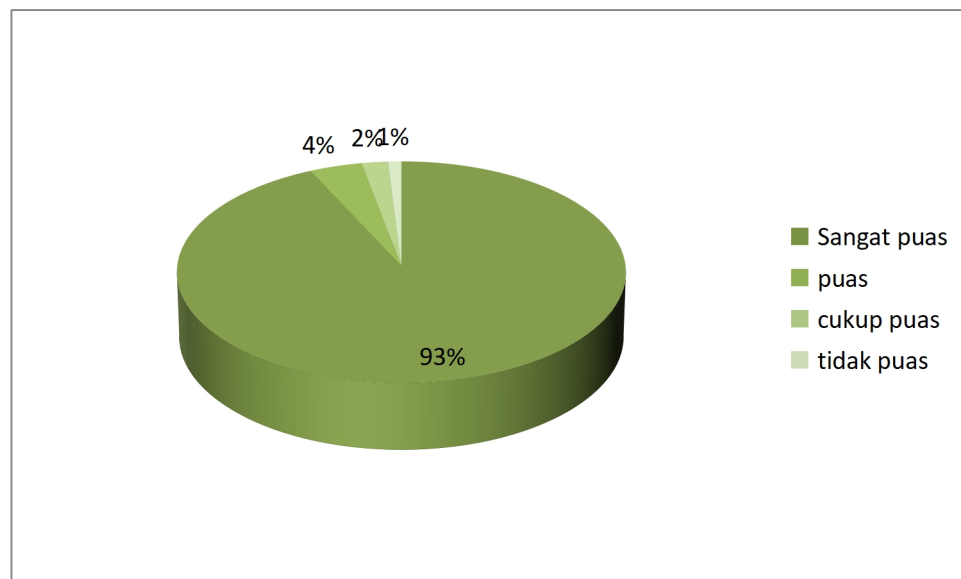
STM : sangat tidak memenuhi

Berikut diagram penyajian survey kepuasan *Mitra* pada tiap indikator.

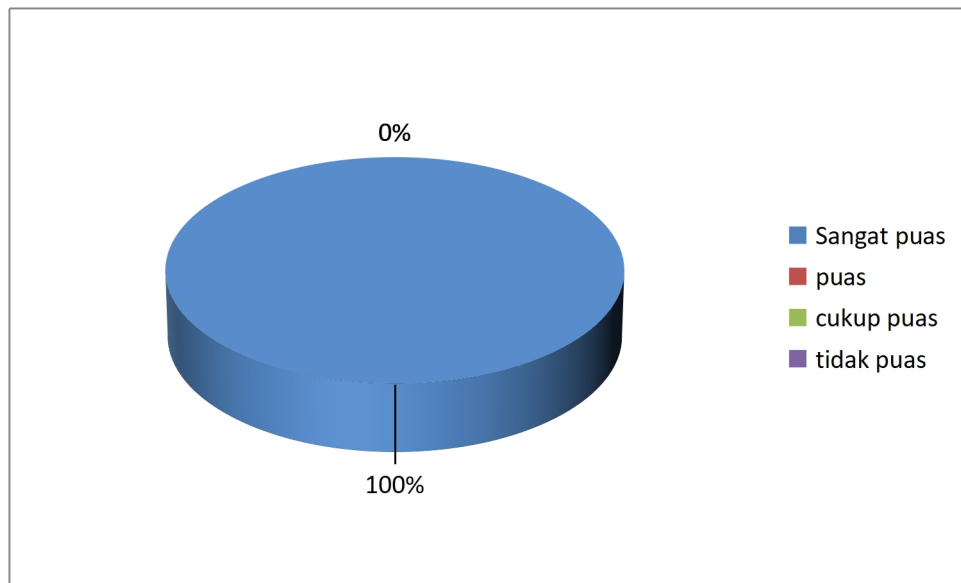
1. Staf kerja sama IAIN Kudus, Fakultas dan Prodi MD merespons kebutuhan Saudara dengan tepat dan professional



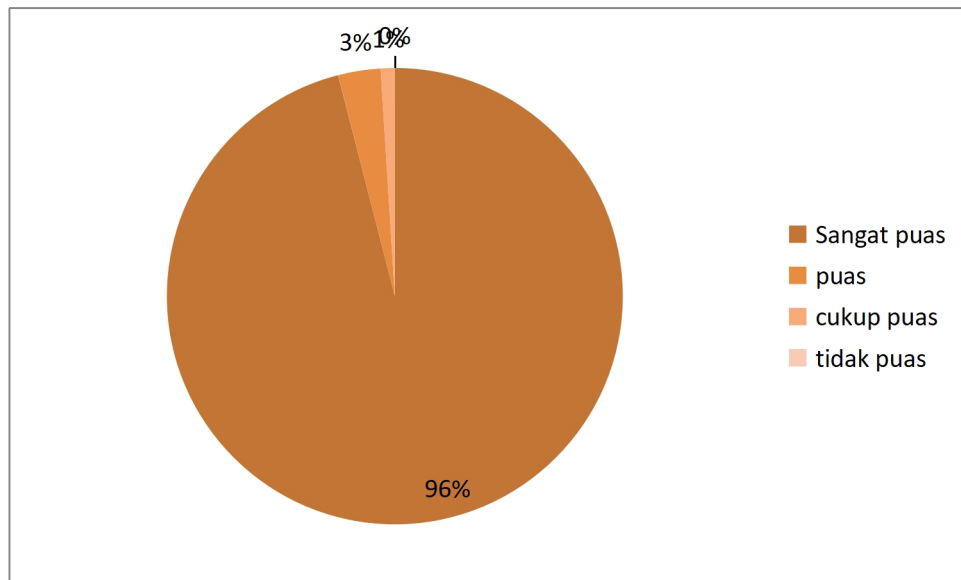
2. IAIN Kudus, Fakultas dan Prodi MD telah memberikan pendampingan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan Saudara



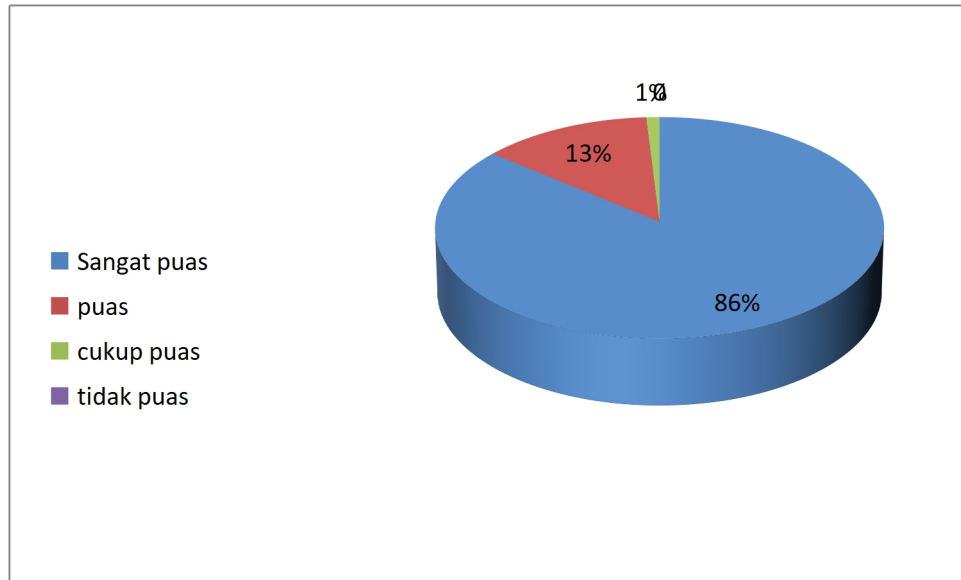
3. Kerja sama dengan IAIN, Fakultas dan Prodi MD Kudus telah sesuai dengan harapan Saudara



4. Saudara mendapatkan hal yang berguna dari kerja sama antara institusi Saudara dengan IAIN Kudus, dan Prodi MD



5. Saudara ingin bekerja sama kembali dengan IAIN Kudus, dan Prodi MD di masa mendatang



Berdasarkan hasil surevy di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan *Mitra* yang ada di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus menunjukkan kategori **sangat puas sebesar 97%**.

E. Penutup

Perlu dicari strategi yang tepat untuk menjaga tingkat kepuasan *Mitra* pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi Islam Insititut Agama Islam Negeri Kudus; dan Peluang IPTEK untuk melaksanakan tata kelola layanan di lingkungan Fakultas Dakwah dan komunikasi Islam Insititut Agama Islam Negeri Kudus perlu dieksplorasi dan diuji coba lebih lanjut untuk menguatkan layanan kemahasiswaan yang ada di program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi Islam.

