



**TAHUN
2022**

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KINERJA DOSEN, LAYANAN AKADEMIK, KEUANGAN
DAN SARANA PRASARANA MAGISTER PAI**

PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas izinNya, laporan Survei Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, keuangan dan Sarana Prasarana Program Magister Pendidikan Agama Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol (UIN IB) Padang tahun 2022 dapat diselesaikan.

Laporan survei yang disusun, diharapkan dapat menjadi informasi sekaligus pertimbangan bagi pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dalam menentukan kebijakan serta melakukan pengembangan lembaga tercinta

Padang, 15 Oktober 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Bab I Pendahuluan.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan.....	1
3. Manfaat.....	1
Bab II Metode Pengukuran Kepuasan.....	3
1. Metode.....	3
2. Ruang Lingkup.....	3
3. Tahapan Pelaksanaan.....	3
4. Teknik Survei.....	3
Bab III Hasil dan Analisis.....	6
1. Hasil Survei Kepuasana Terhadap Kinerja Dosen.....	6
2. Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan Akademik	6
3. Hasil Survei Kepuasan Terhadap Keuangan dan Sarana Prasarana.....	6
Bab IV Penutup.....	7
Kesimpulan	7
Penutup	7

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Menurut Moenir (2009), “Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi dan dilakukan secara universal”

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, keuangan dan Sarana prasarana (sarpras) dilakukan sebagai bentuk introspeksi sekaligus input bagi perbaikan dimasa yang akan datang

2. Tujuan

Pelaksanaan survey kepuasan yang dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang untuk:

1. untuk mendapatkan informasi kepuasan civitas akademika (Dosen, Mahasiswa dan Tendik) terhadap pelaksanaan layanan, keuangan dan sarpras
2. Untuk mendapatkan informasi kepuasan serta kebermanfaatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian pada masyarakat bagi dosen dan mitra.

3. Manfaat

Dokumen hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, keuangan dan Sarana prasarana (sarpras) Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, bermanfaat sebagai:

1. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam kinerja kepuasan dosen
2. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan akademik
3. Bahan pertimbangan untuk perkembangan Layanan Keuangan, Sarana Dan Prasarana.

BAB II

METODE

1. Metode

Metode survey dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, keuangan dan Sarana Prasarana Pascasarjana UIN IB Padang dengan cara mengisi angket *google form* yang disebrakan melalui media sosial seperti *whatsApp* dan *Siakad*

2. Ruang Lingkup

Survey kepuasan layanan terhadap kinerja dosen, layanan akademik, keuangan, sarpras yang telah dilakukan, melibatkan 34 mahasiswa.

3. Tahapan Pelaksanaan

Survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, keuangan dan sarana prasarana Pascasarjana Layanan, Keuangan, Sarana dan Prasarana dilakuan selama 2 bulan antara bulan September tahun 2022

4. Teknik Survei

Uji Validitas

Sugiharto dan Sitinjak (2016) menjelaskan bahwa validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2012) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment pearson* adalah:

$$r = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi *pearson product moment*
- n = jumlah responden
- $\sum X$ = jumlah skor X
- $\sum Y$ = jumlah skor Y
- $\sum XY$ = jumlah hasil kali skor X dan Y
- $\sum X^2$ = kuadrat jumlah skor X
- $\sum Y^2$ = kuadrat jumlah skor Y

Semakin besar validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasarannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Karena di dalam pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner, maka pertanyaan-pertanyaan yang disusun pada kuesioner tersebut harus dapat mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Sitinjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach* dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Dimana :

α = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i^2$ = jumlah varians tiap butir pertanyaan

S_{total}^2 = total varians

Koefisien *Alfa Cronbach* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. “*Cronbach’s Alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Cronbach’s Alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Cronbach’s Alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal”.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sekaran (2012), “suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alfa Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70”. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel (Sugiyono, 2012).

BAB III

HASIL dan ANALISIS

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja dosen, Layanan akademik, Keuangan dan Sarana Prasarana

Hasil survey untuk kepuasan terhadap kinerja dosen, layanan keuangan dan sarpras, disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Kepuasan terhadap Kinerja dosen, Layanan akademik, keuangan dan Sarpras

Jenis Kepuasan	Rata-Rata	Kriteria
Kinerja dosen	93,43	Sangat Puas
Layanan Akademik	90,5	Sangat Puas
Keuangan & Sarpras	84,84	Puas

Analisis Data secara Mendalam

1. Kinerja Dosen

- Analisis:
 - Skor ini merupakan yang tertinggi di antara semua aspek, menunjukkan bahwa skor yang diperoleh 93,43, Hal ini menunjukkan bahwa dosen memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung pembelajaran yang efektif.
 - Faktor penyebab tingkat kepuasan tinggi kemungkinan termasuk:
 - Keahlian dosen dalam menguasai materi.
 - Metode pembelajaran yang interaktif dan inovatif.
 - Kemampuan membangun hubungan positif dengan mahasiswa melalui bimbingan akademik atau diskusi.
 - **Rekomendasi:**
 - Pertahankan tingkat profesionalisme dosen.
 - Dorong pelatihan berkala untuk meningkatkan penggunaan teknologi dan metode pengajaran modern.

2. Layanan Akademik

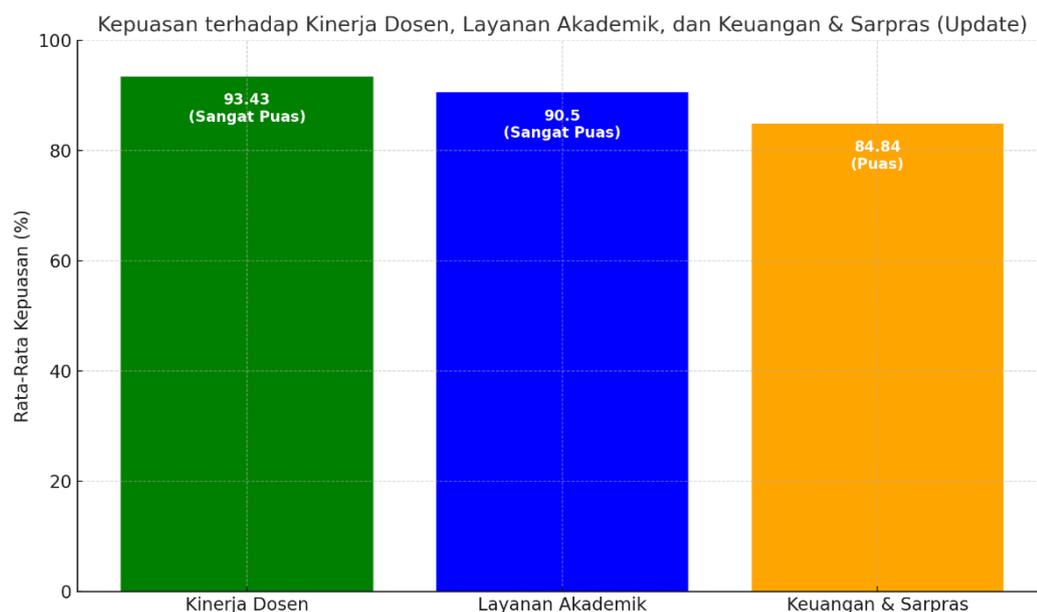
- Analisis:
 - Layanan akademik mencakup pendaftaran mata kuliah, konsultasi akademik, dan penyediaan informasi. Pada layanan ini diperoleh skor sebesar 90,5 yang menunjukkan kriteria sangat puas.
 - Kepuasan yang tinggi mencerminkan responsivitas, sistem yang terintegrasi, serta kemudahan akses informasi.
 - **Rekomendasi:**
 - Tetap berinovasi dalam penyediaan layanan berbasis digital.
 - Tingkatkan pelatihan staf untuk meningkatkan konsistensi layanan.

3. Keuangan & Sarpras

- Analisis:
 - Skor ini cukup baik namun lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, menunjukkan ruang untuk peningkatan. Skor yang diperoleh sebesar 84,84 dengan kriteria Puas.
 - **Rekomendasi:**
 - Tingkatkan investasi dalam perbaikan dan pemeliharaan sarana-prasarana.
 - Sederhanakan proses administrasi keuangan untuk meningkatkan kenyamanan mahasiswa.

Visualisasi Data dan Kesimpulan Tambahan

- Berikut adalah diagram batang untuk memvisualisasikan data dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi kepuasan:



BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Kinerja Dosen memiliki skor tertinggi (93,43), yang secara konsisten mencerminkan kategori Sangat Puas.
2. Layanan Akademik berada sedikit di bawah kinerja dosen dengan skor 90,50, tetapi tetap dalam kategori Sangat Puas.
3. Keuangan & Sarpras memiliki skor terendah (84,84), masuk kategori Puas, namun memerlukan perhatian untuk peningkatan.

2. Penutup

Demikian laporan hasil survey ini disampaikan, sebagai bahan informasi sekaligus masukan bagi perbaikan terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan keuangan serta sarpras.

Padang, 15 Oktober 2022

UPMA S2 PAI



Mahmud, M.Pd

NIP. 199108062019031009