

LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA
PASCASARJANA
TAHUN 2023

DISUSUN OLEH
GUGUS MUTU
PROGRAM PASCASARJANA IAIN PAREPARE

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana IAIN Parepare Tahun 2023. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas lingkungan kerja serta kepuasan mahasiswa di PPs, IAIN Parepare.

Laporan ini merupakan hasil dari survei yang telah dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap berbagai aspek di lingkungan PPs. Kami berharap hasil survei ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi saat ini, serta menjadi dasar bagi perumusan kebijakan dan strategi

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan kerjasama banyak pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor IAIN Parepare atas dukungan dan arahannya selama proses survei dan penyusunan laporan ini.
2. Direktur PPs IAIN Parepare yang telah memberikan izin dan fasilitasi yang diperlukan dalam pelaksanaan survei.
3. Para mahasiswa PPs IAIN Parepare yang telah berpartisipasi dalam survei ini dengan memberikan waktu dan masukan berharga mereka.
4. Tim penyusun laporan yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan data, menganalisis hasil survei, dan menyusun laporan ini dengan dedikasi tinggi.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi pihak manajemen dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan dosen di PPs IAIN Parepare. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberikan kontribusi yang positif dalam pengembangan institusi kita menuju arah yang lebih baik.

Akhir kata, kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan kemudahan kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan amanah ini.

Parepare, Juni 2023

Hormat kami,

Gugus Mutu



PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, kualitas pendidikan tinggi menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan daya saing suatu bangsa. Institusi pendidikan tinggi, termasuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan pendidikan agar dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Salah satu elemen penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan memastikan kepuasan dosen, yang merupakan ujung tombak dalam proses pendidikan dan pengajaran.

Survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu alat yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek yang ada di lingkungan kampus. Melalui survei ini, dapat diperoleh informasi yang akurat mengenai pandangan dan persepsi mahasiswa terhadap fasilitas, kebijakan, manajemen, dan suasana kerja di IAIN Parepare. Informasi ini sangat berharga untuk mengetahui apa yang telah berjalan dengan baik dan apa yang perlu diperbaiki, sehingga dapat dilakukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dosen.

Laporan survei kepuasan mahasiswa IAIN Parepare tahun 2023 ini disusun sebagai upaya untuk menggambarkan secara komprehensif tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek yang ada di institusi ini. Survei ini mencakup berbagai dimensi seperti fasilitas pendukung, Layanan Penalaran, Bakat, dan Minat, Bimbingan dan Konseling, Layanan Beasiswa, Layanan Kesehatan, Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium, Layanan Asrama Ma'had, Layanan Keuangan, Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi saat ini, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih baik di masa mendatang. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di PPs IAIN Parepare IAIN Parepare tahun 2023 dilandasi oleh beberapa alasan utama yang mendasari pentingnya kegiatan ini. Berikut adalah elaborasi alasan-alasan tersebut:



- ♦ Meningkatkan Kualitas Pendidikan: Survei kepuasan mahasiswa memberikan umpan balik langsung mengenai kualitas pengajaran, kurikulum, dan metode pembelajaran. Dengan memahami apa yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki, institusi pendidikan dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka tawarkan.
- ♦ Evaluasi Layanan dan Fasilitas: Survei ini membantu dalam menilai layanan dan fasilitas yang disediakan oleh institusi, seperti perpustakaan, laboratorium, fasilitas olahraga, dan layanan administrasi. Masukan dari mahasiswa dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan dan fasilitas tersebut agar lebih mendukung proses pembelajaran.
- ♦ Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa: Dengan mengumpulkan data tentang kepuasan mahasiswa, institusi dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan mahasiswa. Ini mencakup aspek akademik, kesejahteraan, dan dukungan karier, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman belajar yang menyeluruh.
- ♦ Peningkatan Retensi dan Penyelesaian Studi: Kepuasan mahasiswa yang tinggi sering dikaitkan dengan tingkat retensi dan penyelesaian studi yang lebih baik. Survei ini membantu institusi mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan, sehingga mahasiswa lebih mungkin untuk menyelesaikan studi mereka di institusi tersebut.
- ♦ Akreditasi dan Peningkatan Reputasi: Hasil survei kepuasan mahasiswa sering digunakan sebagai bagian dari proses akreditasi dan penilaian eksternal. Lembaga akreditasi dan calon mahasiswa melihat kepuasan mahasiswa sebagai indikator kualitas pendidikan. Oleh karena itu, survei ini berkontribusi pada peningkatan reputasi institusi di mata publik.
- ♦ Pengembangan Program dan Kebijakan: Data yang dikumpulkan dari survei kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengembangkan program akademik baru dan menyesuaikan kebijakan institusi. Dengan mempertimbangkan umpan balik mahasiswa, institusi dapat membuat keputusan yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.
- ♦ Meningkatkan Keterlibatan Mahasiswa: Melalui survei, mahasiswa merasa bahwa pendapat mereka dihargai dan diperhatikan. Ini meningkatkan keterlibatan dan rasa memiliki mereka terhadap institusi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar mereka.



TUJUAN

Adapun tujuan dari survei kepuasan mahasiswa ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa
2. Mengukur sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek yang ada di IAIN Parepare, baik dari segi fasilitas, kebijakan, kesejahteraan, dan lain-lain.
3. Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dapat diketahui area-area yang memerlukan perhatian dan perbaikan.
4. Memberikan Rekomendasi untuk Peningkatan
5. Memberikan rekomendasi yang berbasis data untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

METODE

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan dengan metode yang ilmiah dan sistematis. Kami berharap laporan ini dapat memberikan kontribusi yang positif dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan di IAIN Parepare dan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan dosen di PPs IAIN Parepare IAIN Parepare, survei ini menggunakan metode yang sistematis dan terstruktur. Berikut adalah penjelasan mengenai metode survei yang digunakan:



1. Desain Survei

Survei kepuasan mahasiswa dirancang dengan memperhatikan aspek-aspek utama yang mempengaruhi kepuasan kerja. Instrumen survei mencakup berbagai dimensi yaitu layanan manajemen dan tata kelola, Layanan manajemen sumber daya manusia, Layanan keuangan, sarpras,

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa yang aktif mengajar di PPs IAIN Parepare IAIN Parepare pada tahun 2023. Sampel diambil dengan menggunakan metode sampling acak sederhana untuk memastikan representasi yang baik dari keseluruhan populasi.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen utama yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan-pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert 4 poin, yang memungkinkan responden untuk memberikan penilaian yang lebih terstruktur.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua metode utama:

- Distribusi Kuesioner Online: Kuesioner dikirimkan melalui email atau platform survei online yang memungkinkan mahasiswa untuk mengisi survei secara elektronik. Metode ini dipilih karena kemudahan akses dan efisiensi waktu.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode perhitungan sederhana melalui aplikasi excel yang sesuai untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa. Langkah-langkah analisis meliputi:

- Deskripsi: Menyajikan data dalam bentuk distribusi frekuensi, mean, median, dan mode untuk setiap pertanyaan.
- Analisis Kualitatif: Masukan dari pertanyaan terbuka dianalisis dengan metode coding untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul.



6. Pelaporan Hasil

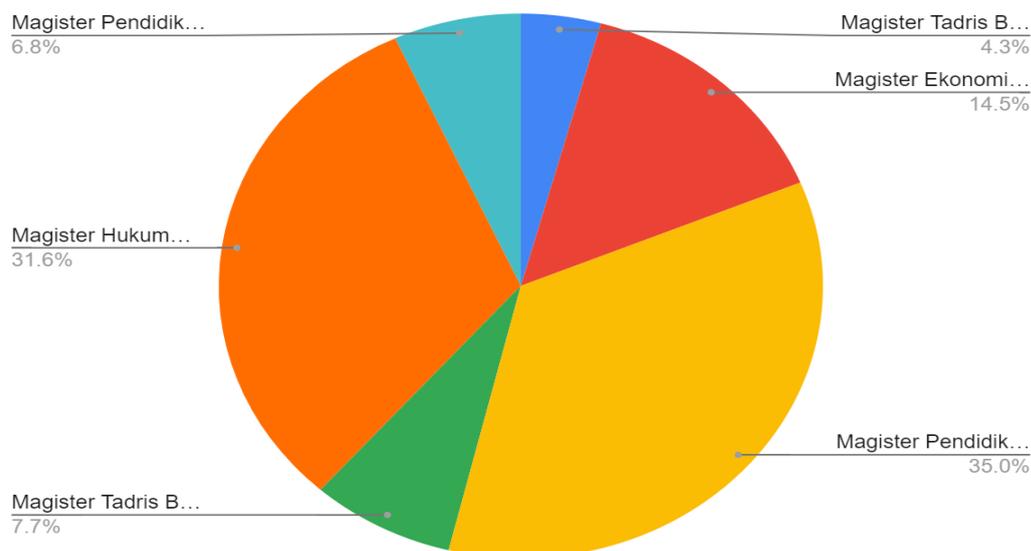
Hasil survei dilaporkan dalam bentuk yang sistematis, mencakup temuan utama, analisis, serta rekomendasi yang dapat diambil oleh manajemen PPs IAIN Parepare IAIN Parepare. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan dan praktik di masa mendatang.

Dengan metode survei yang terstruktur ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan mahasiswa di PPs IAIN Parepare IAIN Parepare, serta menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang efektif dalam rangka meningkatkan kualitas lingkungan kerja dan kesejahteraan mahasiswa.

HASIL KEGIATAN

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan mahasiswa di PPs IAIN Parepare IAIN Parepare, telah dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2023. Sebanyak 72 Mahasiswa PPs yang mengisi survey yang terdiri dari mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam Berbasis Teknologi, Komunikasi dan Penyiaran Islam, Ekonomi Syariah, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Bahasa Arab, Hukum Keluarga Islam (Ahwal Al-Syakhsiyah)

Magister Tadris Bahasa Inggris.



Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh institusi yaitu layanan manajemen dan tata kelola, Layanan proses Pendidikan, Layanan Penalaran, Bakat dan Minat, layanan konseling, layanan kesehatan, layanan bea siswa, layanan bimbingan karir, layanan laboratoriom, layanan perpustakaan, layanan asrama ma'had, layanan saran dan prasarana. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi perbaikan kebijakan dan praktik manajemen yang lebih efektif.

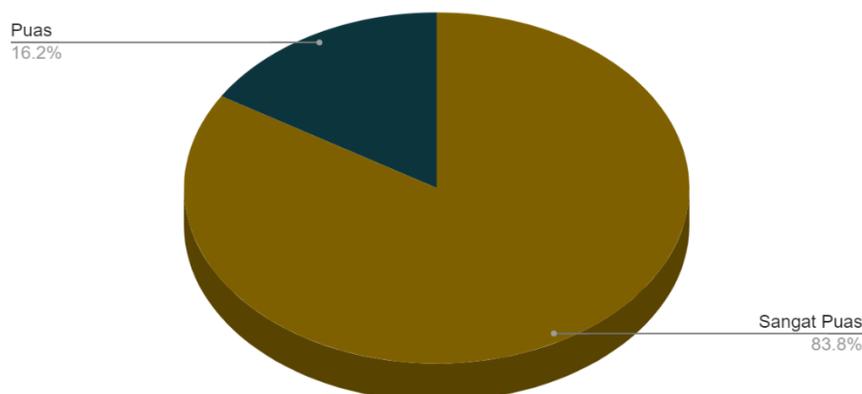
1. Aspek Layanan Manajemen

Nilai: 83.3%

Kategori: Sangat Puas Nilai: 16.2%

Kategori: Puas Nilai: 0 %%

Kategori: Kurang Puas Nilai: 0%% Kategori: Tidak Puas



Berdasarkan hasil survey tersebut disimpulkan bahwa

Hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai aspek layanan manajemen menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas. Sebanyak 83.3% mahasiswa mengungkapkan kepuasan yang tinggi, sementara 16.2% merasa puas dengan layanan yang diberikan. Tidak ada mahasiswa yang merasa kurang puas atau tidak puas, mencerminkan kepuasan yang konsisten di kalangan responden.

Dengan demikian, secara umum, layanan manajemen dinilai sangat baik oleh para mahasiswa. Semua hasil menunjukkan bahwa layanan yang disediakan memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa dengan baik, tanpa adanya keluhan berarti mengenai aspek layanan tersebut.



2. Aspek Layanan proses Pendidikan

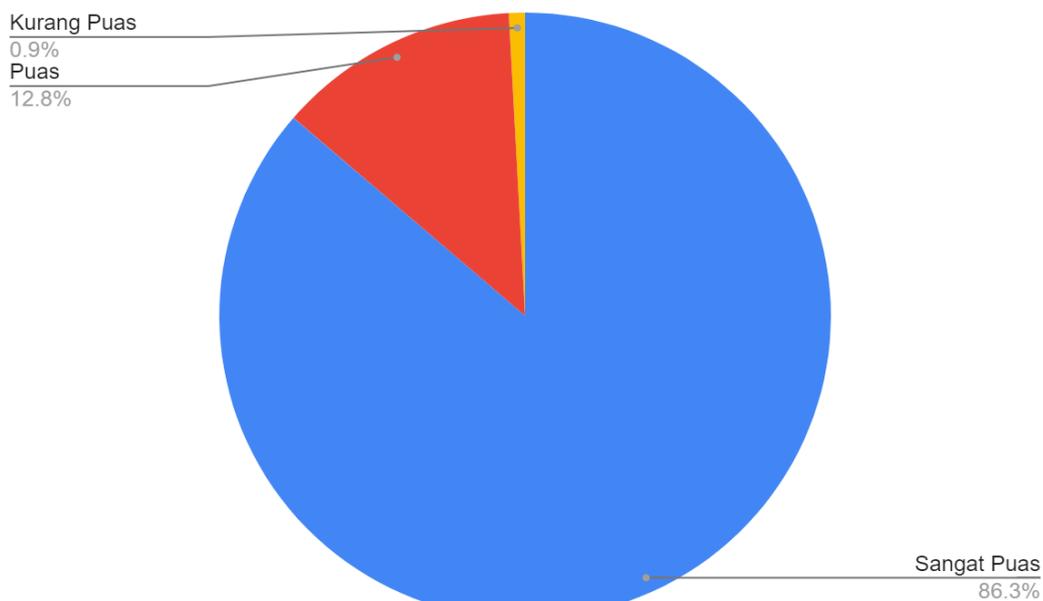
Nilai: 86.3%

Kategori: Sangat Puas Nilai: 27,6%

Kategori: Puas Nilai: 12.8%

Kategori: Kurang Puas Nilai: 0.9%

Kategori: Tidak Puas 0



Hasil
survei
mengenai
aspek

layanan proses pendidikan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat positif. Sebanyak 86.3% responden merasa sangat puas dengan proses pendidikan yang diberikan, menandakan bahwa mayoritas merasa layanan ini sangat memenuhi harapan mereka. Selain itu, 27.6% responden merasa puas dengan aspek tersebut, sementara 12.8% merasa puas, menunjukkan bahwa layanan ini umumnya dianggap memadai oleh sebagian besar responden.

Namun, terdapat sedikit ketidakpuasan dengan 0.9% responden yang merasa kurang puas, meskipun tidak ada responden yang merasa tidak puas sama sekali. Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan bahwa proses pendidikan sebagian besar diterima dengan baik dan mendapatkan penilaian positif dari hampir semua responden.



- **Ketanggapan (Responsiveness):** 82.4% responden menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan respons dari pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas dan kesiapan untuk membantu sangat baik dan memuaskan.
- **Jaminan (Assurance):** 84.1% responden merasa sangat puas dengan sikap ramah dan dapat dipercaya dari pendidik dan tenaga kependidikan. Ini mencerminkan kepercayaan yang kuat terhadap integritas dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- **Empati (Empathy):** 82.3% responden merasa sangat puas dengan perhatian yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa diperhatikan dengan baik, meskipun ada peluang untuk peningkatan lebih lanjut.
- **Berwujud (Tangible):** 81.5% responden merasa sangat puas dengan kualitas ruang kelas, dan 85.7% merasa sangat puas dengan media pembelajaran online. Penilaian positif terhadap fasilitas fisik dan teknologi menunjukkan bahwa aspek ini sudah baik, tetapi masih ada potensi untuk perbaikan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek layanan pendidikan umumnya dinilai sangat baik, terutama dalam hal ketanggapan, jaminan, dan fasilitas. Meskipun sebagian besar area sudah memenuhi ekspektasi dengan sangat baik, terus meningkatkan empati dan kualitas fasilitas akan lebih memperkuat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.



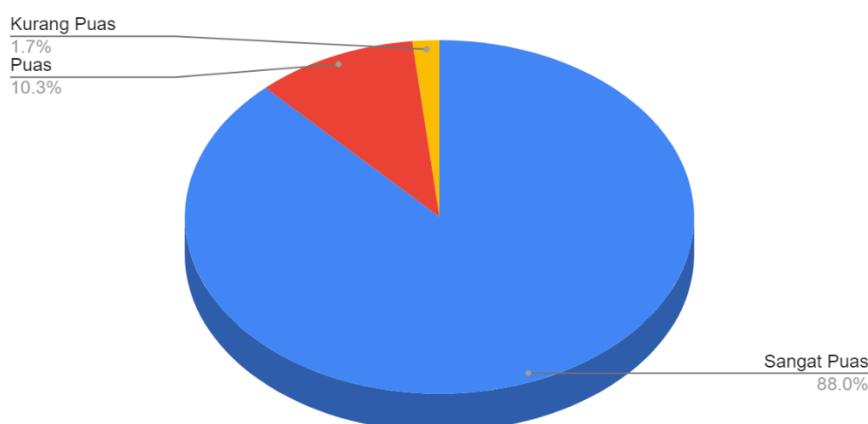
3. Layanan Penalaran, Bimbingan dan Konseling, Layanan Beasiswa, Layanan Kesehatan, Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium, Layanan Asrama Ma'had, Layanan Keuangan, Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya

Kategori: Sangat Puas Nilai: 88.0%

Kategori: Puas Nilai: 10.3%

Kategori: Kurang Puas Nilai: 1.7%

Kategori: Tidak Puas



Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dari PPs Institut Agama Islam Negeri Parepare, beberapa tindak lanjut direkomendasikan untuk meningkatkan atau mempertahankan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan. Pertama, dalam aspek **Keandalan (Reliability)**, disarankan untuk memastikan informasi mengenai kurikulum, jadwal perkuliahan, dan kalender akademik disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Tindak lanjutnya adalah meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi melalui platform online dan komunikasi langsung. Kedua, dalam aspek **Pelayanan (Service)**, penting untuk melakukan evaluasi reguler terhadap prosedur layanan agar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan profesional dari pendidik dan tenaga kependidikan.



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA

Untuk **Ketanggapan (Responsiveness)**, rekomendasinya adalah menyediakan saluran komunikasi yang efektif dan responsif untuk menangani permintaan atau keluhan mahasiswa, dengan tindak lanjut berupa implementasi sistem manajemen keluhan yang terstruktur untuk memastikan tanggapan yang cepat. Dalam aspek **Jaminan (Assurance)**, perlu memperkuat proses evaluasi internal untuk menjaga kualitas layanan dan kepercayaan mahasiswa, serta membuat kebijakan yang mendukung pengembangan profesional staf. Sementara itu, untuk **Empati (Empathy)**, mendorong pendekatan personal dan empatik dalam dukungan akademik dan non-akademik serta menyelenggarakan pelatihan mengenai kepekaan sosial dan empati bagi staf sangat penting. Terakhir, dalam aspek **Berwujud (Tangible)**, disarankan untuk meningkatkan pemeliharaan dan kualitas fasilitas fisik serta teknologi pembelajaran, dengan tindak lanjut berupa audit rutin dan integrasi teknologi baru.

Secara umum, penggunaan umpan balik dari survei ini harus dilakukan secara teratur untuk perbaikan berkelanjutan. Memperbaiki komunikasi dan penyediaan informasi kepada mahasiswa mengenai prosedur, kebijakan, dan layanan yang tersedia serta meningkatkan koordinasi antar unit dalam institusi akan memastikan integrasi layanan yang mulus. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan PPs Institut Agama Islam Negeri Parepare dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa dan memperkuat reputasinya sebagai institusi pendidikan yang responsif, transparan, dan peduli terhadap kebutuhan stakeholder.



PENUTUP

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan survei kepuasan dosen PPs IAIN Parepare IAIN Parepare tahun 2023 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil dari upaya kolektif untuk memahami dan mengevaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek yang ada di lingkungan PPs IAIN Parepare.

Hasil survei ini memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa di PPs IAIN Parepare IAIN Parepare, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Temuan ini mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pimpinan fakultas dan institusi dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif guna meningkatkan kesejahteraan dan kinerja mahasiswa.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan mungkin terdapat aspek-aspek yang belum terjangkau oleh survei ini. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak untuk penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan survei ini, mulai dari dosen yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tim penyusun laporan, hingga pihak-pihak yang memberikan bantuan teknis dan administrasi.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi PPs IAIN Parepare IAIN Parepare dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan kesejahteraan dosen.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan kekuatan kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan amanah ini. Terima kasih.

Parepare, Juni 2023 Hormat kami,

Tim Penyusun Laporan