



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

DOKTOR STUDI ISLAM

TAHUN AKADEMIK 2022/2023

PASCASARJANA

UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Jl. Ir. Soekarno, No 34 Kota Batu

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023
PROGRAM STUDI DOKTOR STUDI ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Batu, Juli 2023

Direktur

Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd

Ketua UPM

Rosihan Aslihuudin

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen, pengelola UPPS, pelayanan akademik, serta pelayanan terhadap sarpras di lingkungan Program Studi Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah diselesaikan dan dilaporkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan hasil survei kepuasan responden terhadap kinerja dosen, pengelola UPPS dan PS, pelayanan administrasi akademik oleh tenaga pendidik dan sarana prasaran untuk tahun akademik 2022-2023 ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap *civitas akademika* sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Malang, Juli 2023

Tim Penjaminan Mutu

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA DOKTOR STUDI ISLAM

Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat terpenuhinya hampir semua kebutuhan para mahasiswa secara baik dan berkualitas dalam menunjang keberhasilan studi mereka. Kepuasan mahasiswa ini diukur dari indikator perasaan senang atau puas atas pelayanan yang ramah, tanggap, tepat dan benar yang telah diberikan oleh para pengelola kepada para mahasiswa yang dimulai sejak mereka menjadi mahasiswa sampai dengan akhir program perkuliahan mereka.

Tujuan Survey

Secara umum tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen, pelayanan akademik, pelayanan terhadap sarpras, dan terhadap pengelola UPPS adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Program Studi Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dan dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya kebijakan yang terkait dengan *stakeholders*. Secara khusus, pengukuran kepuasan mahasiswa ini dilakukan untuk mendapatkan umpan balik baik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu *stakeholders* dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja pelayanan yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Sasaran

- a. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh pengelola pada pengguna layanan (mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen)
- b. Mengukur kepuasan responden sebagai pengguna layanan terhadap kinerja pengelola
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari pengelola
- d. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas kinerja pengelola

- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola

Pelaksanaan Dan Teknik Survey

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen, pelayanan akademik, pelayanan terhadap sarpras, dan terhadap pengelola UPPS dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan, dan penyajian hasil survey yang dilakukan dengan cara pengisian kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) oleh mahasiswa dengan penggunaan empat skala likert yaitu : sangat baik (4), baik (3), cukup baik (2), dan kurang baik (1). Survey mengenai kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dosen, pelayanan akademik, pelayanan terhadap sarpras, dan terhadap pengelola UPPS yang dilakukan secara acak kepada mahasiswa program studi.

Instrumen Pengukuran Dan Nilai Skoring

Terdapat empat pertanyaan dalam instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen, pelayanan akademik, pelayanan terhadap sarpras, dan terhadap pengelola UPPS. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1 – 4 (Tabel 1). Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak sangat puas terhadap pernyataan di kuesioner. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4 artinya responden puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jawaban responden untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat positif diberikan skor 4, 3, 2, dan 1. Dan sebaliknya untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat negatif diberikan skor 1, 2, 3, dan 4.

Tabel 1. Klasifikasi skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dosen, pelayanan akademik, pelayanan terhadap sarpras, dan terhadap pengelola UPPS

Rata-rata Skor Jawaban	Klasifikasi
1	Kurang memuaskan
2	Cukup memuaskan
3	Memuaskan
4	Sangat memuaskan

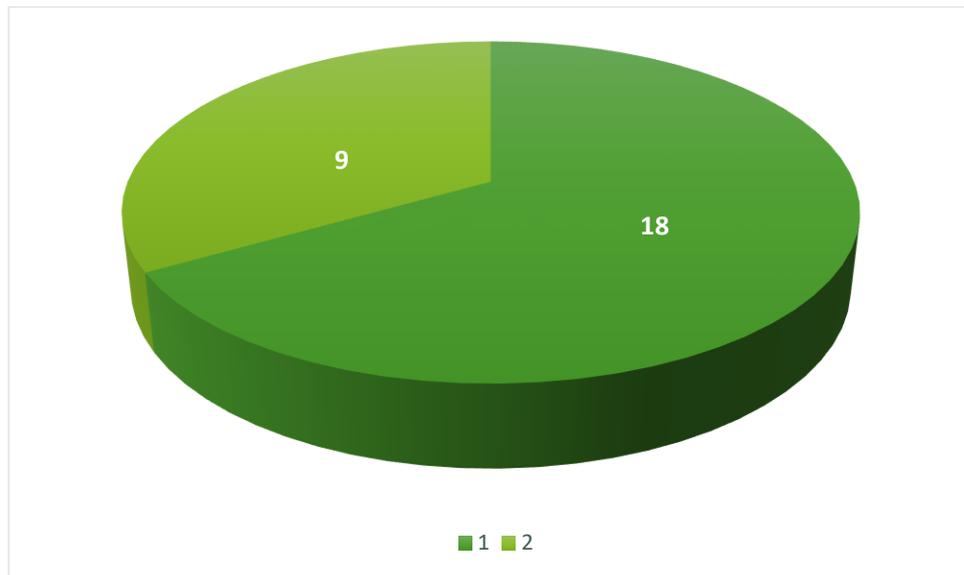
Aspek Penilaian

Terdapat empat aspek penilaian terhadap dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik:

1. **Reliability:** Kemampuan dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, santun, dan lain sebagainya. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kemampuan dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
2. **Responsibility:** Kemauan dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat dalam hal tanggap memberikan bantuan dan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana respon dari dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik dalam membantu mahasiswa, dengan cepat dan tepat.
3. **Assurance:** Kemampuan dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ditunjukkan oleh sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan wawasan serta pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. **Empathy:** Kesiediaan atau kepedulian dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa yang tulus dengan cara memberikan strategi pendekatan personal secara profesional kepada mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa secara akurat, spesifik, dan jelas. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kesiediaan / kepedulian dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Selain 4 Aspek di atas terdapat satu aspek terkait kepuasan terhadap pelayanan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang kegiatan akademik.

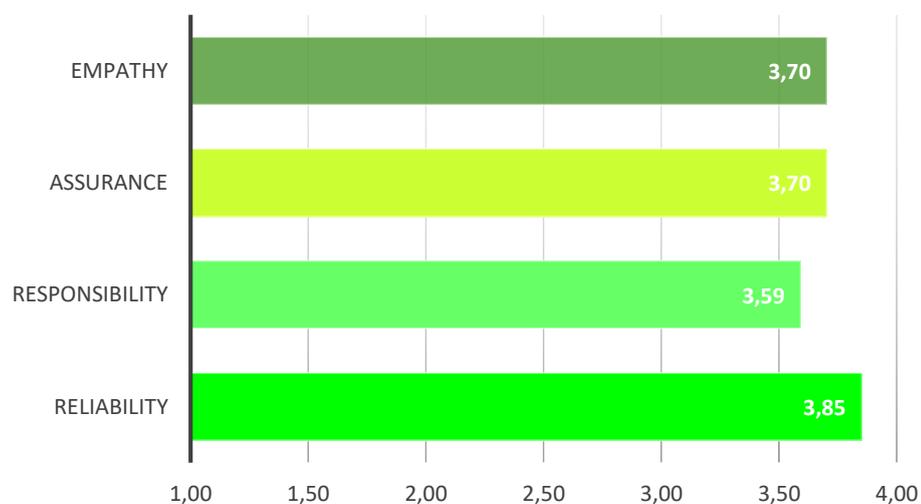
Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan



Gambar 1. Responden survei kepuasan mahasiswa

Dari data tersebut dapat difahami bahwa diperoleh responden sebanyak 27 mahasiswa dari jumlah populasi 38 mahasiswa Prodi Doktor Studi Islam. Dengan perincian responden pada semester 1 sebanyak 18 mahasiswa, dan semester 2 sebanyak 9 mahasiswa. Berdasarkan jumlah tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang ada pada survey kepuasan mahasiswa ini sudah mewakili jumlah populasi mahasiswa Program Studi Doktor Studi Islam.

Kepuasan Terhadap Pelayanan Dosen

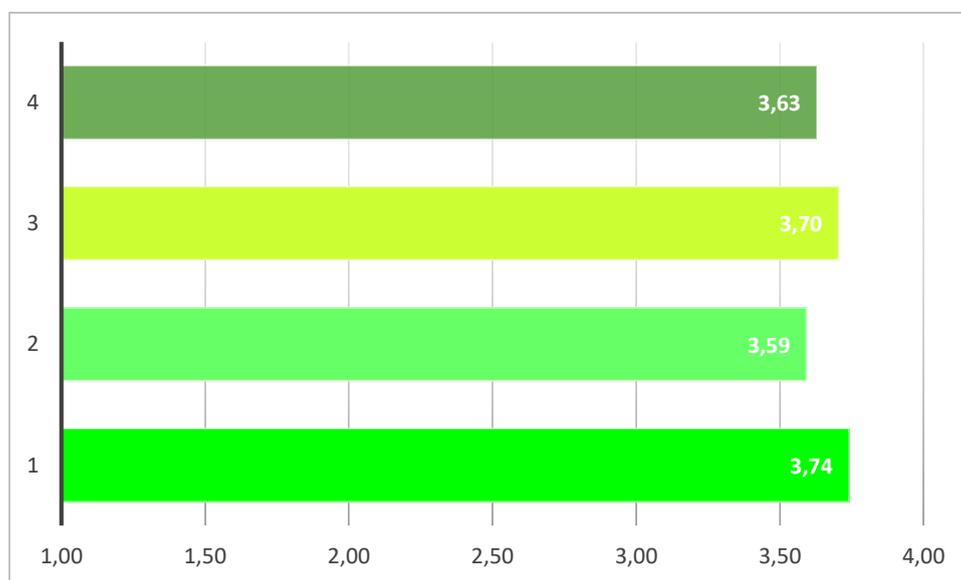


Gambar 2. Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen

Dari data tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa terhadap dosen di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam sudah dikategorikan sangat memuaskan/sangat pada semester ganjil. Keempat komponen yang dinilai memiliki rentang skor 3,26 – 4,00. Kepuasan tertinggi adalah terkait komponen kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan (*Reliability*) yang sesuai dengan harapan mahasiswa dengan cepat, tepat waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, santun, dan lain sebagainya. Komponen ini memiliki makna bahwa mahasiswa merasa sangat terpuaskan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh dosen Program Studi Doktor Studi Islam.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen dalam beberapa hal antara lain: (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh dosen untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan informasi; (3) mahasiswa merasa sangat puas dengan efektifitas; (4) mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan; (5) mahasiswa merasa puas dengan ketersediaan bahan yang diberikan oleh dosen.

Kepuasan Terhadap Pelayanan Pengelola UPSS



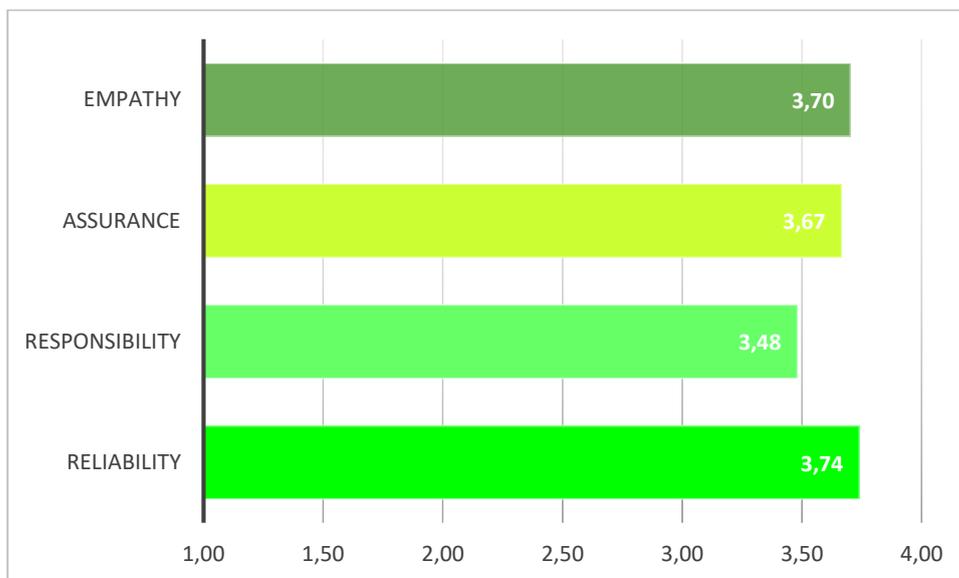
Gambar 3. Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola UPSS.

Dari data tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola UPSS di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam sudah dikategorikan sangat memuaskan pada semester ganjil. Keempat komponen yang dinilai memiliki rentang skor 3,26

– 4,00. Kepuasan tertinggi adalah terkait komponen kemampuan pengelola UPPS (Direktur, wakil direktur, kaprodi, sekprodi) dalam memberikan pelayanan (reliability). Komponen ini memiliki makna bahwa mahasiswa merasa sangat terpuaskan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh pengelola UPPS di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola UPPS dalam beberapa hal antara lain: (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh pengelola UPPS untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan informasi; (3) mahasiswa merasa sangat puas dengan efektifitas; (4) mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan; (5) mahasiswa merasa puas dengan ketersediaan bahan yang diberikan oleh bagian pengelola UPPS.

Kepuasan Terhadap Pelayan Akademik



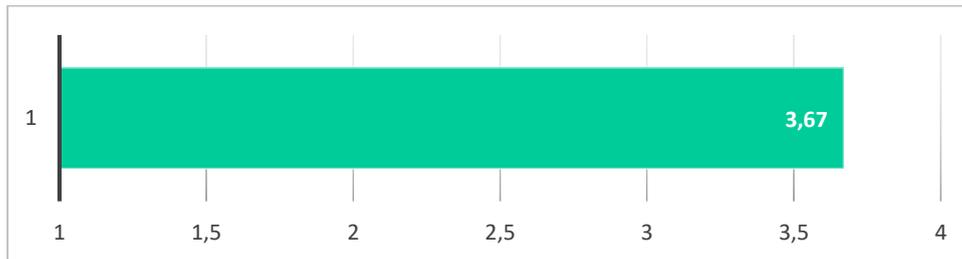
Gambar 4. Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Dari data tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam sudah dikategorikan sangat memuaskan pada semester ganjil. Keempat komponen yang dinilai memiliki rentang skor 3,26 – 4,00. Kepuasan tertinggi adalah terkait komponen kemampuan bagian pelayanan akademik dalam memberikan pelayanan. Komponen ini memiliki makna bahwa mahasiswa merasa sangat terpuaskan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap

layanan yang diberikan oleh bagian pelayanan akademik dalam beberapa hal antara lain: (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh bagian akademik untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan informasi; (3) mahasiswa merasa sangat puas dengan efektifitas; (4) mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan; (5) mahasiswa merasa puas dengan ketersediaan bahan yang diberikan oleh bagian pelayanan akademik.

Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 5. Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian sarana prasarana.

Dari data tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian sarana prasarana di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam sudah dikategorikan sangat memuaskan pada semester ganjil. Komponen yang dinilai memiliki rentang skor 3,26 – 4,00. Hal ini memiliki makna bahwa mahasiswa merasa sangat terpuaskan terhadap kemampuan bagian sarana prasarana dalam memberikan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pendidikan dan pembelajaran yang diberikan oleh bagian sarana prasarana di lingkungan Program Studi Doktor Studi Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Secara garis besar, hasil penghitungan survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen, pengelola UPPS dan pelayan akademik adalah sebagai berikut:

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	78%	22%	0%	0%
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	56%	44%	0%	0%

3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	69%	31%	0%	0%
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	68%	32%	0%	0%
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	56%	44%	0%	0%

Analisis

Analisis SWOT

Strenght (S)	Weaknes (W)	Opportunities (O)	Threats (T)
Rata-rata responden mahasiswa merasa puas atas kinerja dosen, pengelola, tendik dan pelayanan sarana dan prasarana dengan nilai memuaskan	Pengisian survey masih belum diisi secara maksimal oleh mahasiswa	Pemanfaatan siakad sebagai sarana untuk pengisian survey kepuasan	Tidak semua aspirasi mahasiswa dapat terakomodir
	Layanan sarana dan prasarana masih belum mencapai nilai maksimal (sangat memuaskan)	Pemanfaatan sipasca sebagai sarana untuk pengisian survey kepuasan	

Berdasarkan table di atas, pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa memiliki hasil bahwa mahasiswa secara umum puas dengan pelayanan yang diberikan baik oleh dosen, pegelola UPPS dan tenaga keendidika. Akan tetapi masih ada mahasiswa yang belum mengisi survey kepuasan tersebut. Oleh karena itu penggunaan sistem yang ada bisa dimanfaatkan untuk diintegrasikan dalam proses pengisian survey. Sehingga hasil survey bisa relevan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh pascasarjana bisa mengakomodir kebutuhan mahasiswa.

Selain itu, dari hasil pengisian survey tersebut beberapa saran diberikan oleh mahasiswa. Diantara saran tersebut yaitu ketersediaan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan, kualitas sarana dan prasaran masih perlu diperhatikan, model pengajaran dosen pada program S3 diharapkan bisa lebih fokus dalam membantu riset mahasiswa, dan efesiensi waktu dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan.

Tindak Lanjut

Berdasarkan pemaparan hasil dan analisis di atas, maka tindak lanjut yang dilakukan UPPS sebagai berikut

Rencana Tindak Lanjut

No.	Aspek yang Diukur	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
1	2	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	Peningkatan kualitas pelayanan
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	Memberikan pelayanan yang efektif efisien
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	Peningkatan kualitas pelayanan
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	Memberikan pelayanan yang efektif efisien
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan dan hasil pelaksanaan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya diatas, maka kesimpulan pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi ini adalah secara keseluruhan menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan terhadap dosen, pelayanan akademik, pelayanan terhadap sarpras, dan terhadap pengelola UPPS di lingkungan Program Studi baik pada semester ganjil maupun semester genap. Peringkat pertama berada pada komponen kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat dengan nilai mean 4.0. Dari hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan kemampuan dan kemauan dari dosen dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat. Hal ini menjadi aspek positif dari profesionalisme pengelola di lingkungan Program Studi yang

harus dipertahankan.

Saran / Rekomendasi

Berdasarkan simpulan temuan sebagaimana telah dijabarkan di atas, beberapa saran/rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di lingkungan Program Studi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Perlunya dilakukan peningkatan terhadap beberapa komponen hingga mencapai skor maksimal. Ini sangat penting dipertimbangkan untuk memberikan stimulus positif guna peningkatan semangat belajar mahasiswa.
3. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dapat dijadikan umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan Program Studi. Hal ini sangat penting, mengingat mahasiswa merupakan komponen utama dan terbesar dalam menerima pelayanan yang akan berdampak pada eksistensi Program Studi di masyarakat dan tingkat kepercayaan (*trust*) dunia kerja terhadap lulusan dari Program Studi.
4. Para pimpinan secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh dosen.
5. Perlunya peningkatan kesadaran diri para dosen akan arti peran dan fungsi profesionalisme kerja yang diwujudkan dalam wujud bhakti dalam bekerja, berkarya, dan memberikan pelayanan secara tulus ikhlas kepada mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa, tenaga kependidikan dan dosen.