

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI TBI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023 – 2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Survei Kepuasan Mahasiswa FTIK IAIN Kerinci
Tahun Pelaksanaan : Desember 2023 s.d Januari 2024
Tim Penyusun : Laporan hasil survei dibuat oleh Tim Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI) dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Kerinci

Sungai Penuh, Januari 2024

Mengetahui
Ketua LPM IAIN Kerinci



Dr. Ahmad Fikri, M.Pd.I.
NIP.197805152006041004

Ketua

Yoki Irawan, M.Pd.
NIP.19900920 201903 1 003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan hasil monitoring dan evaluasi ini. Selanjutnya shalawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Mutu suatu program studi tidak hanya ditentukan oleh bagusnya suatu lembaga pendidikan yang profesional dan ditunjang layanan dari seluruh akademisi mulai dari pimpinan sampai kepada layanan tenaga kependidikannya, dengan biaya yang terjangkau tetapi juga ditentukan oleh bisa tersalurkan lulusannya pada tempat-tempat yang strategis sesuai profesionalisme (kompetensi) mereka miliki.

Untuk lebih mengembangkan mutu setiap layanan akademisnya yang ada di Institut Agama Islam Negeri Kerinci, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Kerinci mengadakan Monitoring dan Evaluasi (Monev) kepuasan mahasiswa. Kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya monev ini kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya.

Kami menyadari bahwa monev ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga monev ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kerinci, Januari 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------|----|
| HALAMAN JUDUL | 1 |
| HALAMAN PENGESAHAN | 2 |
| KATA PENGANTAR | 3 |
| DAFTAR ISI..... | 4 |
| BAB I: PENDAHULUAN..... | 5 |
| BAB II: METODE PENGUKURAN | 8 |
| BAB III: HASIL MONITORING DAN EVALUASI | 10 |
| BAB IV: PENUTUP..... | 13 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Program Studi Tadris Bahasa Inggris, FTIK IAIN Kerinci adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* terhadap layanan yang diterimanya di Program Studi Tadris Bahasa Inggris FTIK IAIN Kerinci, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Penjaminan Mutu. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan. Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/ kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.

Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan

yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni: 1) Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku; 2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan; 3) Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / dosen) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.

Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan. Program Studi Tadris Bahasa Inggris FTIK IAIN Kerinci, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Program Studi Tadris Bahasa Inggris FTIK IAIN Kerinci memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Program Studi Tadris Bahasa Inggris FTIK IAIN Kerinci terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada monev ini meliputi:

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap dosen?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pengelola/pimpinan?
4. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana?

C. Tujuan

Secara umum tujuan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Kepuasan Mahasiswa, sehingga hasilnya dapat dijadikan bahan masukan dalam menentukan program kerja pada tahun akademik berikutnya. Secara khusus tujuan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa adalah:

1. Mengetahui tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap dosen
2. Mengetahui tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan
3. Mengetahui tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola/pimpinan
4. Mengetahui tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

BAB II METODE PENGUKURAN

A. Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Jenis penelitian yang digunakan dalam Monitoring dan Evaluasi (Monev) ini adalah metode survey deskriptif. Metode ini memberikan gambaran yang bersifat sesaat tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus menerus.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa TBI secara jujur, objektif dan penuh tanggung jawab. Pengumpulan data dilaksanakan secara online dengan bantuan *google form*. Skala yang digunakan dalam monev ini adalah skala Likert. Skala Model Likert perangsangnya adalah pernyataan. Respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah taraf kesetujuan atau ketidak setujuan dalam variasi: sangat setuju (SS), setuju(S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), kemudian data tersebut ditranformasikan kepada format kepuasan. Dari pernyataan yang telah dibuat ada yang sifatnya searah (mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *favorable statement* teori yang mendasari program yang dipersoalkan dan ada pula yang tidak searah (tidak mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *unfavorable statement*, dengan jumlah butir pernyataan seimbang.

Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Kerinci, seterusnya hasil monev tersebut diserahkan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci untuk ditindaklanjuti. Periode pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu bulan Desember 2023 sampai Januari 2024.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan yaitu dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Prodi TBI Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Dalam mengukur kepuasan mahasiswa, maka dilakukan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengetahui bagaimana

respon dosen yang mengarah pada tingkat kepuasan mahasiswa. Adapun rumus dalam menentukan Tingkat Capaian Responden adalah:

$$TCR = \sum_{i=1}^n (T_i \times SL_i)$$

Keterangan:

TCR : Tingkat Capaian Responden

T_i : Total Skor Likert Jawaban Responden

SL_i : Skor Likert sesuai jumlah pilihan jawaban responden

Sedangkan untuk melihat indeks TCR, maka memerlukan rumus, yaitu:

$$\text{Indeks TCR} = \frac{TCR}{Y} \times 100\%$$

Keterangan:

Y : Skor tertinggi TCR (Skor tertinggi Likert x n)

n : Jumlah Responden

Untuk melihat kriteria pencapaian responden berdasarkan sifat tertentu, maka diperlukan gambaran terhadap Indeks Tingkat Capaian Responden. Oleh karena itu dalam setiap penelitian selalu membuat “*Master Scale*” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan sesuatu sifat tertentu. Untuk penggambaran suatu *master scale* dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada table berikut ini:

Kriteria Pencapaian Responden

| No | Indeks TCR | Kriteria |
|----|------------|--------------------|
| 1 | 90% - 100% | Sangat Baik |
| 2 | 80% - 89% | Baik |
| 3 | 70% - 79% | Cukup Baik |
| 4 | 55% - 69% | Kurang Baik |
| 5 | 1% - 54% | Sangat Kurang Baik |

BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI

A. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil monev kepuasan mahasiswa TBI semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci yang dilakukan dari bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024, dengan jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 186 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut.

Angket berisi 4 penilaian yang harus diisi oleh responden tentang kepuasan terhadap pelayanan dosen, pelayanan tenaga kependidikan, pelayanan pengelola/pimpinan, serta sarana dan prasarana. Skor 1 (satu) diberikan untuk penilaian sangat kurang baik (SKB), skor 2 (dua) diberikan untuk penilaian kurang baik (KB), skor 3 (tiga) diberikan untuk penilaian baik (B), skor 4 (empat) diberikan untuk sangat baik (SB).

1. Kepuasan Masiswa Terhadap Dosen

Terdapat 4 butir pernyataan pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Selanjutnya data dianalisis TCR, sehingga diperoleh:

| No | Pernyataan | SK B | KB | B | SB | N | SKO R | MEAN | Ideks TCR (%) | KET |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---------|---------|-------------|-------------|---------------------|--------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| 1 | Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | 2 | 1 | 61 | 12 2 | 18 6 | 675 | 3,63 | 90,73 | Sangat Baik |
| 2 | Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | 56 | 13 0 | 18 6 | 688 | 3,70 | 92,47 | Sangat Baik |
| 3 | Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan | | 2 | 79 | 10 5 | 18 6 | 661 | 3,55 | 88,84 | Baik |
| 4 | Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa | | 3 | 52 | 13 1 | 18 6 | 686 | 3,69 | 92,20 | Sangat Baik |
| Rata-rata | | | | | | | 2710 | 3,64 | 91,06 | Sangat Baik |

Berdasarkan hasil analisis TCR diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap dosen diperoleh indeks Tingkat Capaian Responden sebesar 91,06% atau kepuasan mahasiswa terhadap dosen berada pada kategori Sangat Baik.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Terdapat 4 butir pernyataan pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan. Selanjutnya data dianalisis TCR, sehingga diperoleh:

| No | Pernyataan | SK B | KB | B | SB | N | SKO R | MEAN | Ideks TCR (%) | KET |
|----|------------|---------|----|---|----|---|----------|------|---------------------|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|-----|-----|-------------|-------------|--------------|--------------------|
| 5 | Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | | | 66 | 120 | 186 | 678 | 3,65 | 91,13 | Sangat Baik |
| 6 | Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 1 | 9 | 34 | 142 | 186 | 689 | 3,70 | 92,61 | Sangat Baik |
| 7 | Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan | | | 63 | 123 | 186 | 681 | 3,66 | 91,53 | Sangat Baik |
| 8 | Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa | | 2 | 76 | 108 | 186 | 664 | 3,57 | 89,25 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | | 2712 | 3,65 | 91,13 | Sangat Baik |

Berdasarkan hasil analisis TCR diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan diperoleh indeks Tingkat Capaian Responden sebesar 91,13% atau kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola/Pimpinan

Terdapat 4 butir pernyataan pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap Pengelola/Pimpinan. Selanjutnya data dianalisis TCR, sehingga diperoleh:

| No | Pernyataan | SK B | KB | B | SB | N | SKOR | MEAN | Indeks TCR (%) | KET |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|----|-----|-----|-------------|-------------|----------------|--------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| 9 | Keandalan kemampuan pengelola/pimpinan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | 2 | | 52 | 132 | 186 | 686 | 3,69 | 92,20 | Sangat Baik |
| 10 | Daya tanggap pengelola/pimpinan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 3 | 2 | 56 | 125 | 186 | 675 | 3,63 | 90,73 | Sangat Baik |
| 11 | Kepastian bahwa pelayanan pengelola/pimpinan sesuai dengan ketentuan | | 7 | 34 | 145 | 186 | 696 | 3,74 | 93,55 | Sangat Baik |
| 12 | Kepedulian pengelola/pimpinan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa | | 9 | 43 | 134 | 186 | 683 | 3,67 | 91,80 | Sangat Baik |
| Rata-rata | | | | | | | 2740 | 3,68 | 92,07 | Sangat Baik |

Berdasarkan hasil analisis TCR diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola/pimpinan diperoleh indeks Tingkat Capaian Responden sebesar 92,07% atau kepuasan mahasiswa terhadap pengelola/pimpinan berada pada kategori Sangat Baik.

4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana

Terdapat 3 butir pernyataan pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Selanjutnya data dianalisis TCR, sehingga diperoleh:

| No | Pernyataan | SK B | KB | B | SB | N | SKOR | MEAN | Indeks TCR (%) | KET |
|----|------------------------------------|------|----|----|-----|-----|------|------|----------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| 13 | Kecukupan sarana dan prasarana | 2 | 5 | 90 | 89 | 186 | 638 | 3,43 | 85,75 | Baik |
| 14 | Aksesibilitas sarana dan prasarana | | | 66 | 120 | 186 | 678 | 3,65 | 91,13 | Sangat Baik |

| | | | | | | | | | | |
|------------------|-------------------------------|---|---|----|----|---------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 15 | kualitas sarana dan prasarana | 5 | 2 | 83 | 96 | 18 6 | 642 | 3,45 | 86,29 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | | 1958 | 3,51 | 87,72 | Baik |

Berdasarkan hasil analisis TCR diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana diperoleh indeks Tingkat Capaian Responden sebesar 87,72% atau kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana berada pada kategori Baik.

B. Pembahasan

Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan mahasiswa terhadap dosen 91,06% (Sangat Baik), terhadap tenaga kependidikan 91,13% (Sangat Baik), terhadap pengelola/pimpinan 92,07% (Sangat Baik), serta terhadap sarana dan prasarana 87,72% (Baik).

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan kepuasan tertinggi terdapat pada kepuasan pengelola/pimpinan 92,07% atau dalam kategori sangat baik. Sedangkan kepuasan terendah terdapat pada kepuasan terhadap sarana dan prasarana 87,72% (baik).

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap dosen berada pada kategori Sangat Baik dengan rata-rata Tingkat Capaian Responden sebesar 91,06%
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik dengan rata-rata Tingkat Capaian Responden sebesar 91,13%
3. Kepuasan Mahasiswa terhadap pengelola/pimpinan berada pada kategori Sangat Baik dengan rata-rata Tingkat Capaian Responden sebesar 92,07%
4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana berada pada kategori Baik dengan rata-rata Tingkat Capaian Responden sebesar 87,72%

B. Saran

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh secara umum kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci tergolong memuaskan dengan tiap aspek yang dinilai berada pada kategori baik. Maka diharapkan dosen, tenaga kependidikan dan pimpinan terus memberikan dan memenuhi kebutuhan mahasiswa terutama terkait akademik dengan memberikan pelayanan yang optimal. Dengan hasil monitoring dan evaluasi jika kepuasan mahasiswa sangat baik, maka pimpinan sudah seharusnya memberikan apresiasi yang positif terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan jika kepuasan mahasiswa kurang baik, maka perlu adanya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan supaya proses akademik yang diterima oleh mahasiswa dapat meningkat lagi. Pengaruh positif dari rasa puas mahasiswa akan menambah efektifnya proses akademik di Prodi Tadris Bahasa Inggris, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.