

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
2022-2023



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2022/2023

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga kami bisa menyelesaikan “Laporan Hasil Survei Kepuasan (kemahasiswaan) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tahun Ajaran 2022/2023”. Namun dalam usaha mengimplementasikan budaya mutu melalui pengembangan kualitas secara berkelanjutan, diperlukan suatu evaluasi terhadap pelayanan tersebut.

Laporan Survei ini memuat hasil kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap pelayanan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Laporan Hasil Survei Kepuasan ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tindak lanjut berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan hasil survey kepuasan fakultas dakwah dan komunikasi uin suska riau, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Pekanbaru, Agustus 2023

Dekan



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A.

198111182009011006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Tujuan Survei.....	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	
2.1 Waktu.....	3
2.2 Responden	3
2.3 Kriteria Penilaian	3
2.4 Metode Pengambilan Data.....	3
2.5 Metode Analisis Data.....	3
BAB III HASIL EVALUASI	
Hasil dan Evaluasi	4
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	5
4.2 Rekomendasi.....	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau telah menetapkan visi, misi, renstra serta dokumen Standar Mutu Internal. Pemahaman terhadap visi dan misi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim; menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami; menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami; dan menyelenggarakan tata pamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan transparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan. Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses pembelajaran yang baik akan menjadikan insan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berakhlak mulia dan menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan serta keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni yang bernafaskan Islam.

Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Bentuknya adalah survei terhadap layanan fakultas yang terdiri atas:

- a. Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan
- b. Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana
- c. Kepuasan Layanan Kepuasan Manajemen

Survei kepuasan pelayanan kemahasiswaan ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas fakultas dan universitas. Aspek yang diukur mencakup kesesuaian visi, misi, tujuan, strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan berimplikasi pada pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada waktu berikutnya.

1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai acuan bagi pengelola program studi untuk menyusun program pengembangan dan menentukan arah kebijakan lembaga yang berkaitan dengan kualitas layanan baik pembelajaran maupun pengelolaan.

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Perkuliahan dan Pembelajaran Dosen ini adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2005 Tanggal 4 Januari 2005 tentang Perubahan IAIN Susqa Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim Riau;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja UIN Suska Riau;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
12. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau No. 0922/R/2016 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Akademik UIN Suska Riau.
13. Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2013.
14. Buku Pedoman Mutu Proses Pembelajaran UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2010.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan Layanan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau dilaksanakan mulai pada bulan Juli 2022.

2.2 Responden

Adapun responden pada survey kepuasan ini terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Khusus pada bidang kemaahasiswaan yang menjadi responden adalah seluruh mahasiswa yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK).

2.3 Kriteria Penilaian

Kuesioner penilaian yang digunakan pada survei kepuasan ini adalah kuesioner dengan penilaian menggunakan skala *Likert*. Alternatif jawaban yang disediakan yaitu; sangat baik dengan skor 4, baik dengan skor 3, cukup dengan skor 2, kurang dengan skor 1.

2.4 Metode Pengambilan Data

Survei dilakukan melalui formulir online yang disebar kepada seluruh mahasiswa, Dosen dan Tenaga Pendidik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Survei berlangsung selama dua minggu pada bulan Juli 2023

2.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam monev pembelajaran/perkuliahan ini menggunakan statistik deskriptif menggunakan tabel. Dengan analisis deskriptif, data dari suatu variabel yang jumlahnya sangat banyak dapat diringkas, mudah dipahami, dan dapat disimpulkan. Adapun rumus yang digunakan adalah rumus deskriptif persentase yang secara otomatis dihitung oleh sistem kuisisioner *online*. Hasil yang diperoleh kemudian diinterpretasi menggunakan kriteria seperti yang tertera pada Tabel berikut.

No.	Interval	Kriteria
1	81%-100%	Amat Baik
2	61%-80%	Baik
3	41%-60%	Cukup Baik
4	21%-40%	Kurang Baik
5	0%-20%	Tidak Baik

BAB III

HASIL EVALUASI

A. Analisis dan Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan fakultas

Hasil Monitoring dan Evaluasi kepuasan mahasiswa di tingkat fakultas meliputi kepuasan layanan dan pelaksanaan proses Pendidikan, kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana serta kepuasan layanan manajemen.. Untuk aspek layanan tersebut dapat dilihat pada table berikut.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan didapat hasil rekapitulasi sebagai berikut

Table 3.1

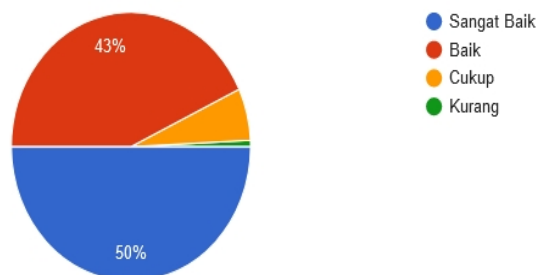
NO	KOMPONEN/ INDIKATOR PENILAIAN
1	Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan
2	Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana
3	Kepuasan Layanan Kepuasan Manajemen

Penjelasan terhadap table tersebut di atas akan diuraikan berdasarkan sub indikator dan rekapitulasi penilaian sebagai berikut:

1. Pada kepuasan layanan dan pelaksanaan proses Pendidikan yang meliputi pelayanan dosen terhadap mahasiswa,

Pada indikator kepuasana mahasiswa melalui item tentang Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan, Kemauan Dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Secara keseluruhan diperoleh data sebagai berikut:

Adapun hasil tersebut dapat dilihat pada diagram berikut;

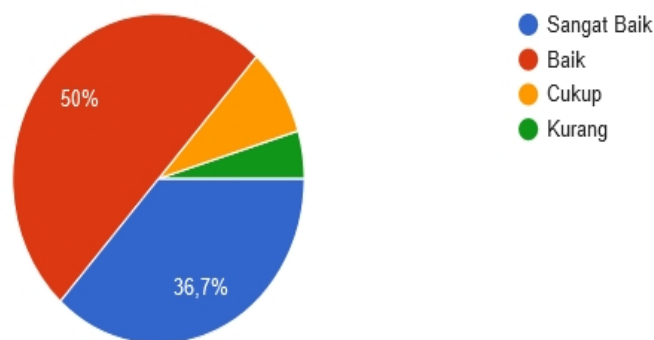


Pada diagram tersebut terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan 50% sangat baik sehingga perlu

dipertahankan sedangkan 43% baik perlu ditingkatkan dan hanya 7 % cukup. Dengan demikian bahwa pelayanan yang diberikan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut.

2. Pada kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana .

Kemampuan Tenaga Kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk Fasilitas Gedung dan Ruang, Penilaian mahasiswa terhadap sarana dan prasarana untuk Fasilitas Sumber belajar (Media, Laboratorium), Adapun hasil tersebut dapat dilihat pada diagram berikut;

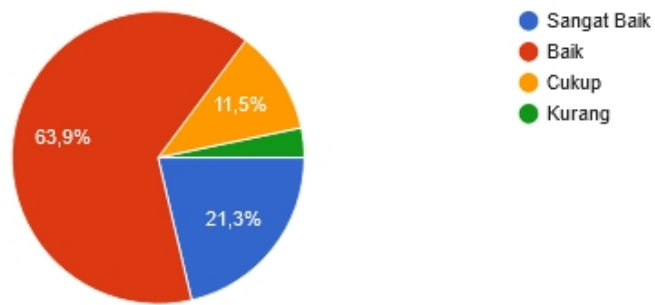


Pada diagram tersebut terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal pelayanan sarana dan prasarana oleh pendidik dan tenaga kependidikan 50% baik sehingga perlu dipertahankan sedangkan 36,1% sangat baik perlu ditingkatkan dan hanya 10 % cukup, 4 % kurang . Dengan demikian bahwa pelayanan yang diberikan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut.masih perlu ditingkatkan dengan melengkapi semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan oleh menggunakan sarana lainnya ditingkat fakultas

3. Kepuasan layanan manajemen

Kemampuan Tenaga Kependidikan dalam memberikan pelayanan manajemen Sejauh mana kualitas narasumber/materi/instruktur telah memenuhi standar yang Anda harapkan, Sejauh mana tindak lanjut dari kegiatan penalaran telah membantu Anda dalam pengembangan kompetensi lebih lanjut, Seberapa konsisten aturan dan pelaksanaan pengajuan serta penilaian proposal dan atau monev pengabdian serta pelayanan manaejmen yang dibutuhkan oleh mahasiswa..

Adapun hasil tersebut dapat dilihat pada diagram berikut;



Pada diagram tersebut terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada sarana dan prasarana yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan 63,9 % baik sehingga perlu dipertahankan sedangkan 21% sangat baik perlu ditingkatkan dan hanya 11,5 % cukup. Dengan demikian bahwa pelayanan yang diberikan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut sudah baik dan perlu peningkatan dan pengadaan sarana dan prasarana yang memadai dan up to date.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan kemahasiswaan, Tahun Akademik 2022/2023 ini berjalan sesuai jadwal. Secara umum, kesimpulan hasil monev dapat disampaikan sebagai berikut:

NO	KOMPONEN/ INDIKATOR PENILAIAN
1	Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan
2	Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana
3	Kepuasan Layanan Kepuasan Manajemen

Berdasarkan hasil

B. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan hasil Monitoring dan Evaluasi Perkuliahan dan Pembelajaran Dosen, direkomendasikan beberapa hal berikut.

1. Kinerja dosen atau tenaga kependidikan dan tenaga pendidik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada proses pelayanan kepada mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023 sudah masuk dalam kategori sangat baik (51%), namun upaya-upaya untuk peningkatan mutu dan layanan dalam kegiatan pembelajaran/perkuliahan hendaknya terus dapat ditingkatkan, terutama item penilaian yang berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima dan ketepatan dalam hal layanan terhadap beberapa keperluan administrasi.
2. Pemberian *reward* and *punishment* berdasarkan hasil penilaian kinerja dosen hendaknya dapat dijadikan sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi dan kinerja para dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.dengan kategori pemberi pelayanan terbaik kepada dosen dan mahasiswa.
3. Melengkapai sarana dan prasarana yang memadai dalam rangka peningkatan mutu layanan terhadap mahasiswa, sehingga terkini dan terdepan dalam kegiatan akademi yang ditunjang oleh ketersediaan sarana.