



STAI AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Di Susun Oleh :
**STAI AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AR-RIDHO

Disusun oleh

Lembaga Penjaminan Mutu

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho Bagansiapiapi selalu berupaya untuk meningkatkan mutu Pendidikan sesuai dengan dokumen SPMI, untuk itu dilakukan upaya survey sebagai bahan masukan untuk membuat perbaikan. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survey kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (reliability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (responsiveness) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat), 3) Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (empathy) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk member perhatian kepada mahasiswa dan 5) Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di STAI Ar-Ridho ini dilakukan untuk menjangking tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STAI Ar-Ridho. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan STAI Ar-Ridho di masa selanjutnya.

B. Tujuan

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pelayanan akademik dan sarana dan prasarana di STAI Ar-Ridho.
2. Survey untuk menjangking informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

C. Luaran yang diharapkan

Tersediaanya dokumen laporan survey kepuasan mahasiswa STAI Ar-Ridho Tahun 2023-2024 serta rekomendasi perbaikan system penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan lingkup STAI Ar-Ridho.

METODE SURVEY

- Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada pertengahan Juli dan Desember 2024, bertepatan pada waktu yang di tetapkan.

- Metode Evaluasi

Pada semester ini, penilaian dilakukan secara online. Mahasiswa diberi kesempatan untuk mengisi kuisisioner secara manual. Jumlah responden sebanyak 59 mahasiswa.

- Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Ketua STAI Ar-Ridho. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan kedepan

HASIL SURVEY

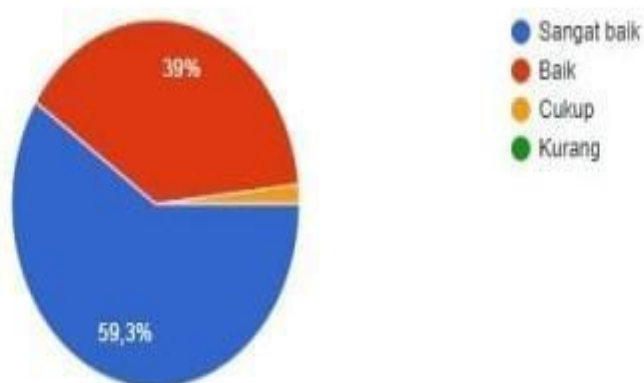
a. Penilaian Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf akademik)

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan staf akademik. Secara umum, penilaian terhadap dosen dan staf akademik dengan kriteria Sangat baik dan baik. Ini menunjukkan bahwa dosen dan staf akademik dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan tupoksi.

Diagram hasil survey penilaian aspek reliability.

Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

59 jawaban



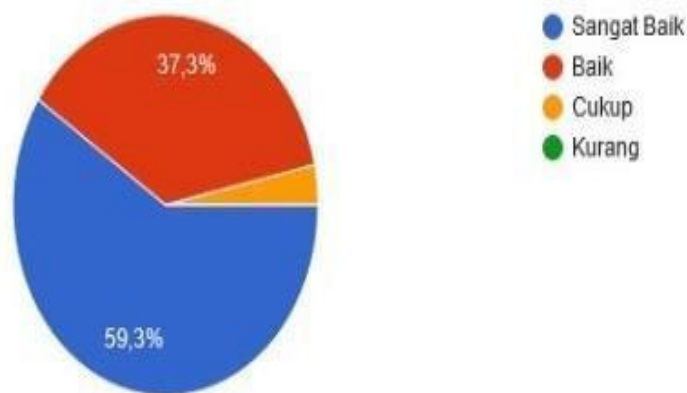
b. Penilaian Aspek Responsiveness (sikap tanggap)

Hasil analisis data penilaian terhadap Aspek Responsiveness (sikap tanggap). Secara umum, penilaian terhadap Responsiveness (sikap tanggap) sangat baik dan baik. Menunjukkan bahwa dosen dan staf akademik memiliki kepedulian dalam membantu mahasiswa dalam pemberian jasa dan pelayanannya.

Diagram hasil survey penilaia aspek responsiveness

Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

59 jawaban



c. Penilaian Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

Hasil analisis data penilaian terhadap Assurance (perlakuan pada mahasiswa). Secara umum, penilaian terhadap Assurance (perlakuan pada mahasiswa), Baik – sangat baik. Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Diagram hasil survey penelitian aspek Assurance

Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

59 jawaban

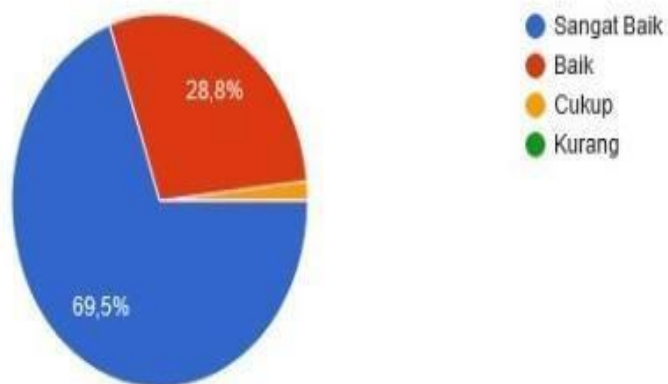


d. Penilaian Aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Hasil analisis data penilaian terhadap Aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa). Secara umum, penilaian terhadap Aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), berkisar antar nilai 3 dan 4 (Baik – sangat baik). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

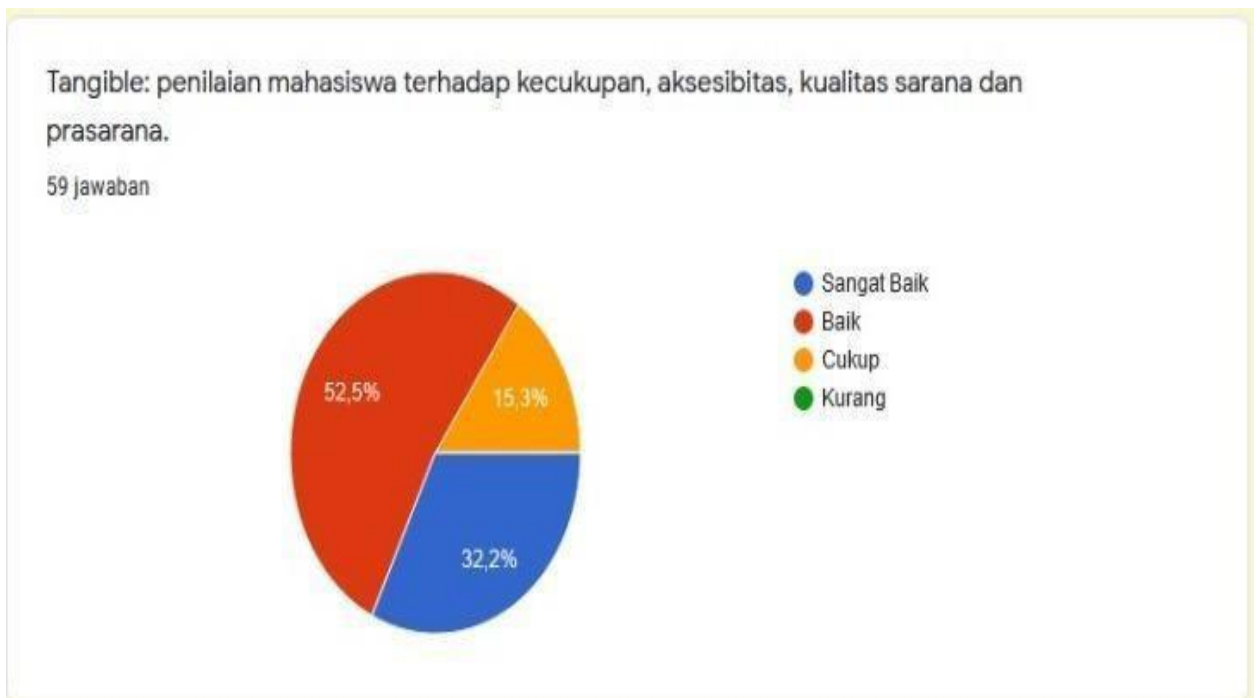
59 jawaban



e. Penilaian Aspek Tangibles (sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)

Hasil analisis data penilaian terhadap Aspek Tangibles (sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan). Secara umum, penilaian terhadap Aspek Tangibles (sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan), Baik – sangat baik. Untuk itu masih adanya upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Diagram hasil survey penelitian aspek Tangibles.



PENUTUP

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori baik dan sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama dalam sarana dan prasarana penunjang, untuk memudahkan mahasiswa dalam PBM, sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan yang lebih baik.

Karimun, Maret 2024
Ketua Penjamin Mutu



Riska Syafitri, M.Pd