



**LAPORAN LAYANAN KEMAHASISWAAN
PROGRAM STUDI
TADRIS BAHASA INDONESIA
FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI CURUP**

Disusun Oleh

GKM



Halaman Pengesahan
Laporan Layanan Kemahasiswaan
Program Studi Tadris Bahasa Indonesia
Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup
Tahun 2023



Di Susun Oleh Tim Fakultas
Disahkan
Di Curup, Desember 2023

Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr.Sutarto,S.Ag,.M.Ag
NIP.198109212000031003

Wakil Dekan 1.

Dr.Sakut Ansori,M.Hum.
NIP.198110202006041002

KATA PENGANTAR

Survei untuk layanan kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia di Fakultas Tarbiyah IAIN Curup melibatkan beberapa langkah untuk memastikan bahwa survei tersebut efektif dalam mengumpulkan data yang relevan dan bermanfaat. Mengidentifikasi tujuan utama dari survei, dalam menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, fasilitas, bimbingan akademik, atau dukungan administrasi.

Dengan melakukan survey kepuasan secara berkala, pihak Fakultas Tarbiyah atau Program Studi dapat mendapatkan masukan dan umpan balik langsung dari mahasiswa, dosen, atau pihak terkait lainnya. Hal ini memungkinkan mereka untuk memahami kekuatan dan kelemahan yang ada, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan para pengguna layanan.

Kelemahan atau masalah yang terungkap dalam survey kepuasan dapat dianggap sebagai peluang untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan. Dengan menindaklanjuti temuan dari survey kepuasan, Fakultas Tarbiyah atau program studi dapat melakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, pengajaran, penelitian, atau aspek lain yang dinilai rendah oleh responden. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa masalah yang teridentifikasi dapat diselesaikan dan tidak terjadi lagi di tahun-tahun berikutnya.

Survey kepuasan juga dapat membantu pihak Fakultas Tarbiyah atau program studi dalam pengambilan keputusan strategis, perencanaan program, dan alokasi sumber daya yang lebih efektif. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, mereka dapat mengarahkan upaya mereka untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik.

Penting untuk mencatat bahwa survey kepuasan hanya menjadi salah satu alat dalam proses evaluasi dan perbaikan. Selain itu, penting juga untuk melibatkan proses evaluasi yang lebih holistik dan komprehensif, seperti tinjauan akademik internal, diskusi kelompok terarah, dan dialog langsung dengan para pemangku kepentingan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai berbagai aspek yang perlu diperbaiki.

Survey ini secara rutin dilaksanakan oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Curup atau program studi tiap tahunnya. Seluruh pihak yang terkait baik itu dosen, mahasiswa, pemangku jabatan di fakultas dan prodi, staf, alumni dan stakeholder, diharapkan

mampu bekerja sama dalam mengisi survey tersebut. Dengan adanya survey yang dilakukan secara online, maka pihak yang terkait akan merasa mudah dalam mengisi survey tersebut.

Laporan survey kepuasan ini diharapkan bisa menjadi bukti sah bagi Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dan program studi terhadap hal-hal yang menjadi penilaiain dalam setiap survey kepuasan yang berdasar pada 9 kriteria. Laporan ini juga diharapkan bisa bermanfaat bagi kepentingan akreditasi program studi yang ada di bawah naungan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup.

Curup, 3 Desember 2023

Kepala Pusat GKM Fakultas Tarbiyah



Meri Hartati, M.Pd

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendekatan yang dilakukan oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Curup atau Program Studi dalam melakukan survey kepuasan dengan menggunakan indikator yang sesuai dengan permintaan BAN-PT adalah langkah yang baik untuk meningkatkan kualitas seluruh kriteria yang ada.

Melakukan survey kepuasan pada akhir tahun atau akhir semester merupakan praktik yang umum dilakukan oleh banyak institusi pendidikan. Hal ini memberikan kesempatan bagi para pengguna layanan, seperti dosen, mahasiswa, staf, stakeholder, dan alumni, untuk memberikan umpan balik mengenai pengalaman mereka terhadap berbagai aspek yang relevan.

Menggunakan platform seperti Google Forms untuk mendistribusikan survey kepuasan merupakan metode yang efisien dan dapat mencakup berbagai kelompok pengguna layanan. Hal ini memungkinkan untuk mendapatkan tanggapan dari berbagai perspektif yang berbeda, yang dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan dan masalah yang perlu diperbaiki.

Dengan adanya survey kepuasan dan penggunaan hasil evaluasi sebagai bahan evaluasi bagi fakultas dan program studi, diharapkan masalah yang teridentifikasi dapat ditindaklanjuti dan diperbaiki. Selain itu, melibatkan dosen, mahasiswa, staf, stakeholder, dan alumni dalam proses evaluasi dan perbaikan juga merupakan langkah yang baik untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi.

Dengan demikian, Fakultas Tarbiyah IAIN Curup atau program studi dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk memperbaiki kelemahan dan memperkuat kelebihan yang ada.

1.2 Tujuan

Tujuan pembuatan survey kepuasan ini adalah untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat

kepuasan para pengisi angket terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan program studi Pendidikan Profe Guru Fakultas Tarbiyah IAIN Curup. Dengan melakukan survey kepuasan, fakultas tersebut ingin memperoleh masukan dari para responden mengenai sejauh mana implementasi layanan kemahasiswaan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

1.3 Manfaat

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan di program studi Tadris Bahasa Indonesia) Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dapat memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi lembaga, staf, dan mahasiswa. Dengan mengetahui kebutuhan dan harapan mahasiswa, program studi dapat menyesuaikan layanan sehingga lebih sesuai dengan harapan mereka, meningkatkan kepuasan keseluruhan. Hasil survei dapat digunakan sebagai bagian dari dokumen pendukung untuk proses akreditasi, menunjukkan komitmen program studi terhadap peningkatan mutu berkelanjutan. Dengan melaksanakan survei kepuasan layanan kemahasiswaan secara berkala dan menindaklanjuti hasilnya dengan tindakan nyata, program studi Tadris Bahasa Indonesia di Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik, dan mencapai tujuan akademik serta operasional yang lebih tinggi..

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEY

A. Waktu Pelaksanaan Survey

Survey terhadap Kepuasan layanan kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dilingkungan Fakultas Tarbiyah dilakukan secara berkala pada setiap tahun.

B. Responden

Responden survey Kepuasan layanan kemahasiswaan adalah mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup sebanyak 88 mahasiswa dari semester awal hingga semester akhir. Dengan item pertanyaan sebanyak 19 item. Dengan harapan survey tersebut akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan representatif tentang kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dari berbagai perspektif yang berbeda..

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey Kepuasan layanan kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup adalah: mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

1. Aspek Pelaksanaan Layanan Kemahasiswaan Prodi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup
2. Aspek Kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam Pelaksanaan kepuasan mahasiswa

Ruang lingkup pelaksanaan layanan kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dapat mencakup beberapa aspek yang berkaitan dengan program studi dan kegiatan di Fakultas tersebut.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Pengukuran kepuasan Pelaksanaan layanan kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup terhadap para mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dengan: 1) menggunakan instrumen

kepuasan dalam bentuk google form yang sah, andal, mudah digunakan berdasarkan hasil uji instrumen yang telah dirumuskan oleh Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup bersama pimpinan melalui uji validitas dan uji reabilitas dengan sampling 30% dari total responden. Tanggapan responden diukur menggunakan angket yang hasilnya diolah menggunakan skala Likert dengan bantuan software Microsoft Excel dengan mengacu pada kriteria yang dinyatakan dalam beberapa respon alternatif (5=sangat Baik ;4=baik; 3=Cukup; 2=cukup baik; 1=Sangat Kurang).

E. Metode Pelaksanaan

Metode yang dilakukan adalah dengan mendistribusikan angket kepada responden melalui google form dengan Link. Angket Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup. Diisi oleh seluruh. Berikut ini kami sertakan Link Google Form nya: <https://forms.gle/NpLZKkVwor3y2qhb6>

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner/angket guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan layanan kemahasiswaan Prodi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas angket atau kuesioner. Kemudian, hasil survei secara hardcopy di Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dan tersip pada email: Ftarbiyah@iaincurup.ac.id

F. Uji Kevalidan Angket Respon

Dalam pelaksanaan survey kepuasan kemahasiswaan yang dilakukan instrumen dinyatakan valid dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi Product Moment menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey kepuasan Sumber daya menyatakan bahwa $r_{hitung} > r_{table}$ berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. Hasil uji validitas telah dilakukan terhadap 10 item butir kuesioner, kepada orang mendapatkan hasil $r_{hitung} > r_{table}$ dimana r_{tabel} adalah 0, 632 dan r_{hasil} didapatkan dengan rentang 0, 692 – 0, 982 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir kuesioner valid untuk digunakan.

G. Uji Reliabilitas Angket

Sedangkan hasil uji statistic reliabilitas (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan Alpha Cronbach. Kuesioner ini telah dilakukan uji relibilitas dan didapatkan nilai alpha Cronbach sebesar 0,954. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen Pengukuran untuk kepuasan dinyatakan handal karena alpha cronbach $> 0,600$.

H. Analisis Hasil Angket

Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan *performance analysis*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan peneliti dan sebagai soal deskripsi diasumsikan sebagai hambatan atau masukan yang diberikan oleh peneliti.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEY

A. Hasil Survey

Survei memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat dalam proses peningkatan kualitas layanan, meningkatkan rasa kepemilikan dan partisipasi aktif dalam umpan balik yang konstruktif dan berpartisipasi dalam diskusi tentang peningkatan layanan. berdasarkan dari data survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan program studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup adalah seluruh mahasiswa Prodi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup ditunjukkan pada Tabel sebagai berikut:

Tabel I
Angket Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Prodi Tadris Bahasa Indonesia
Fakultas Tarbiyah IAIN Curup Tahun 2023

PERNYATAAN	% Kepuasan			
	Sangat baik	baik	Cukup	Kurang
Aspek Keandalan (Reliability)				
Kejelasan dan penguasaan materi perkuliahan yang disampaikan dosen.	87,80%	10,20%	2,00%	0%
Apakah bahan ajar (handout, modul, referensi up to date) yang diberikan dosen cukup membantu?	86,00%	12,00%	2,00%	0%
Aspek Daya tanggap (responsiveness)				
Dosen memberikan respon cepat ketika mahasiswa mengajukan pertanyaan atau keluhan.	88,00%	8,80%	3,20%	0%
Dosen menyediakan waktu Bimbingan atau konsultasi yang memadai dan mudah dijangkau oleh mahasiswa	85,00%	12,50%	2,50%	0%

Dosen menanggapi tugas atau pekerjaan mahasiswa dengan waktu yang tepat dan tidak terlambat.	85,00%	14,00%	1,00%	0%
Aspek Kepastian (assurance)				
Dosen memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai sesuai bidang keahliannya.	85,20%	12,10%	2,70%	0%
Dosen menyampaikan materi kuliah dengan jelas dan sistematis.	88,30%	9,50%	2,20%	0%
Dosen menilai tugas dan ujian secara objektif dan adil.	86,00%	13,00%	1,00%	0%
Aspek Empati (empathy)				
Dosen menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap permasalahan akademik dan non-akademik mahasiswa.	87,70%	10,00%	2,30%	0%
Dosen menyediakan waktu konsultasi yang cukup untuk membantu mahasiswa secara individual.	86,70%	12,00%	1,30%	0%
Aspek Tangible				
Penampilan fisik dosen yang rapi dan profesional.	86,30%	12,10%	1,60%	0%
Layanan Administrasi				
Kecepatan pelayanan proses administrasi	88,90%	8,40%	2,70%	0%
Kemudahan mendapatkan informasi akademis dari staff administrasi	87,80%	10,70%	1,50%	0%
Keramahan staff administrasi dalam berinteraksi dengan mahasiswa	88,80%	7,00%	4,20%	0%
Kesungguhan staff administrasi dalam melayani pengurusan kebutuhan administrasi mahasiswa mengenai surat-surat, dokumen- dokumen, dan lain-lain.	87,20%	11,10%	1,70%	0%
Ketepatan waktu pelayanan proses administrasi	85,80%	12,20%	2,00%	0%
Kemudahan untuk bertemu dengan staff administrasi.	88,00%	12,00%	0,00%	0%

Fasilitas Pendidikan				
Ketersediaan sarana bantu mengajar seperti LCD, multimedia, dan bahan ajar yang memadai.	87,70%	12,00%	0,30%	0%
Ketersediaan ruang kelas yang nyaman dan kondusif untuk proses pembelajaran.	86,70%	12,00%	1,30%	0%
Fasilitas ruang konsultasi atau bimbingan skripsi yang memadai.	88%	12%	0%	0%
Ketersediaan sarana komunikasi seperti telepon, komputer, dan jaringan internet yang memadai.	87%	11%	2%	0%
Sarana pendukung lain seperti ruang parkir, penerangan, dan keamanan yang memadai.	86,70%	11,30%	2%	0%
Jumlah Rata-Rata	87,03%	11,18%	1,80%	0%

Berdasarkan hasil kepuasan Kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 88 orang yang terdiri dari seluruh mahasiswa aktif program studi Tadris Bahasa Indonesia dari semester awal hingga semester akhir dilingkungan Fakultas Tarbiyah yang memperoleh skor rata-rata 87,03% dari 22 item pertanyaan. Dan skor tersebut mendapat kategori sangat baik sehingga Hal ini membuktikan bahwasanya tingkat layanan Kemahasiswaan prodi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup berjalan dengan sangat baik.

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan hasil survey pelaksanaan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup yang telah didistribusikan, pihak Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dapat menggunakan hasil tersebut sebagai evaluasi untuk meningkatkan performa fakultas dan program studi yang ada. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan hasil survey dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai kepuasan dan persepsi responden terhadap pelaksanaan kepuasan layanan mahasiswa program studi Tadris Bahasa Indonesia yang telah ditetapkan.

Dengan mengevaluasi hasil survey pelaksanaan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Tadris Bahasa Indonesia Fakultas Tarbiyah IAIN Curup dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan pencapaian layanan kemahasiswaan. Evaluasi ini dapat membantu fakultas dalam mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan yang

perlu diperbaiki, serta memperkuat aspek yang telah mendapat apresiasi tinggi dari responden.

B. Tindak Lanjut

Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah diambil berdasarkan analisis SWOT dalam rangka meningkatkan jumlah dan kualitas program layanan dan pembinaan minat, bakat, penalaran, kesejahteraan, dan keprofesian mahasiswa dapat dilihat sebagai berikut:

Aspek yang di Evaluasi	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
Ada sebagian dosen bahan ajar tidak bisa diakses internet .	Mengupayakan pembaharuan bahan ajar	Perbarui bahan ajar seperti handout, modul, dan referensi secara berkala dengan sumber terbaru, termasuk jurnal terkini dan tools digital untuk kemudahan akses.
Kurangnya kejelasan dan penguasaan materi dosen, menyebabkan penyampaian tidak sistematis atau tidak mendalam.	Program pengembangan kompetensi dosen	Peningkatan kualitas SDM Dosen
Peningkatan program layanan kemahasiswaan	Formulasi baru dalam program layanan	Optimalisasi media sosial facebook, instagram, dan youtube