

# LAPORAN EVALUASI

PEMBELAJARAN DOSEN  
TERHADAP MAHASISWA (EDOM)

Periode Genap 2022/2023



**IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**  
**BANGKA BELITUNG**



# **LAPORAN EVALUASI**

**INDEKS PEMBELAJARAN DOSEN TERHADAP MAHASISWA (EDOM) IAIN  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
PERIODE GENAP 2022/2023**

**Tim Penyusun**

**Dr. Ahmad Irvani, M.Ag  
Syarifah, M.S.I  
Nurul Faqih Isro`i, M.Pd  
Dr. Syarifuddin Idris, M.Pd  
Utin Mutia, M.Pd**

**Tata Usaha:  
Uci Asnita, S.Kom**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Dasar Hukum .....	5
C. Ruang Lingkup .....	6
D. Tujuan dan Manfaat.....	6
<b>BAB II TINJAUAN KONSEP.....</b>	<b>7</b>
A. Konsep Kepuasan .....	7
B. Konsep Pelayanan.....	8
C. Indikator Kepuasan Pelayanan.....	8
<b>BAB III METODE SURVEI .....</b>	<b>9</b>
A. Populasi dan Sampel.....	9
B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data.....	9
1. Validitas Instrumen .....	9
2. Reliabilitas Instrumen .....	11
3. Teknik Analisis Data .....	11
<b>BAB IV HASIL SURVEI.....</b>	<b>14</b>
A. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Fakultas Tarbiyah (FTAR).....	14
B. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI) .....	15
C. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Fakultas Syariah dan Komunikasi Islam (FSEI) .....	17
D. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Program Pascasarjana (PPs).....	18
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>23</b>

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi penyelenggara pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam konteks pembangunan bangsa. Dalam hal ini, PT setidaknya terus berupaya untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif sehingga mampu menghasilkan mutu lulusan yang mapan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dewasa ini upaya peningkatan mutu perguruan tinggi perlu terus diupayakan, mengingat peran perguruan tinggi yang sangat strategis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Upaya peningkatan mutu ini kian mendesak dengan masuknya era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan percepatan informasi dan teknologi di segala lini. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutunya. Salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam rangka menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini melalui peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut H.A.R. Tilaar dalam Amin, (2017: 227) perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Singgih dan Rahmayanti, (2008: 133) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mutu perguruan tinggi yaitu; proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, prasarana dan sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat dan tata kelola. Jika dilihat dari beberapa faktor tersebut, faktor suasana akademik dan tata kelola berhubungan erat dengan pelayanan akademik di perguruan tinggi.

Suasana akademik akan meningkat jika pelayanan terhadap mahasiswa juga meningkat. Begitu juga dengan tata kelola yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya pelayanan kepada mahasiswa. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai *input* perguruan tinggi perlu mendapat pelayanan baik agar mereka dapat dengan mudah mengembangkan kapasitas diri.

IAIN SAS Bangka Belitung sebagai penyedia jasa layanan pendidikan yang didalamnya juga terdapat pelayanan akademik berupa perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat. Fasilitas pelayanan tersebut sangat penting karena terkait langsung dengan proses studi mahasiswa. Jangan sampai ada mahasiswa yang terkendala kelulusannya hanya karena kurang optimalnya pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa.

Uraian di atas menunjukkan bahwa betapa pentingnya peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan evaluasi melalui metode survey terhadap mahasiswa. Hasil survey setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

## **B. Dasar Hukum**

Pelaksanaan kegiatan survey dilingkungan IAIN SAS Bangka Belitung didasari oleh beberapa regulasi dan peraturan sebagai berikut:

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
10. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
11. Keputusan Dirjen DIKTIS Nomor 202/DJ.I/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;

12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
14. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi

### **C. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup pedoman survey kepuasan ini secara umum mengkomodir komponen kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran atau perkuliahan yang dilaksanakan dosen meliputi aspek, 1) persiapan pembelajaran, 2) pelaksanaan pembelajaran, 3) evaluasi hasil pembelajaran.

### **D. Tujuan dan Manfaat**

Secara umum tujuan Evaluasi Pembelajaran dosen dan mahasiswa ini dilaksanakan untuk mendapatkan informasi yang akurat terkait dengan pemenuhan standar pendidikan pada sistem penjaminan mutu di tingkat Fakultas. Secara khusus tujuan Evaluasi Pembelajaran dosen dan mahasiswa untuk :

- a. Mengukur indeks kepuasan mahasiswa dengan dosen dalam pelaksanaan pembelajaran.
- b. Mengevaluasi proses pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah.
- c. Dapat menjadi masukan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pembinaan dosen.
- d. Sebagai salah satu sebagai dasar dalam pemberian *reward and punishment* kepada dosen.

## BAB II TINJAUAN KONSEP

### A. Konsep Kepuasan

Telah disinggung diawal bahwa, pelayanan yang optimal akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan akademik yang optimal juga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller, (2009) mendefenisikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai akibat dari kinerja ataupun suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam artian, apa yang diharapkan oleh pelanggan sama dengan yang dialaminya dalam kondisi nyata.

Musanto, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa, pelanggan akan loyal atau setia jika penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu terus dipertahankan dengan melakukan berbagai upaya. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, Tjiptono, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa setidaknya ada empat hal yang perlu dilakukan oleh organisasi atau penyedia dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yaitu; 1) melakukan identifikasi siapa yang menjadi pelanggan, 2) dapat memahami seberapa besar harapan pelanggan terhadap kualitas, 3) dapat memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan 4) dapat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari pelanggan.

Jika penyedia layanan dapat mengoptimalkan pelayanannya maka pelanggan akan merespon balik atas apa yang dia rasakan. Menurut Saraswati, (2008) dalam Eswika Nilasari dan Istiatin, (2015: 5) pelanggan yang puas setidaknya akan melakukan hal-hal seperti; a) akan membeli ulang produk, b) memberikan rekomendasi kepada orang lain, c) kurang peduli dengan iklan produk lain, dan d) membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Berdasarkan uraian tersebut jelaslah bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa harus menjadi prioritas utama dalam pelayanan kepada pelanggan.

## **B. Konsep Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>, 2018) pelayanan diartikan sebagai cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Kotler, (2002) yang dikutip Muliaty, (2016: 78) memberikan pengertian pelayanan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud atau memiliki konsekuensi apapun. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003) sebagaimana yang dikutip Fikri, dkk (2016) pelayanan diartikan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Untuk dapat lebih memahami konsep pelayanan, setidaknya ada tiga karakteristik khusus pelayanan yaitu, 1) bersifat tidak bisa diraba atau berlawanan dengan barang jadi, 2) pelayanan merupakan tindakan nyata yang berimplikasi pada tindakan sosial, 3) pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata dalam kegiatan produksi dan konsumsi. Karena kedua hal tersebut saling berkaitan satu sama lain (LSPP-IBI, 2014: 75)

Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau usaha dalam rangka membangun kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan tidak berupa benda atau barang yang dapat dilihat. Akan tetapi, pelayanan lebih kepada perilaku memberikan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Karena tujuan utama pelayanan adalah mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan akademik dalam penelitian ini lebih merujuk pada pemberian pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik seperti, perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat.

## **C. Indikator Kepuasan Pelayanan**

Pada praktiknya, pelayanan akademik perlu memperhatikan beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan pelayanan. Menurut Lupiyoadi dalam Amin, (2017: 199) menerangkan setidaknya terdapat lima faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan diantaranya; 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*. Tjiptono, (2008) sebagaimana yang dikutip Mariska dan Hati, (2015: 2) menjelaskan bahwa *tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan fasilitas fisik layanan yang terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi perusahaan. *Reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan atau jasa dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya.

*Responsiveness* (respon) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan bagaimana cara karyawan atau penyedia layanan dalam melayani pelanggan serta kemampuan penyedia layanan

dalam meyakinkan pelanggan. *Empathy* (empati) yang berarti penyedia layanan dapat memahami keinginan atau masalah pelanggannya. Selain itu, empati juga dapat berarti memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan secara personal dalam memahami keinginan atau masalahnya.

## BAB III METODE SURVEI

Metode survei digunakan untuk mengetahui pemikiran, pendapat, dan perasaan orang (Shaughnessy, dkk, 2012: 130) Evaluasi ini mengungkapkan kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan pembelajaran yang dilaksanakan oleh dosen IAIN SAS Bangka Belitung. Pelaksanaan survei dilakukan oleh LPM dan Gugus Penjaminan Mutu di Fakultas yang dilaksanakan pada setiap semester.

### A. Populasi dan Sampel

Populasi untuk pelaksanaan survei kepuasan mengacu pada jumlah seluruh subjek dimana hasil survei akan diberlakukan. Populasi pada survei ini adalah seluruh mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung pada semester genap 2022/2023 yang berjumlah 2.812 orang. Sedangkan untuk menentukan besaran sampel, mengambil seluruh populasi survei ini, namun yang mengembalikan hanya 1.338. sehingga sampel dalam survei ini adalah 1.338.

### B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data

Pengumpulan data survei dilakukan melalui instrumen atau kuesioner yang diberikan kepada responden secara *online*.

#### 1. Validitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan pembelajaran dosen IAIN SAS Babel harus dilakukan validasi terlebih dahulu melalui teknik uji korelasi Pearson dengan rumus  $r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$ . Kriteria item pernyataan dinyatakan valid merujuk pada pendapat Crocker and Algina dalam Naga, (2016) dengan ketentuan berikut ini:

1. Jika koefisien validitas  $\geq 0,25$  item dinyatakan valid

2. Jika koefisien validitas  $\leq 0,25$  item dinyatakan tidak valid

Adapun untuk jumlah sampel uji coba, berdasarkan pendapat Arafat, (2015); Rouquette & Falissard, (2011) bahwa rentang jumlah sampel 100 – 300 sudah cukup memadai. Analisis data untuk validitas item dapat dilakukan menggunakan *software* statistik yang relevan.

### 1. Validitas Item Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen IAIN SAS Bangka Belitung

Berikut ini disajikan hasil pengujian validitas item instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa.

**Tabel 3.1 Pengujian Validitas Item**

No	Komponen Yang Diukur	Ambang Batas Koefisien Validitas	Koefisien Validitas	Ket
<b>A</b>	<b>Persiapan Pembelajaran</b>			
1	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa	0.25	0.95	Valid
2	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan yang akan dicapai	0.25	0.94	Valid
<b>B</b>	<b>Pelaksanaan Pembelajaran</b>			
1	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan	0.25	0.67	Valid
2	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan	0.25	0.75	Valid
3	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar	0.25	0.78	Valid
4	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang bervariasi	0.25	0.76	Valid
5	Dosen selalu membuka sesi tanya jawab	0.25	0.79	Valid
6	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika materi kurang	0.25	0.55	Valid
7	Dosen mampu memotivasi siswa agar aktif dalam proses belajar mengajar	0.25	0.80	Valid
8	Penampilan dosen dalam berpakaian rapi, bersih, dan serasi	0.25	0.78	Valid
9	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan: jelas, sopan dan santun	0.25	0.75	Valid
10	Dosen bersedia melakukan konsultasi bila mahasiswa kesulitan dalam perkuliahan	0.25	0.71	Valid

No	Komponen Yang Diukur	Ambang Batas Koefesien Validitas	Koefesien Validitas	Ket
11	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa	0.25	0.76	Valid
<b>C</b>	<b>Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa</b>			
1	Soal ujian sesuai dengan materi kuliah yang disampaikan	0.25	0.86	Valid
2	Dosen obyektif dan transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa	0.25	0.91	Valid
3	Jika ada keberatan atas nilai mahasiswa, dosen menerima keberatan tersebut	0.25	0.87	Valid

## 2. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui teknik belah dua dengan formula *alpha cronbach* berikut ini.  $r_{11} = \frac{2(r_{1,2})}{1+r_{1,2}}$ . Instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefesien alpha  $\geq 0,70$  (Arafat, 2015) Berikut ini disajikan hasil analisis uji reliabilitas.

**Tabel III.2 Tabel Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach Alpha	
$\sum$ Var Item	16,8
Var.Total	93,44
$\sum$ Item	35
$\sum$ Item -1	34
<b>Koefesien Reliabilita</b>	<b>0,84</b>
<b>Instrumen Dinyatakan Reliabel!</b>	

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_t^2$  = varians total

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefesien reliabilitas  $0.84 > 0.70$ . Dengan demikian, instrumen kepuasan dosen dinyatakan **Reliabel**.

## 3. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil survey dapat dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan mengetahui nilai rata-rata atau persentase. Sedangkan analisis statistik inferensial dapat dilakukan jika ingin mengetahui hubungan atau keterkaitan anatar komponen atau variabel.

Dalam survey ini, teknik analisis data berpedoman pada Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan dihitung

menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis data sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Setiap pernyataan masing-masing unsur diberi skor.

Skor dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Unsur)

$$\frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan pada nilai dasar 25 dengan ketentuan nilai indeks kepuasan x 25.
4. Kemudian mencocokkan skor indeks kepuasan dengan kategori kepuasan sebagaimana tercantum pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.3. Indeks Kepuasan**

Skor	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Indeks Kepuasan	Nilai Mutu	Keterangan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Puas
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Puas



## BAB IV HASIL SURVEI

Survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen di lingkungan FTAR IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang dilaksanakan dosen terdiri dari aspek, 1) persiapan pembelajaran, 2) pelaksanaan pembelajaran, dan 3) evaluasi pembelajaran. Berikut ini disajikan hasil analisis data kepuasan mahasiswa di FTAR, FDKI, FSEI, dan Program Pascasarjana.

### A. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Fakultas Tarbiyah (FTAR)

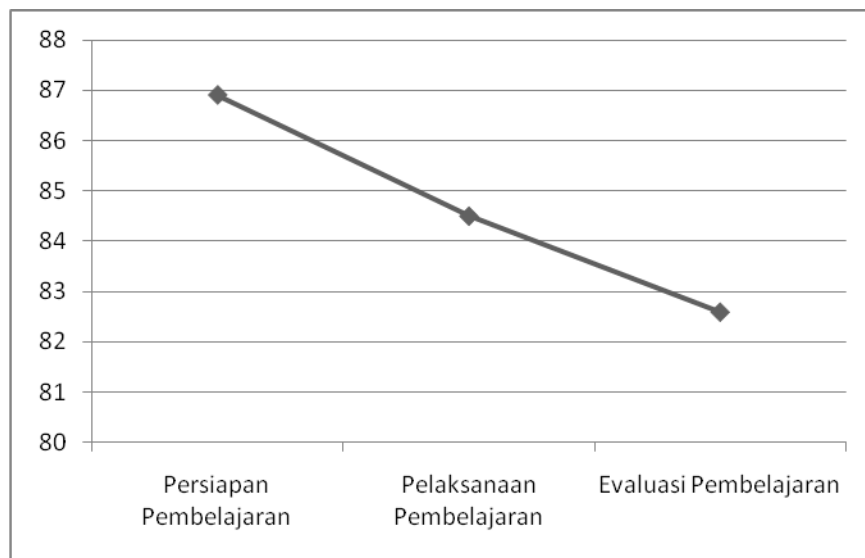
Kepuasan mahasiswa FTAR terhadap pembelajaran yang dilaksanakan dosen baik dari aspek persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi termasuk pada kategori “Sangat Puas” dengan indeks sebesar 84.7.

#### 4.1 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>1</b>	<b>Persiapan Pembelajaran</b>		
1.1	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa	86.9	<b>Sangat Puas</b>
1.2	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan yang akan dicapai		
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan Pembelajaran</b>		
2.1	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan	84.5	<b>Sangat Puas</b>
2.2	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
2.3	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar		
2.4	Dosen menggunakan metoda perkuliahan yang bervariasi		
2.5	Dosen selalu membuka sesi tanya jawab		
2.6	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika materi kurang		
2.7	Dosen mampu memotivasi siswa agar aktif dalam proses belajar mengajar		
2.8	Penampilan dosen dalam berpakaian rapi, bersih, dan serasi		
2.9	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan: jelas, sopan dan santun		
2.10	Dosen bersedia melakukan konsultasi bila mahasiswa kesulitan dalam perkuliahan		

2.11	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa		
2.12	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan		
2.13	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
<b>3 Evaluasi Pembelajaran</b>			
3.1	Soal ujian sesuai dengan materi kuliah yang disampaikan		
3.2	Dosen obyektif dan transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa	82.6	<b>Sangat Puas</b>
3.3	Jika ada keberatan atas nilai mahasiswa, dosen menerima keberatan tersebut		
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>84.7</b>	<b>Sangat Puas</b>

Gambar 4.1 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen



#### B. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI)

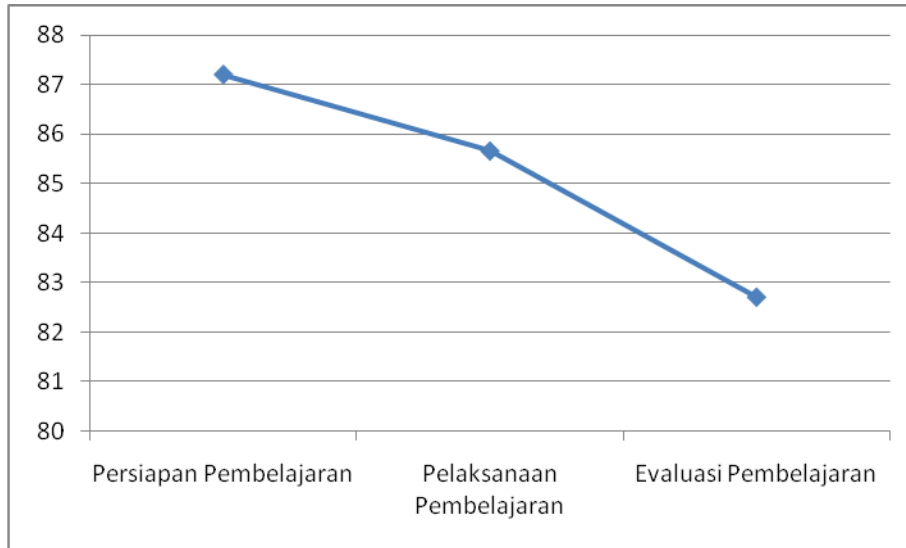
Kepuasan mahasiswa FDKI terhadap pembelajaran yang dilaksanakan dosen baik dari aspek persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi termasuk pada kategori “Sangat Puas” dengan indeks sebesar 85.2.

#### 4.2 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	<b>Persiapan Pembelajaran</b>		
1.1	Dosen menyampaikan kontrak	87.2	<b>Sangat Puas</b>

	perkuliahan kepada mahasiswa		
1.2	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan yang akan dicapai		
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan Pembelajaran</b>		
2.1	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan		
2.2	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
2.3	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar		
2.4	Dosen menggunakan metoda perkuliahan yang bervariasi		
2.5	Dosen selalu membuka sesi tanya jawab		
2.6	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika materi kurang		
2.7	Dosen mampu memotivasi siswa agar aktif dalam proses belajar mengajar	85.6	<b>Sangat Puas</b>
2.8	Penampilan dosen dalam berpakaian rapi, bersih, dan serasi		
2.9	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan: jelas, sopan dan santun		
2.10	Dosen bersedia melakukan konsultasi bila mahasiswa kesulitan dalam perkuliahan		
2.11	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa		
2.12	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan		
2.13	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
<b>3</b>	<b>Evaluasi Pembelajaran</b>		
3.1	Soal ujian sesuai dengan materi kuliah yang disampaikan		
3.2	Dosen obyektif dan transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa	82.7	<b>Sangat Puas</b>
3.3	Jika ada keberatan atas nilai mahasiswa, dosen menerima keberatan tersebut		
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>85.2</b>	<b>Sangat Puas</b>

Gambar 4.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen



### C. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Fakultas Syariah dan Komunikasi Islam (FSEI)

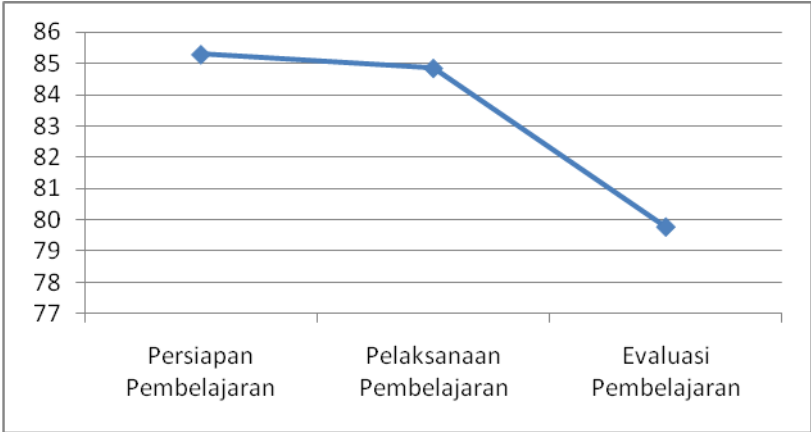
Kepuasan mahasiswa FSEI terhadap pembelajaran yang dilaksanakan dosen baik dari aspek persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi termasuk pada kategori “Sangat Puas” dengan indeks sebesar 83.3.

#### 4.3 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>1</b>	<b>Persiapan Pembelajaran</b>		
1.1	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa	85.29	<b>Sangat Puas</b>
1.2	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan yang akan dicapai		
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan Pembelajaran</b>		
2.1	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan	84.85	<b>Sangat Puas</b>
2.2	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
2.3	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar		
2.4	Dosen menggunakan metoda perkuliahan yang bervariasi		
2.5	Dosen selalu membuka sesi tanya jawab		

2.6	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika materi kurang		
2.7	Dosen mampu memotivasi siswa agar aktif dalam proses belajar mengajar		
2.8	Penampilan dosen dalam berpakaian rapi, bersih, dan serasi		
2.9	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan: jelas, sopan dan santun		
2.10	Dosen bersedia melakukan konsultasi bila mahasiswa kesulitan dalam perkuliahan		
2.11	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa		
2.12	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan		
2.13	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
<b>3</b>	<b>Evaluasi Pembelajaran</b>		
3.1	Soal ujian sesuai dengan materi kuliah yang disampaikan		
3.2	Dosen obyektif dan transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa	79.78	Puas
3.3	Jika ada keberatan atas nilai mahasiswa, dosen menerima keberatan tersebut		
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>83.3</b>	<b>Sangat Puas</b>

Gambar 4.3 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen



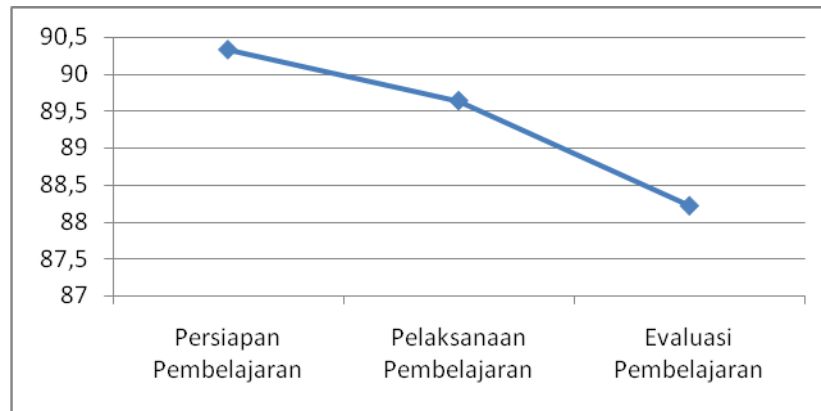
**D. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen Program Pascasarjana (PPs)**

Kepuasan mahasiswa PPs terhadap pembelajaran yang dilaksanakan dosen baik dari aspek persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi termasuk pada kategori “Sangat Puas” dengan indeks sebesar 89.4.

#### 4.4 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

No	Aspek	Indeks	Kategori
<b>1</b>	<b>Persiapan Pembelajaran</b>		
1.1	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa	90.33	<b>Sangat Puas</b>
1.2	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan yang akan dicapai		
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan Pembelajaran</b>		
2.1	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan	89.64	<b>Sangat Puas</b>
2.2	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
2.3	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar		
2.4	Dosen menggunakan metoda perkuliahan yang bervariasi		
2.5	Dosen selalu membuka sesi tanya jawab		
2.6	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika materi kurang		
2.7	Dosen mampu memotivasi siswa agar aktif dalam proses belajar mengajar		
2.8	Penampilan dosen dalam berpakaian rapi, bersih, dan serasi		
2.9	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan: jelas, sopan dan santun		
2.10	Dosen bersedia melakukan konsultasi bila mahasiswa kesulitan dalam perkuliahan		
2.11	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa		
2.12	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan		
2.13	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan		
<b>3</b>	<b>Evaluasi Pembelajaran</b>		
3.1	Soal ujian sesuai dengan materi kuliah yang disampaikan	88.2	<b>Sangat Puas</b>
3.2	Dosen obyektif dan transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa		
3.3	Jika ada keberatan atas nilai mahasiswa, dosen menerima keberatan tersebut		
<b>Rata-Rata Indeks</b>		<b>89.4</b>	<b>Sangat Puas</b>

Gambar 4.4 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen



## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap Dosen yang dilaksanakan di FTAR, FDKI, FSEI, dan PPs dilaksanakan secara gradual untuk menjamin kualitas dan mutu pelayanan akademik. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen diukur melalui angka indeks sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan dosen FTAR sebesar 84.7 pada kategori “Sangat Puas”
2. Indeks kepuasan dosen FDKI sebesar 85.2 pada kategori “Sangat Puas”
3. Indeks kepuasan dosen FSEI sebesar 83.31 pada kategori “Sangat Puas”
4. Indeks kepuasan dosen PPs sebesar 89.4 pada kategori “Sangat Puas”

## **B. Rekomendasi**

Secara umum, kepuasan mahasiswa di semua fakultas termasuk pada kategori sangat puas. Namun demikian, pihak fakultas perlu juga melakukan upaya untuk mempertahankan nilai indeks tersebut. Gugus Kendali Mutu di setiap Fakultas dapat melakukan hal-hal berikut: 1) Terus mengintensifkan evaluasi akademik mulai dari awal, tengah, dan akhir, 2) pengelola fakultas rutin melaksanakan rapat tinjauan manajemen (RTM), dan 3) Mengoptimalkan reward dan punishment bagi dosen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Amin, Solekhul, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017.

Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).

Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3 Nomor 1, Januari 2016.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>, diakses tanggal 18 Oktober 2018)

Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Volume 25 Nomor 2 Agustus 2015, hal. 3.

Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan-Ikatan Bankir Indonesia (LSPP-IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: LSPP-IBI, 2014)

Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen DeReMa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11 Nomor 2 Tahun 2016, hal. 266.

Mariska, Lidya dan Shinta Wahyu Hati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 2.

Muliaty, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1 Tahun 2016, hal. 78.

Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).

Nilasari, Eswika dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*, Volume 13 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 5.

Rahmayanti dan Moses L. Singgih, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2008 Bidang Teknik Industri*.

Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).

Chuan, C. L., & Penyelidikan, J. (2006). Sample size estimation using Krejcie and Morgan and Cohen statistical power analysis: A comparison. *Jurnal Penyelidikan IPBL*, 7(1), 78–86.

Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).

Rouquette, A., & Falissard, B. (2011). Sample size requirements for the internal validation of psychiatric scales. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 20(4), 235–249.

#### **Peraturan-Peraturan:**

Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Lampiran

**INSTRUMEN INDEKS KUALITAS PEMBELAJARAN DOSEN  
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
PERSEPSI MAHASISWA**

**Nama Dosen** : .....

**MK. Yang Diampu** : .....

**Fakultas** : Tarbiyah / Dakwah dan Komunikasi Islam / Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : .....

ST = Sangat Setuju S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	SKALA PENILAIAN				
		ST	S	KS	TS	STS
<b>A</b>	<b>Persiapan</b>					
1	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa					
2	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan yang akan dicapai					
<b>B</b>	<b>Pelaksanaan</b>					
3	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan					
4	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran dalam setiap pertemuan					
5	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar					
6	Dosen menggunakan metoda perkuliahan yang bervariasi					
7	Dosen selalu membuka sesi tanya jawab					
8	Dosen memberikan pertemuan tambahan jika materi kurang					
9	Dosen mampu memotivasi siswa agar aktif dalam proses belajar mengajar					
10	Penampilan dosen dalam berpakaian rapi, bersih, dan serasi					
11	Penggunaan bahasa dalam pelaksanaan perkuliahan: jelas, sopan dan santun					
12	Dosen bersedia melakukan konsultasi bila mahasiswa kesulitan dalam perkuliahan					
13	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa					
<b>C</b>	<b>Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa</b>					
14	Soal ujian sesuai dengan materi kuliah yang disampaikan					
15	Dosen obyektif dan transparan dalam memberikan nilai					

	kepada mahasiswa					
16	Jika ada keberatan atas nilai mahasiswa, dosen menerima keberatan tersebut					

**TANGGAPAN TERBUKA** (*Tuliskan saran, penilaian, ataupun kritik saudara terhadap keseluruhan kinerja dosen pengampu mata kuliah ini*)

.....

.....

.....

.....