



LAPORAN EVALUASI LAYANAN KEMAHASISWAAN

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA IAIN BUKITTINGGI

TAHUN 2021

PASCASARJANA IAIN BUKITTINGGI
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji sukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Layanan Kemahasiswaan Tahun 2021 yang terdiri (1) Pengembangan Minat dan Bakat mencakup Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) kegiatan keolahragaan seperti badminton, volly, futsal; (2) Unit Pelayanan Konseling (UPK) yang memfasilitasi layanan Konsultasi Akademik dan non Akademik, Serta Bimbingan Karir dan Kewirausahaan; (3) Layanan kesejahteraan meliputi Layanan Beasiswa (yang memberikan informasi tentang jenis-jenis Beasiswa bagi mahasiswa serta syarat-syarat pengajuannya) dan Layanan Kesehatan Mahasiswa. Survei dilaksanakan untuk mengukur kinerja unit-unit yang berkaitan dengan tiga layanan tersebut.

Penyusunan laporan evaluasi ini mendapatkan bantuan dan arahan dari banyak pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan kegiatan ini dan semua pihak yang telah ikut memfasilitasi semua keperluan kami sehingga kami mampu menyelesaikan Laporan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam ini. Laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga diharapkan kritik dan saran yang membangun kepada semua pihak untuk perbaikan laporan yang akan datang.

Bukittinggi, 17 Januari 2022

Ka.Prodi MPI



M. Arif, M.Ed., Ph.D

NIDN. 2012058902

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Hukum.....	4
C. Tujuan	5
D. Sasaran Angket	5
E. Aspek-Aspek Yang Dinilai	6
BAB II.....	7
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	7
A. Metode Pengumpulan Data	7
B. Analisis Data	7
BAB III	8
HASIL DAN PEMBAHASAN	8
C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bakat dan Minat	8
D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling.....	8
E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembinaan <i>Soft Skill</i>	9
F. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Beasiswa.....	10
G. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan.....	11
BAB IV	13
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13
H. Kesimpulan	13
I. Rekomendasi.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi. Termasuk kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Bukittinggi terhadap Layanan Kemahasiswaannya. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi bagian terpenting.

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Angket kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik yang terdiri dari (1) Pengembangan Minat dan Bakat mencakup Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) kegiatan olahraga seperti badminton, volly, futsal; (2) Unit Pelayanan Konseling (UPK) yang memfasilitasi layanan Konsultasi Akademik dan non Akademik, Serta Bimbingan Karir dan Kewirausahaan; (3) Layanan kesejahteraan meliputi Layanan Beasiswa (yang memberikan informasi tentang jenis-jenis Beasiswa bagi mahasiswa serta syarat-syarat pengajuannya)

dan Layanan Kesehatan Mahasiswa, dilakukan untuk menjangkir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Bukittinggi Tahun 2021. Hasil angket yang layanan kehamasiswaan akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Universitas di masa selanjutnya.

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Bukittinggi terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari peningkatan layanan sebelumnya.

Pelayanan kepada mahasiswa di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Bukittinggi sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun berdasarkan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan pada dari tahun-ketahun masih harus ada Tindak Lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan. Penyebaran angket akan dilakukan untuk mengukur kepuasasn mahasis

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Laporan Pelaksanaan Kegiatan Layanan Kemahasiswaan Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Bukittinggi Tahun 2020 ini adalah:

1. UU No. 8 tahun 1974 jo UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
2. UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
3. UU No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
4. UU No. 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
5. UU No.72 tahun 2004 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
6. UU No. 20 tahun 2004 tentang Rencana Kerja Pemerintah;

7. PP No. 21 tahun 2004 tentang Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/ Lembaga;
8. Peraturan Presiden Nomor 181 Tahun 2015, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi;
9. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Kementerian Agama; dan
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi.

C. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan kegiatan layanan mahasiswa adalah menjadi bahan evaluasi tentang layanan yang diberikan kepada mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Bukittinggi. Secara khusus tujuan penyusunan laporan kegiatan layanan kemahasiswaan adalah sebagai berikut:

1. Merekap data kegiatan layanan pengembangan minat dan bakat bagi mahasiswa;
2. Merekap data kegiatan Bimbingan Konseling;
3. Merekap data kegiatan kesejahteraan bagi mahasiswa; dan
4. Merekap data kegiatan bimbingan karir dan kewirausahaan bagi mahasiswa.

D. Sasaran Angket

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert 1 sampai 5. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah:

1. Pelayanan Bimbingan Konseling di Unit Pelayanan bimbingan Karir dan Dosen Penasehat Akademik;
2. Pelayanan Pengembangan Minat dan Bakat (ekstra kulikuler), melalui Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) dalam biang akademik dan non akademik;
3. Pelayanan Pengembangan *soft skills* dapat diasah lewat lingkungan sosial, berbagai kegiatan organisasi kampus, dan kepanitian;

4. Pelayanan Beasiswa dari lembaga pemerintah/swasta didasarkan pada kuota yang ditawarkan dan persyaratan yang ditetapkan; dan
5. Pelayanan Kesehatan di Klinik IAIN Bukittinggi.

E. Aspek-Aspek Yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*);
2. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (*empahy*);
3. Kemampuan petugas pelayanan meliputi daya tanggap (*responsiveness*);
kepastian informasi dan proses (*assurance*); dan
4. Ketepatan waktu (*reliability*)

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Pengumpulan Data

Kegiatan penyebaran angket kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa (melalui instrumen *google formulir*) sebagai responden dengan metode purposive sampling. Kuesioner dibuat oleh Panitia Re-Akreditasi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Bukittinggi yang dikelola empat unit penyelenggara pelayanan (Layanan Minat dan Bakat, Layanan Bimbingan dan Konseling, Layanan Beasiswa dan Layanan Kesehatan) untuk kemudian disebarakan kepada mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Bukittinggi.

B. Analisis Data

Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Data hasil survei melalui instrumen *google formulir* yang telah terpetakan dalam bentuk diagram akan dianalisis secara deskriptif sehingga kepuasan layanan dapat tergambar jelas.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Panitia Re-Akreditasi Prodi Manajemen Pendidikan Islam kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya, kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Kampus.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bakat dan Minat

Berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Bakat dan Minat dapat dilihat dari sebaran jawaban dari 16 responden atas dua pertanyaan yang telah disediakan sebagaimana tabel berikut:

No	Pertanyaan	Prosentasi Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya mudah menyalurkan bakat dan minat saya di kampus	0 %	0%	81,3 %	18,8%
2	Saya merasa lembaga tidak mendukung setiap kegiatan berkaitan dengan bakat dan minat	100%	0%	0 %	0%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mahasiswa telah merasa sangat puas dengan layanan bakat dan minat. Hal ini terlihat dari 81,3% reseponden menilai mudah dalam menyalurkan bakat dan minat mereka, dan 18,8% menilai sangat mudah. Begitupula dengan dukungan kampus terhadap kegiatan bakat dan minat dengan skor 100% responden menilai sangat mendukung.

D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling

Berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling dapat dilihat dari sebaran jawaban dari 16 responden atas beberapa pertanyaan yang telah disediakan sebagaimana tabel berikut:

No	Pertanyaan	Prosentasi Jawaban			
		1	2	3	4
1	Penasihat Akademik (PA) mudah ditemui saat akan berkonsultasi akademik	0 %	0%	68,8%	31,3%
2	Anda merasa nyaman mengkonsultasikan masalah yang anda hadapi ke PA	0 %	0%	62,5%	37,5%

3	Anda merasa PA tidak bisa memecahkan masalah Akademik yang anda hadapi	87,5%	12,5%	0%	0%
4	UPT Layanan Bimbingan dan Konseling mampu memberikan solusi dari masalah yang saya hadapi	0 %	0%	93,8%	6,3%
5	Bimbingan ke UPT Layanan Bimbingan dan Konseling membuat saya merasa tidak nyaman	87,5%	12,5%	0 %	0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa mahasiswa merasa puas dengan Layanan Bimbingan dan Konseling, baik dari dosen PA maupun dari UPT Bimbingan dan Konseling. Hal ini terlihat dari 68,8% responden memberi nilai baik terkait kemudahan mereka dalam berkonsultasi dengan PA, dan 31,3% sisanya menilainya sangat baik. Kemudian berkaitan dengan kenyamanan mereka dalam berkonsultasi, 62,5% menilai dengan baik dan 37,5% menilainya dengan sangat baik. Untuk kecakapan PA dalam menyelesaikan permasalahan akademik 87,5 % responden menilai sangat cakap/baik dan 12,5% menilaai cakap. Selanjutnya berkaitan dengan penilaian responden terhadap kualitas UPT Layanan Bimbingan dan Konseling dalam pemberian solusi atas berbagai masalah mereka, 93,8% responden menilai baik, dan 6,3% menilai sangat baik. Sedangkan berkaitan dengan kenyamanan berkonsultasi di UPT Layanan Bimbingan dan Konseling, 87,5% responden menilai sangat nyaman dan 12,5% menilainya nyaman.

E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembinaan *Soft Skill*

Berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan *Soft Skill* dapat dilihat dari sebaran jawaban dari 16 responden atas beberapa pertanyaan yang telah disediakan sebagaimana tabel berikut:

No	Pertanyaan	Prosentasi Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya merasa tidak mendapat kesempatan untuk mengembangkan <i>soft skill</i> di kampus	93,8 %	6,3%	0 %	0%

2	Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka	0 %	0%	37,5%	62,5%
3	Materi seminar yang berkaitan dengan pengembangan <i>soft skill</i> sangat sesuai dengan kebutuhan saya	0%	0%	50%	50%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan pelayanan *soft skill* yang disediakan prodi MPI. Hal ini dibuktikan dengan 37,5% responden menilai sangat puas terhadap kesempatan mereka dalam mendapatkan pembinaan *soft skill*, dan 62,5% menilainya baik. Selanjutnya 37,5% responden menilai puas dengan kesempatan mereka dalam mengikuti kegiatan organisasi kampus, dan 62,5% meniliannya sangat puas. Kemudian berkaitan dengan kesesuaian materi seminar-seminar yang disediakan Prodi dalam pembinaan *soft skill* mereka, 50% menilai puas/sesuai, dan 50% sangat puas/sangat sesuai.

F. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Beasiswa

Berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa dapat dilihat dari sebaran jawaban dari 16 responden atas beberapa pertanyaan yang telah disediakan sebagaimana tabel berikut:

No	Pertanyaan	Prosentasi Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya merasa kesulitan mendapatkan beasiswa	43,8%	50%	6,3%	0%
2	Seleksi Beasiswa dilakukan secara transparan	0 %	31,3%	62,5%	6,3%
3	Saya merasa yang menerima beasiswa tidak sesuai dengan yang seharusnya	18,8%	81,3%	0%	0%
4	Pengumuman penerimaan beasiswa sangat lama	6,3 %	50%	43,8%	0%

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa mahasiswa merasa kurang puas dengan Layanan Beasiswa yang disediakan oleh Prodi MPI, meskipun terdapat peningkatan dibandingka tahun sebelumnya. Hal ini

terlihat dari penilaian responden terhadap kemudahan mendapatkan beasiswa dengan nilai 43,8% sangat sulit, 50% sulit, dan 6,3% mudah. Selanjutnya berkaitan dengan transparansi beasiswa, 31,3% menilai kurang transparan, 62,5% transparan, dan 6,3% sangat transparan. Kemudian berkaitan dengan kesesuaian penerima beasiswa dengan yang seharusnya, 18,8% menilai sangat sesuai, 81,3% sesuai. Terakhir penilaian responden berkaitan dengan waktu pengumuman penerimaan beasiswa, 6,3% sangat cepat, 50% cepat, dan 43,8% lama/lambat.

G. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan

Berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan dapat dilihat dari sebaran jawaban dari 16 responden atas beberapa pertanyaan yang telah disediakan sebagaimana tabel berikut:

No	Pertanyaan	Prosentasi Jawaban			
		1	2	3	4
1	Petugas yang melayani di klinik sangat ramah	0%	0%	50%	50%
2	Peralatan yang tersedia di klinik sudah memadai	0%	0%	81,3%	18,8%
3	Saya merasa nyaman berada di klinik	0%	0%	81,3%	18,8%
4	Dokter yang melayani tidak memberikan tanggapan atas keluhan yang saya sampaikan	81,3%	18,8%	0%	0%
5	Prawat yang bertugas sangat cekatan	0%	0%	87,5%	12,5%
6	Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas	0%	0%	25%	75%

Tabel di atas menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan klinik IAIN Bukittinggi. Hal ini dibuktikan dengan penilaian responden. Berkaitan dengan keramahan petugas klinik, 50% menilai ramah, dan 50% menilai sangat ramah. Penilaian untuk peralatan klinik, 81,3% menilai memadai, dan 18,8% sangat memadai. Selanjutnya penilaian tentang kenyamanan mereka, 81,3% merasa nyaman, dan 18,8% menilai sangat nyaman. Kemudian penilaian tentang tanggap dari

dokter yang bertugas, 18,8% menilai menanggapi, dan 81,3% menilai sangat menanggapi. Selanjutnya penilaian tentang perawat pendamping dokter, 87,5% responden menilai cekatan, dan 12,5% menilai sangat cekatan. Terakhir penilaian tentang penjelasan petugas klinik, 25% responden menilai jelas, dan 75% menilai sangat jelas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

H. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan terhadap lima layanan kemahasiswaan yaitu: Bimbingan dan Konseling, Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan *Soft Skill*, Beasiswa, dan Kesehatan dapat disimpulkan:

1. Layanan Kemahasiswaan: Pengembangan Minat dan Bakat, Bimbingan dan Konseling, Pembinaan *Soft Skill* dan Kesehatan sangat memuaskan;
2. Layanan Kemahasiswaan: Beasiswa kurang memuaskan.

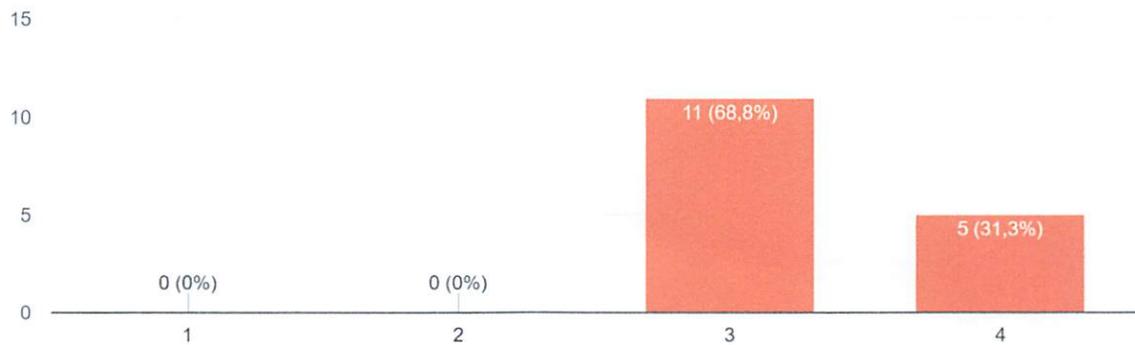
I. Rekomendasi

1. Hasil Penyebaran Angket Kepuasan Layanan Kemahasiswaan masih menemukan beberapa kekurangan. Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan kinerja kualitas layanan perlu terus dilakukan. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL) unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam RTM unit.
2. Salah satu RTL yang perlu dilakukan adalah peningkatan kualitas layanan beasiswa dan ketersediaan beasiswa untuk mahasiswa MPI.

LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING

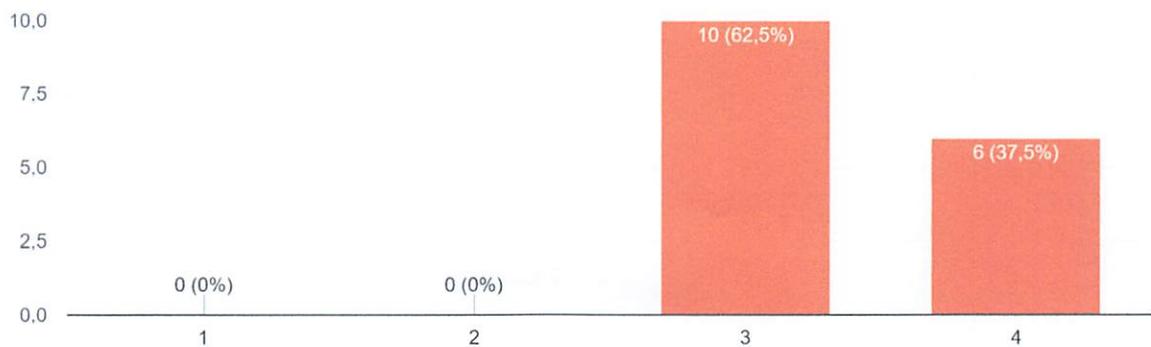
Penasihat Akademik (PA) mudah ditemui saat akan berkonsultasi akademik

16 jawaban



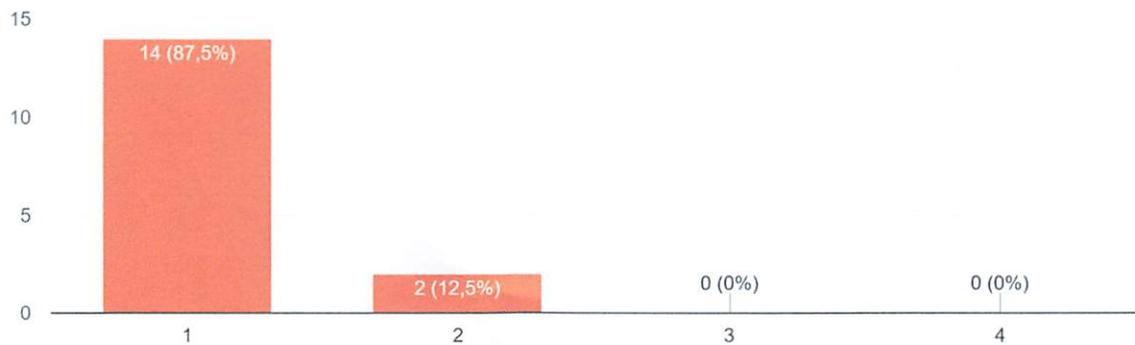
Anda merasa nyaman mengkonsultasikan masalah yang anda hadapi ke PA

16 jawaban



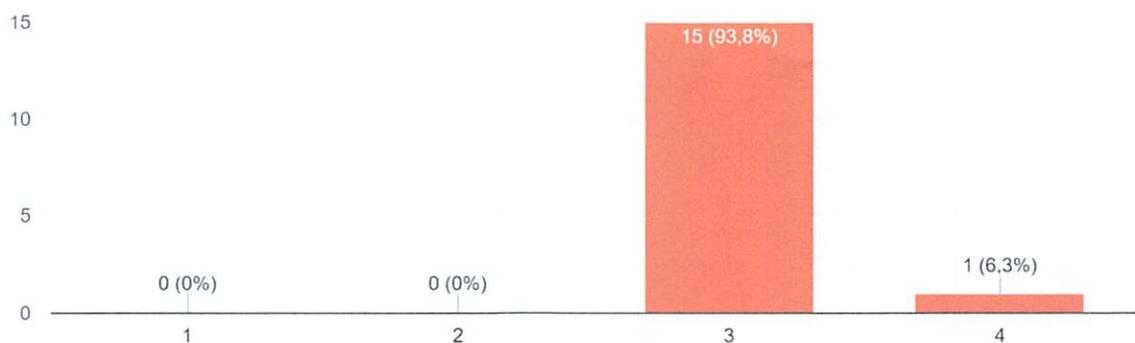
Anda merasa PA tidak bisa memecahkan masalah Akademik yang anda hadapi

16 jawaban



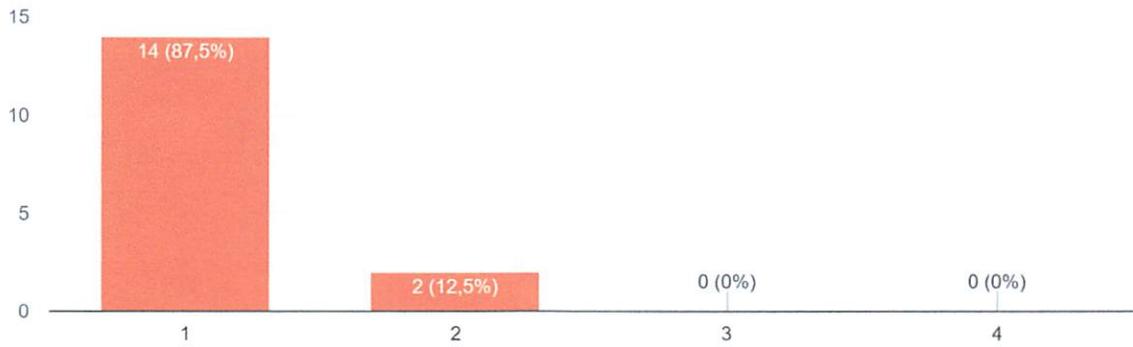
UPT Layanan Bimbingan dan Konseling mampu memberikan solusi dari masalah yang saya hadapi

16 jawaban



Bimbingan ke UPT Layanan Bimbingan dan Konseling membuat saya merasa tidak nyaman

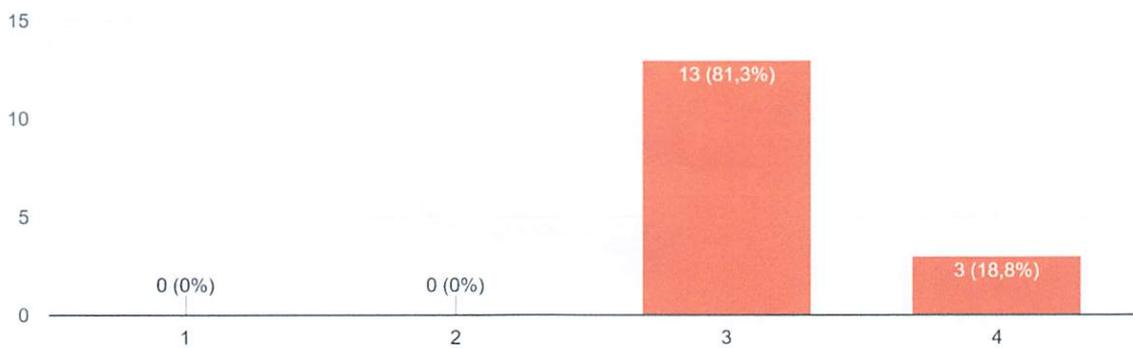
16 jawaban



LAYANAN BAKAT DAN MINAT

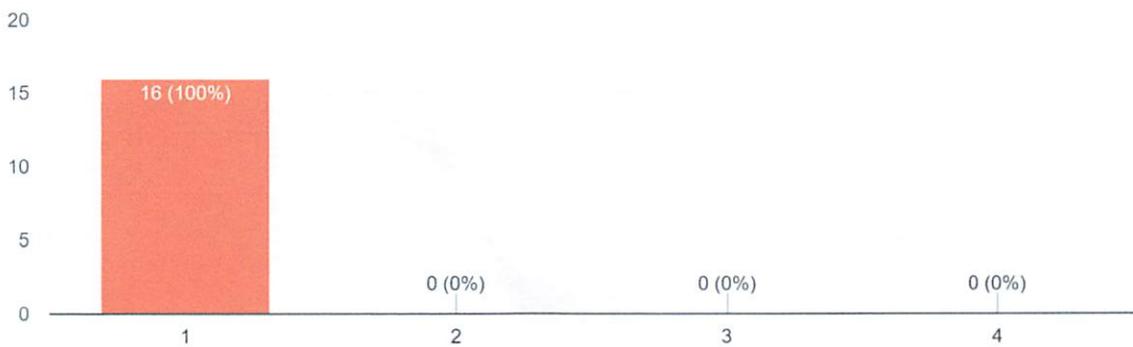
Saya mudah menyalurkan bakat dan minat saya di kampus

16 jawaban



Saya merasa lembaga tidak mendukung setiap kegiatan berkaitan dengan bakat dan minat

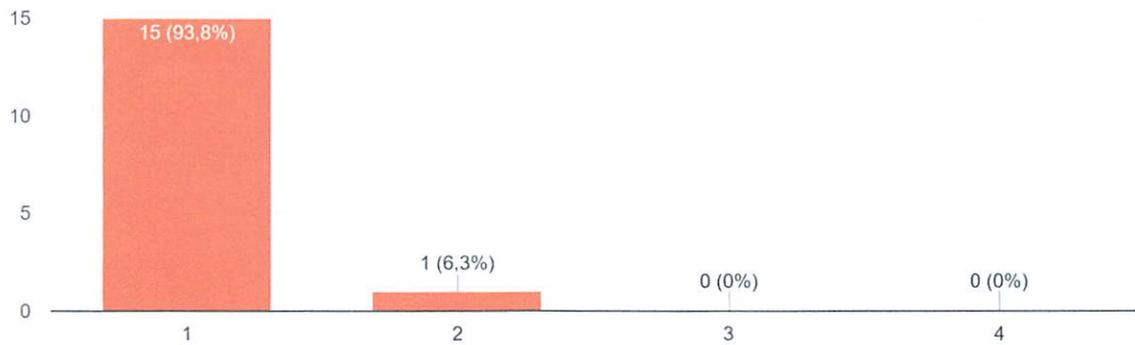
16 jawaban



LAYANAN SOFT SKILL

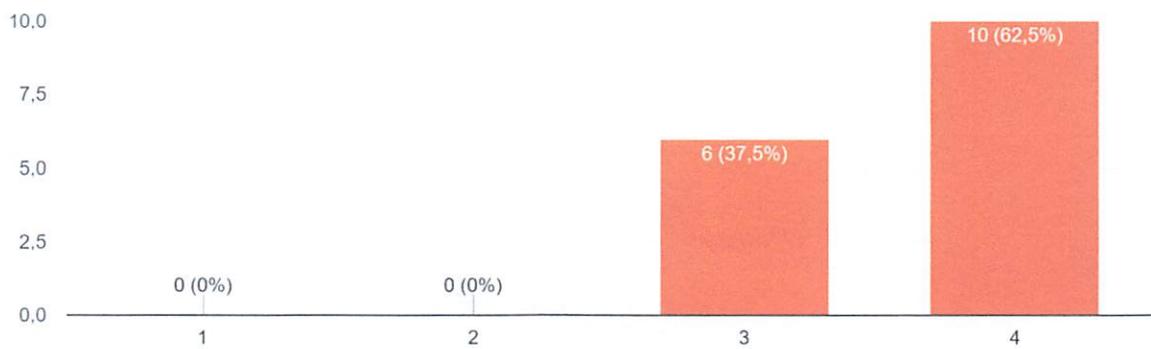
Saya merasa tidak mendapat kesempatan untuk mengembangkan soft skill di kampus

16 jawaban



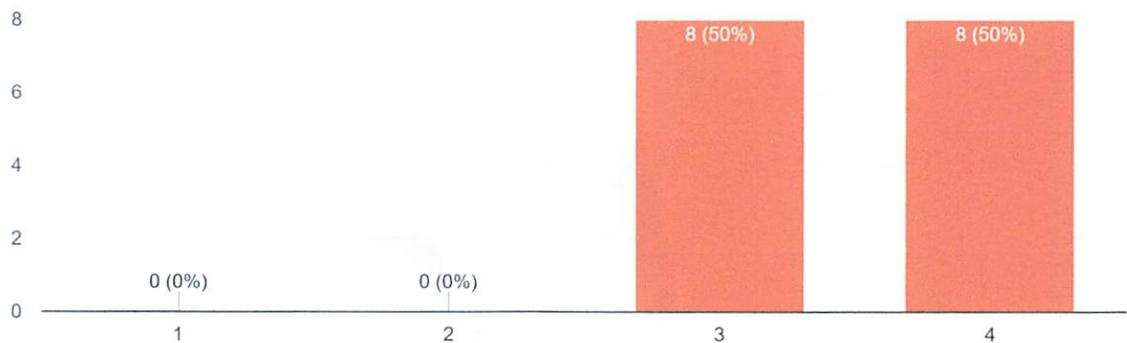
kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka

16 jawaban



Materi seminar yang berkaitan dengan pengembangan soft skill sangat sesuai dengan kebutuhan saya

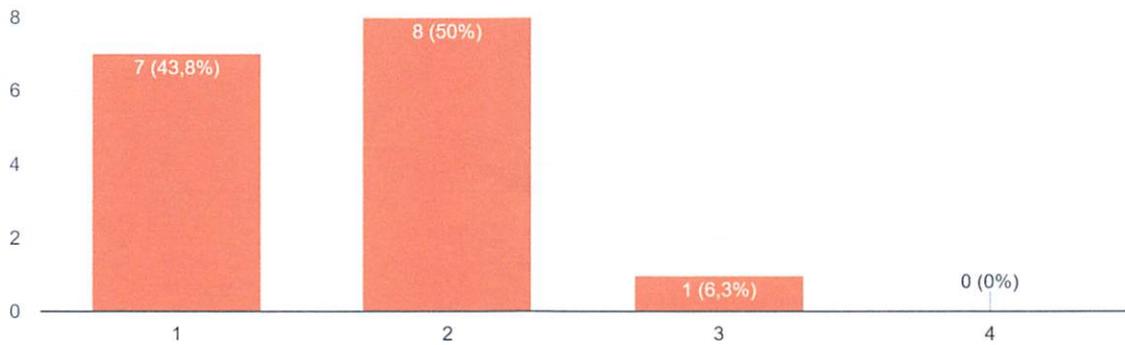
16 jawaban



LAYANAN BEASISWA

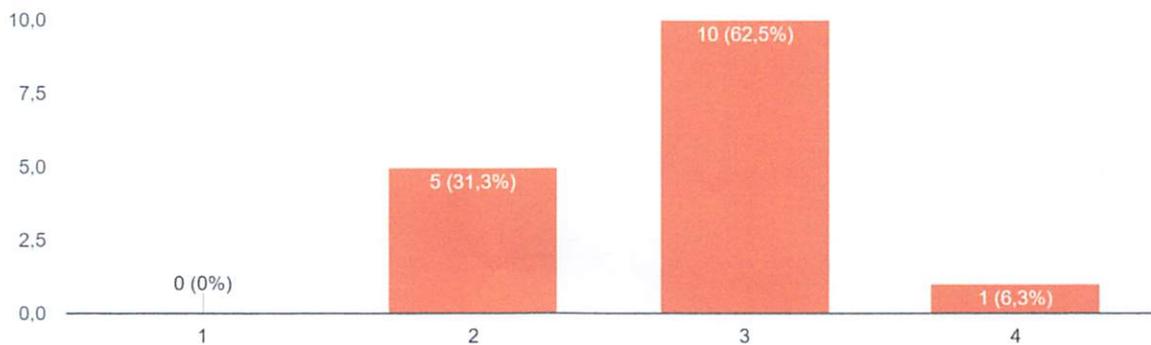
Saya merasa kesulitan mendapatkan beasiswa

16 jawaban



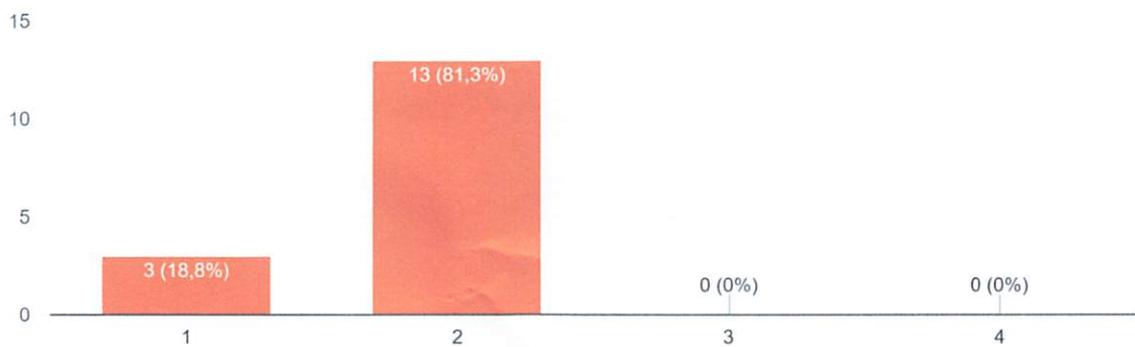
Seleksi Beasiswa dilakukan secara transparan

16 jawaban



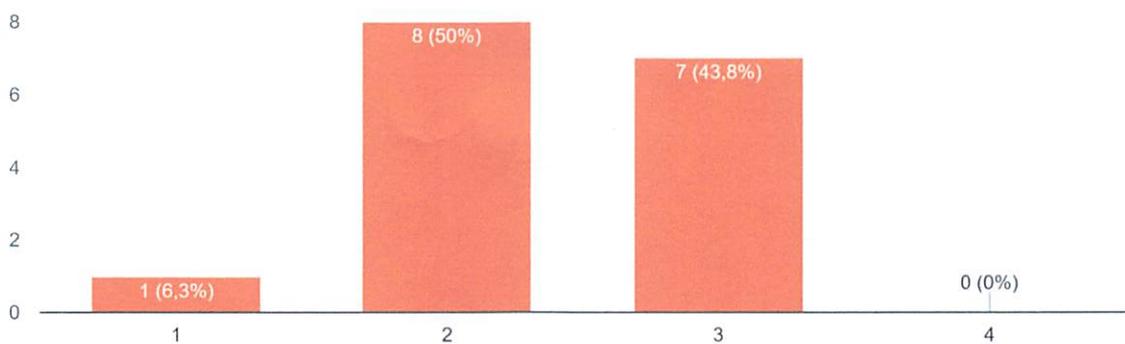
Saya merasa yang menerima beasiswa tidak sesuai dengan yang seharusnya

16 jawaban



Pengumuman penerimaan beasiswa sangat lama

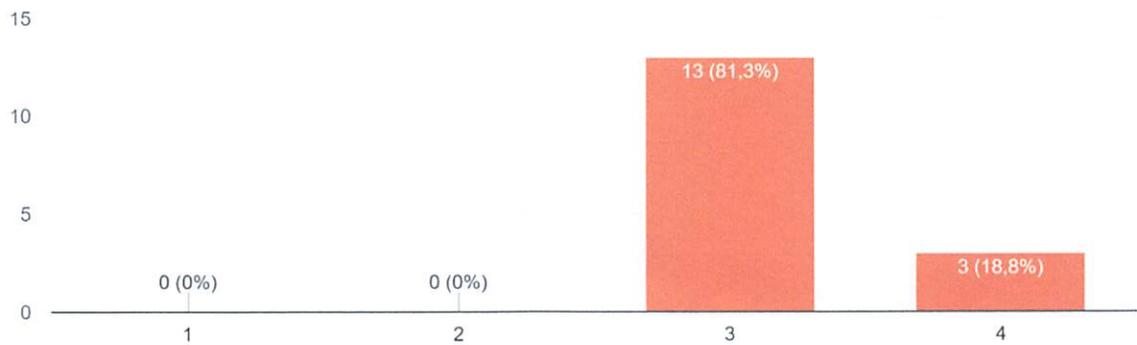
16 jawaban



LAYANAN KESEHATAN KLINIK IAIN

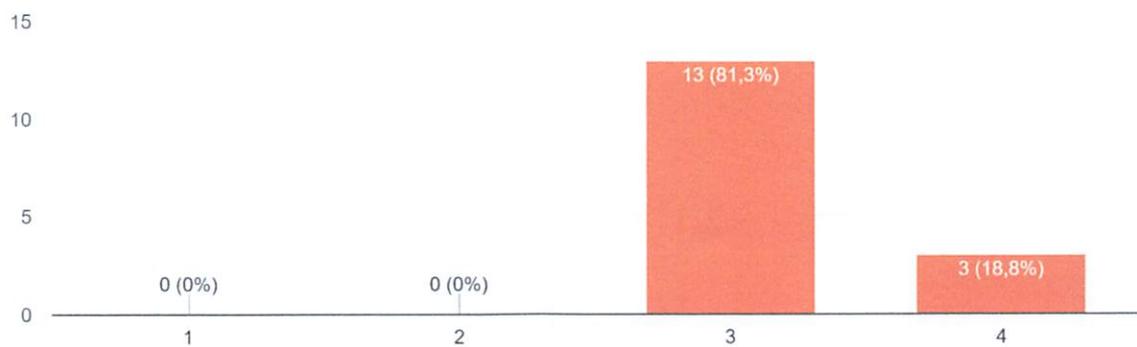
Peralatan yang tersedia di klinik sudah memadai

16 jawaban



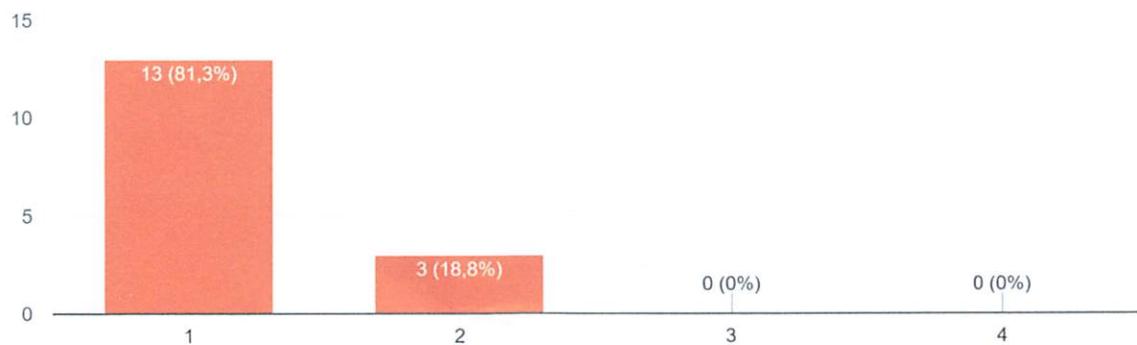
Saya merasa nyaman berada di klinik

16 jawaban



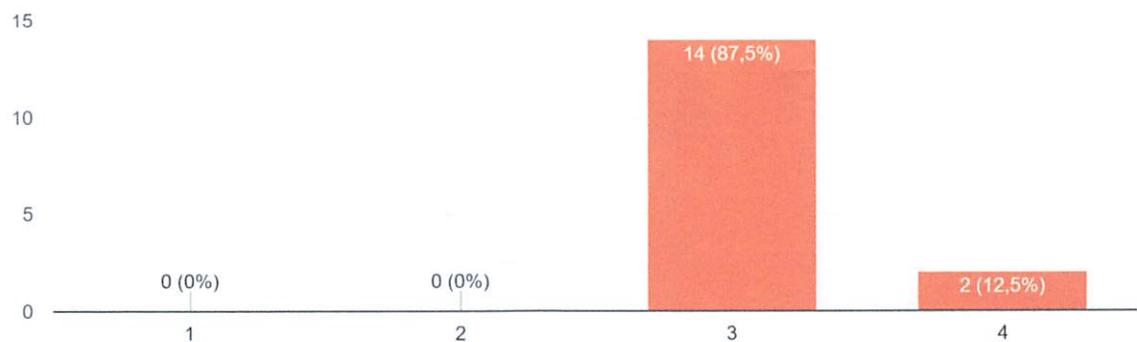
Dokter yang melayani tidak memberikan tanggapan atas keluhan yang saya sampaikan

16 jawaban



Perawat yang bertugas sangat cekatan

16 jawaban



Penjelasan yang diberikan oleh petugas klinik sangat jelas

16 jawaban

