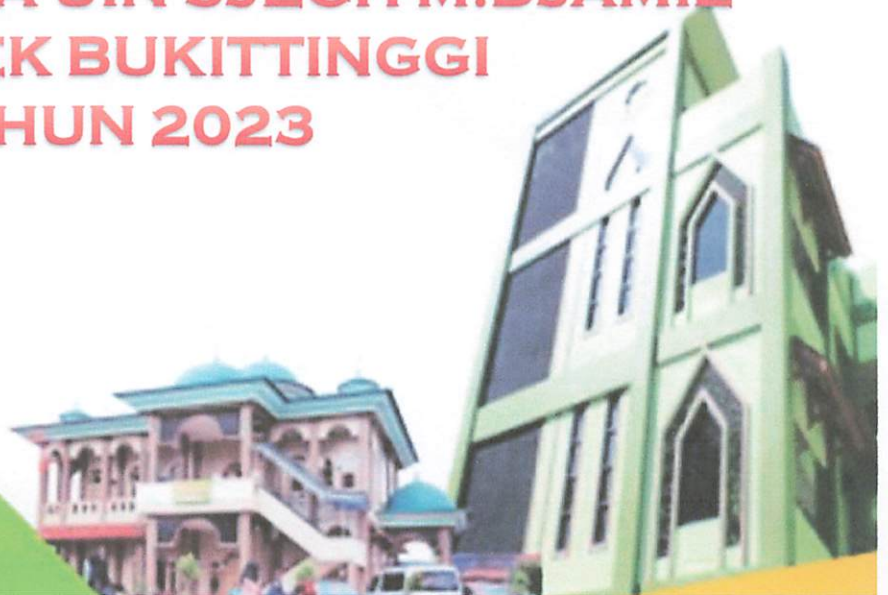




# LAPORAN EVALUASI LAYANAN AKADEMIK SEMESTER GENAP 2022/2023

**MENAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**PASCASARJAN A UIN SJECH M. DJAMIL  
DJAMBEK BUKITTINGGI  
TAHUN 2023**



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan Pengukuran.....	1
C. Responden.....	1
D. Komponen & Aspek Pengukuran.....	1
F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya.....	2
G. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.....	2
G. Kesimpulan.....	9

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur hanya milik Allah Tuhan semesta alam. Karena Rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, Laporan Kegiatan survey kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi terhadap pelayanan akademik ini dapat dirampungkan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan seluruh orang yang senantiasa mengikuti sunnah beliau

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Bukittinggi melaksanakan kegiatan evaluasi kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi terhadap pelayanan akademik ini untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa agar dapat dilihat kekurangan atau kelemahan sehingga dapat diupayakan peningkatan terhadap pelayanan akademik mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Kami menghaturkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini. Mudah-mudahan kerja keras kita semua dapat memberikan manfaat bagi kemajuan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi. Aamiin.

Bukittinggi, Juli 2023

Ka Prodi MPI,



Widya Syafitri, M.Pd

## **A. PENDAHULUAN**

Evaluasi terhadap implementasi system mutu Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah system sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan UIN Bukittinggi.

## **B. Tujuan Pengukuran**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi system mutu di prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi. Salah satu syarat dalam system manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam Menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan serta dalam menentukan arah kebijakan Lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja Lembaga, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja Lembaga yang perlu segera ditindak lanjuti berdasarkan skala prioritas.

## **C. Responden**

Responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi.

## **D. Komponen & Aspek Pengukuran**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

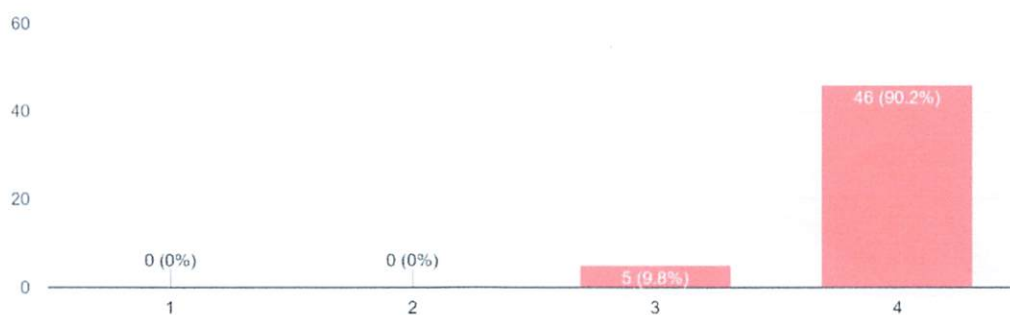
1. Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan.
2. Sarana dan prasarana meliputi kecukupan dan ketersediaan sarana dan prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana public.

## F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu skala 1 sd skala 5, (sangat memuaskan,memuaskan,cukup memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan). Mengungkap nilai pentingnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan penunjang yang terdiri dari (a) penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang pelayanan akademik. (b) kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik (c) pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. (d) empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa. (e) sarana dan prasarana meliputi kecukupan dan ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.

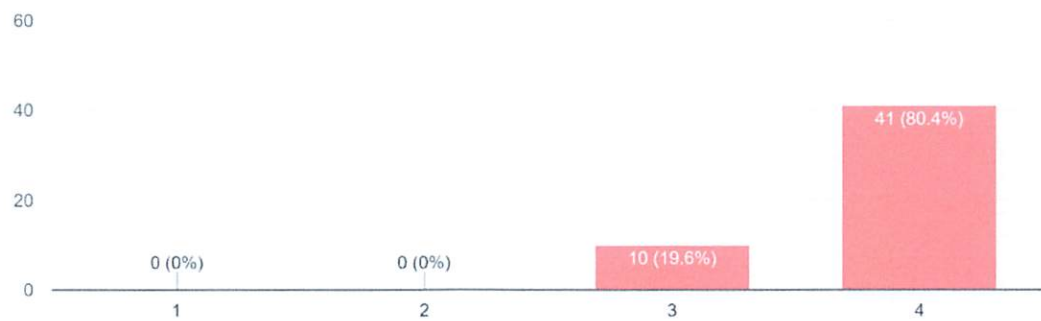
## G. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Kemudahan prosedur layanan administrasi di fakultas  
51 responses



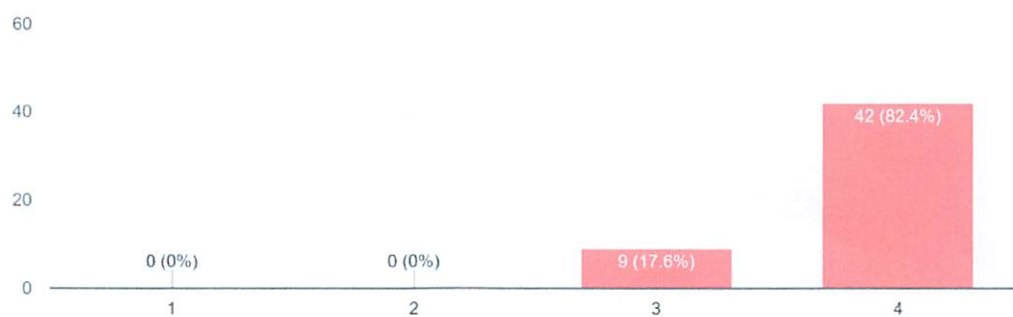
90,2% mahasiswa prodi magister pendidikan islam (MPI) merasa sangat puas dengan kemudahan proses layanan administrasi di pascasarjana. Sisanya 9,8% mengatakan memuaskan. Ini berarti mahasiswa merasa sangat memuaskan terhadap kemudahan proses layanan administrasi di pascasarjana.

Kecepatan proses layanan administrasi di fakultas  
51 responses



Grafik di atas menyatakan 80,4% responden merasa bahwa kecepatan proses pelayanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa sangat memuaskan. Sementara itu hanya 19,6% mahasiswa yang menilai bahwa kualitas layanan staf akademik memuaskan. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan staf akademik adalah sangat memuaskan dalam memenuhi kepentingan mahasiswa.

Ketepatan proses layanan administrasi di fakultas  
51 responses

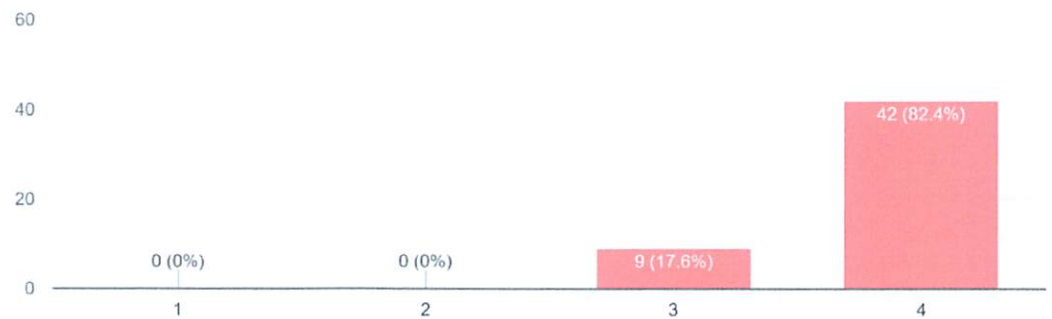




Terkait dengan proses pelayanan, 82,4% mahasiswa MPI menilai bahwa staf administrasi akademik sangat memuaskan. Sementara itu 17,6% mahasiswa merasa puas dengan proses pelayanan akademik dalam memberikan pelayanan. Dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan proses pelayanan administrasi akademik dalam memberikan pelayanan.

Ketepatan proses layanan administrasi di fakultas

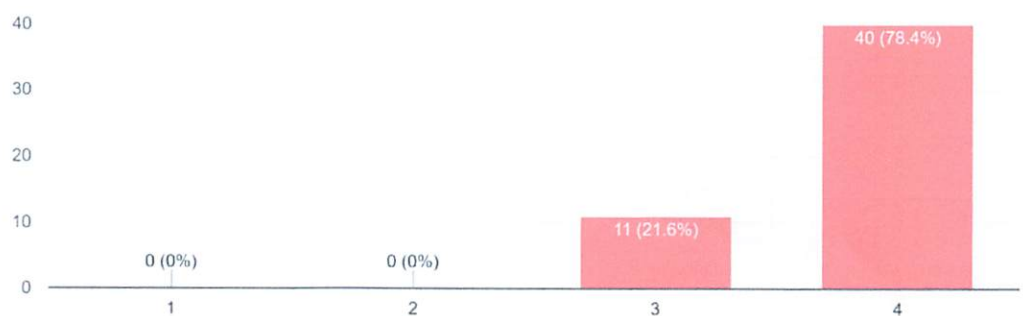
51 responses



Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pascasarjana menjadi salah satu indikator dalam evaluasi pelayanan akademik. Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa 82,4% mahasiswa sangat puas dengan ketepatan proses layanan akademik yang diberikan.

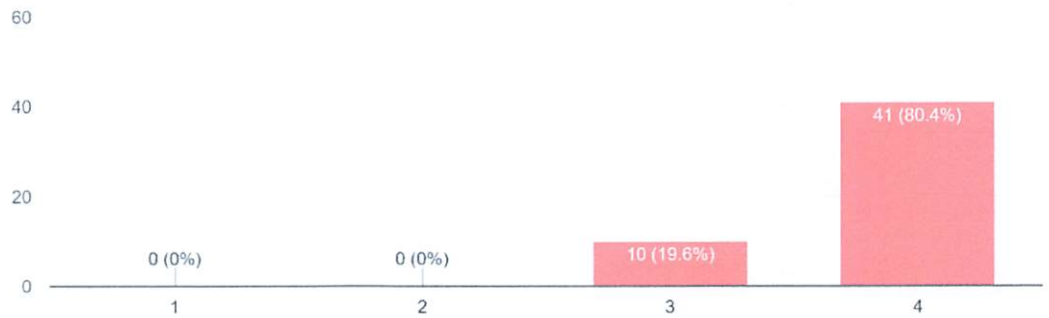
Kerapian dan keteraturan kegiatan administrasi di fakultas

51 responses



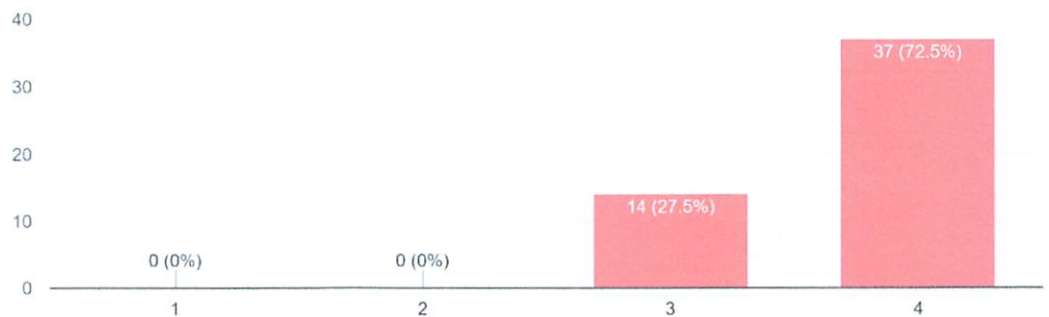
Dalam layanan akademik keteraturan dan kerapian menjadi salah satu poin penting. Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa mahasiswa MPI sangat puas dengan skor 78,4% terhadap kerapian dan keteraturan layanan akademik.

Disiplin kerja staf administrasi di fakultas  
51 responses



Kedisiplinan staf administrasi dalam melakukan pelayanan akademik menentukan kualitas layanan administrasi yang diberikan 80,4% mahasiswa MPI sangat setuju dengan disiplin kerja staff administrasi.

Kecepatan staf administrasi fakultas menanggapi keluhan  
51 responses

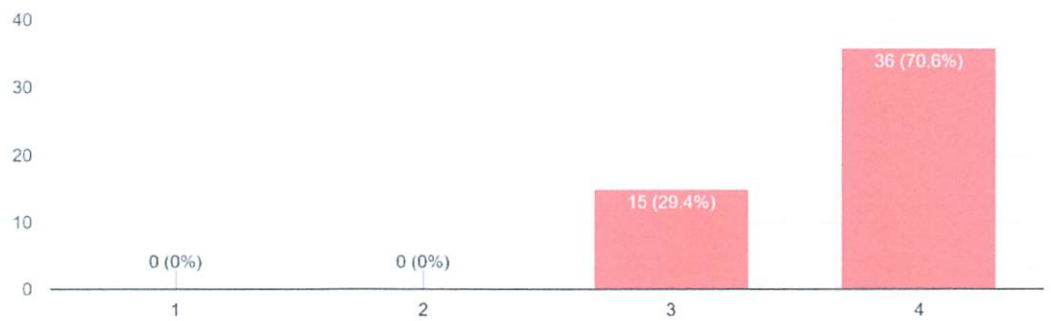


Segala bentuk kendala dan masalah yang dihadapi mahasiswa dalam layanan akademik, menjadi tanggung jawab staf administrasi 72,5% mahasiswa sangat setuju dengan kecepatan respon yang diberikan staf administrasi dalam merespon keluhan mahasiswa.



### Kejelasan prosedur penyampaian informasi administrasi

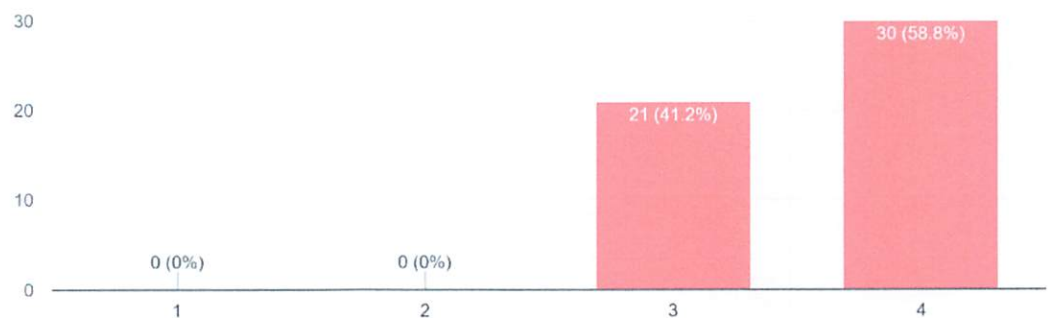
51 responses



Penyebaran informasi merupakan salah satu bagian penting dalam pelayanan mahasiswa, 70,5% mahasiswa sangat setuju dengan dengan kejelasan informasi yang diberikan dalam pelayanan akademik.

### Jaminan administrasi fakultas terhadap hasil kerja staf

51 responses



Hasil kinerja staf administrasi dalam pelayanan dilihat dari jaminan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. 58,6% mahasiswa sangat puas dengan jaminan administrasi yang diberikan.

## G. KESIMPULAN

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam (MPI), tentunya masih banyak kekurangan dan kelebihannya, prodi berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu perguruan tinggi ini

secara menyeluruh. Untuk selanjutnya hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik ini selanjutnya dikirimkan secara hardcopy dan diunggah (di-upload). Hasil survey juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survey yaitu : Direktur, bidang Pelayanan, dan Prodi.