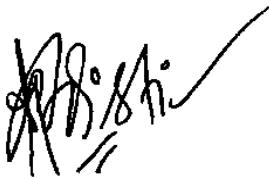




# SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

*Pendidikan Bahasa Arab*

**2024/2025**



Jenis Laporan	:	Layanan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Tanggal	:	29 Desember 2024
Diajukan Oleh	:	Ketua Gugus Mutu FTIK   Dr. Aprilian Ria Adisti, M.Pd. NIP. 19880422 201503 2 006
Diketahui Oleh	:	Ketua Jurusan Guru Mapel   Santur Cahyono, M.Pd NIP. 197911142015031002
Disetujui Oleh	:	Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan   Prof. Dr. Rasimin, M.Pd. NIP. 196806131994031004

## **A. LATAR BELAKANG**

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan prodi adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam lingkup prodi Pendidikan Bahasa Arab UIN Salatiga menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu tersebut yang pelaksanaannya ditetapkan.

## **B. TUJUAN EVALUASI:**

Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dilakukan dalam rangka menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan (yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola) yang diselenggarakan oleh Program Sarjana Pendidikan Bahasa Arab (PBA). Indikator evaluasi didasarkan pada lima hal berikut ini:

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

## **C. PELAKSANAAN EVALUASI:**

Evaluasi dilakukan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas (GJMF) dengan target reponden mahasiswa PBA berstatus aktif. Evaluasi dilaksanakan dengan menggunakan *Google Form* yang dapat diakses pada [link survei ini](#). Formulir evaluasi berisi pertanyaan tentang konsentrasi asal mahasiswa, dan 5 indikator penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dengan empat rentang pilihan jawaban: Sangat Baik, Baik, Cukup dan Kurang Baik. Formulir ini juga memberikan ruang kepada mahasiswa untuk menyampaikan saran perbaikan dengan menuliskan langsung pada tempat yang disediakan. Evaluasi dilaksanakan mulai tanggal 10 -20 Desember 2024 dengan tujuan utama menilai kepuasan mahasiswa atas penyelenggaraan layanan Pendidikan Bahasa Arab pada semester Ganjil 2024/2025.

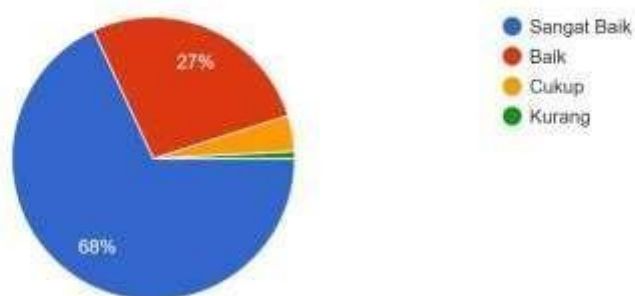
## D. HASIL EVALUASI:

Formulir evaluasi diisi oleh 122 mahasiswa PBA (dengan status mahasiswa aktif) sebagai responden.

### a. Keandalan Layanan

Dari sisi keandalan (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan), hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan keandalan layanan dengan rata-rata Sangat Baik (68%), Baik (27%) dan Kurang/Cukup (5%). Aspek ini terdiri dari 10 pertanyaan.

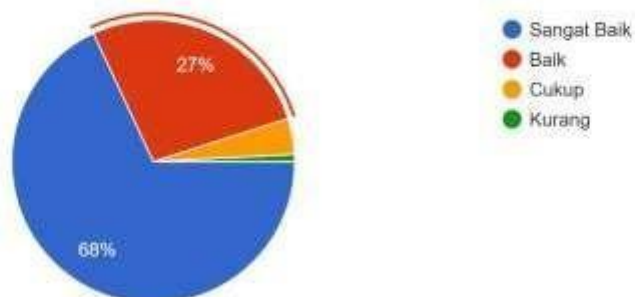
1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan  
122 responses



### b. Daya Tanggap

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa menurut mahasiswa daya tanggap (kemauan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa) dengan rata-rata Sangat Baik (68%), Baik (27%) dan Cukup/Kurang (15%), Aspek ini terdiri dari 10 pertanyaan.

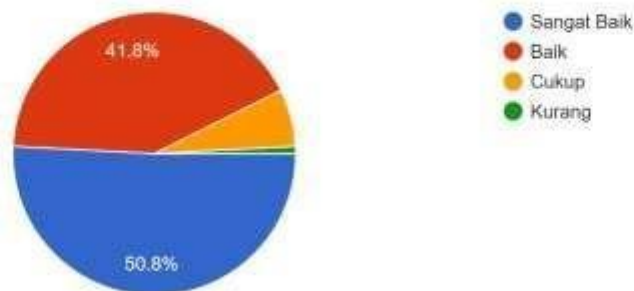
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.  
122 responses



### c. Kepastian Layanan

Dari sudut pandang kepastian layanan (kemampuan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan sesuai dengan ketentuan), mayoritas responden menyakini bahwa kepastian layanan dengan rata-rata Sangat Baik (50,8%), Baik 41,8%) dan Cukup/Kurang (7,4%). Aspek ini terdiri dari 4 pertanyaan.

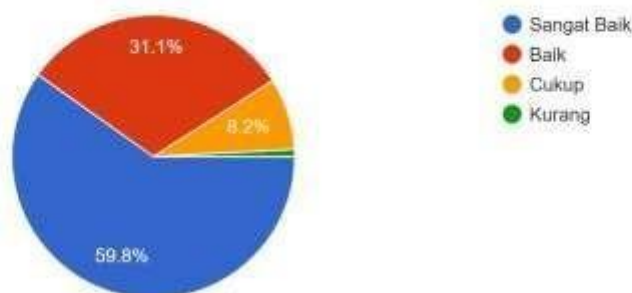
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  
122 responses



### d. Empati

Dari sisi empati, hasil evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas responden meyakini kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dengan rata-rata Sangat Baik (59,8%), Baik (31,1%) dan Cukup/Kurang (9,1%). Aspek ini terdiri dari 4 pertanyaan.

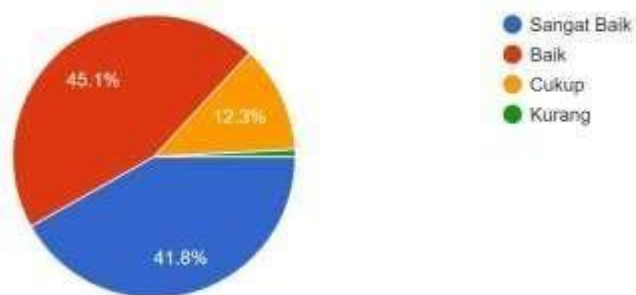
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.  
122 responses



### e. Tangibility

*Tangibility* berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana/prasarana. Hasil evakuasi menunjukkan bahwa kecukupan, aksesabilitas dan kualitas sarana dan prasarana dengan rata-rata Sangat Baik (41,8%), Baik (45,1%) dan Cukup/Kurang (14,1%). Aspek ini terdiri dari 21 pertanyaan.

5. Tangible: penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana  
122 responses



### f. Saran perbaikan (sesuai usulan mahasiswa):

Berikut ini adalah beberapa saran yang disampaikan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan yang diberikan oleh PBA:

1. Fasilitas wifi yang memadai, terutama saat ada acara dan sarana toilet yang nyaman perlu ditingkatkan.
2. Meningkatkan layanan perpustakaan via daring (online)
3. sarana seperti komputer, ruang diskusi, koneksi ditingkatkan
4. Mohon untuk sarana prasarana lebih ditingkatkan. Kualitas layanan WIFI perlu ditambah.
5. Mohon Bisa lebih diberikan waktu untuk diskusi dan bimbingan intens, dan rutin, minimal terjadwal(misal tiap 2 minggu sekali), sehingga mahasiswa lebih cepat menyelesaikan disertasinya, serta publikasinya.Kami memahami kesibukan Para pembimbing, minimal arahan yang terukur dan intens setiap kali bimbingan kami sangat harapkan, Terima kasih.
6. Pelayanan pembimbingan kurang responsif dan kurang mensupport.
7. Semacam ada kegiatan "tentir" atau diskusi dg kakak angkatan yg sdh pengalaman
8. Sebaiknya mahasiswa diberikan target yang tegas sejak awal semester
9. Semoga pembimbing skripsi memberi kepastian arah penelitian agar dapat lulus sesuai target...amiiin
10. Lebih ditingkatkan lagi terutama kegiatan akademik spt conference dan pelatihan utk menambah ilmu slain dr kelas
11. Skripsi dari para lulusan diletakkan di ruang baca. Agar mhs dapat membaca topik2 yg dapat menginspirasi dan dikontrol dg cctv misalnya biar tidak hilang.

12. Mohon ditingkatkan untuk jaringan internet karena lemot
13. Sarpras lebih ditingkatkan baik gedung Maupun lainnya...
14. Perlunya peningkatan kecepatan akses internet (selama ini sering terjadi kegagalan koneksi internet).
15. karyawan (front office) yang melayani mahasiswa sebaiknya ditambah agar memberikan service excellent, tks
16. Mohon proses bimbingan bisa dipermudah karena susah untuk bertemu secara langsung dengan pembimbing
17. Tidak ada (lagi) dosen yg terkesan menomor-tiga-kan pba sehingga merubah jadwal semuanya (mendadak)
18. Sarana dan prasarana belum sepenuhnya nyaman untuk mahasiswa karena kurang fokusnya lokasi baik tenaga pendidik maupun keadministrasian yang tifak terpusat menjadi kesulitan mahasiswa dalam kepengurusan yang berhubungan dengan administrasi maupun hubungan dengan dosen
19. Perlu peningkatan kualitas WIFI internet kampus yang aksesnya lambat
20. Mengacu pada buku kendali mahasiswa wajib minimal 12x melakukan kegiatan pembimbingan sangat memotivasi jika minimal tiap akhir semester sebagai jadwal pembimbingan tidak hanya permohonan tanda tangan buku kendali
21. Mendatangkan dosen tamu untuk menambah ilmu slama proses
22. Integrasi sarana fisik, sehingga ketika sudah bisa melaksanakan kegiatan secara offline dapat dilaksanakan secara lebih efektif.
23. Evaluasi sebaiknya dilakukan secara terpisah untuk dosen, tenaga kependidikan dan pengelola.

## **E. SIMPULAN DAN REKOMENDASI:**

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh PBA, berikut ini disampaikan simpulan dan rekomendasi. diperhatikan

### **a. Simpulan**

1. Secara umum layanan yang diberikan PBA kepada mahasiswa berkisar antara sangat baik dan Baik (antara 86% sampai 95%). Mayoritas mahasiswa menyatakan puas dengan layanan yang diberikan baik dari aspek a) Keandalan/reliability (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan); b) Daya tanggap/responsiveness (kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat); c) Kepastian/assurance (kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan



telah sesuai dengan ketentuan); Empati?empathy (kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa); e) Tangible (penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana).

2. Ada beberapa saran diberikan mahasiswa terkait dengan layanan, antara lain: sarana/prasarana perlu ditingkatkan (fasilitas Wi-Fi, ruang kubikal, toilet, ruang diskusi, kebersihan ruangan, kurangnya personil di *front office*, layanan perpustakaan online, dan lain-lain)
3. Mahasiswa menyarankan agar formulir evaluasi dapat didesain ulang dengan memisah komponen penilaian menurut dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sehingga memudahkan dalam memberikan evaluasi secara objektif dan sesuai sasaran.
4. Mahasiswa mengeluhkan beberapa dosen yang sulit ditemui untuk kegiatan bimbingan atau konsultasi akademik lainnya.
5. Mahasiswa juga memberikan masukan terkait dengan evaluasi kemandirian studi agar dilakukan lebih intensif setiap semesternya sesuai tahapan kelulusan.
6. Mahasiswa menyarankan agar kegiatan akademik penunjang seperti workshop/pelatihan, dosen tamu dan sejenisnya perlu ditingkatkan.

#### **b. Rekomendasi:**

1. PBA perlu terus melakukan perbaikan layanan dan melakukan koordinasi dengan Dekanat terkait dengan layanan Pendidikan terutama pada beberapa bagian sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
2. Beberapa fasilitas perlu diperbaiki seperti ruang kelas, tambahan ruang kubikal, toilet, ruang diskusi, dan layanan perpustakaan
3. Kebersihan perlu menjadi perhatian utama karena menurut informasi yang diterima hanya ada satu petugas kebersihan yang ditempatkan di PBA. Supervisor sarpras di lingkungan PBA sebaiknya lebih intensif dalam mengawasi kondisi kebersihan.
4. Layanan *front office* perlu dievaluasi kembali karena seringkali kosong terutama Ketika bagian akademik PBA ada penugasan di Dekanat atau tempat lain (rapat, sosialisasi dan sejenisnya). Selama ini hanya ada satu tendik yang menangani front office termasuk di dalamnya menangani pekerjaan administrasi akademik, ujian dan lainnya. Permasalahan terjadi Ketika beberapa kegiatan terjadi dalam waktu yang bersamaan. Koordinasi dengan tendik lainnya perlu ditingkatkan.
5. Hasil evaluasi ini juga perlu disampaikan ke dosen pengampu/pembimbing karena ada evaluasi dari mahasiswa bahwa beberapa dosen sulit ditemui dan kurang objektif dalam memberikan nilai.
6. Evaluasi semesteran terhadap kemajuan studi mahasiswa (tahapan prelim, proposal, seminar hasil/kelayakan, dan ujian tertutup/promosi) perlu ditingkatkan guna mencari akar permasalahan yang muncul terkait dengan keterlambatan lulusan dan tindak lanjut penanganannya.



7. Mengingat sarana/prasarana ditangani pihak Dekanat, PBA dapat segera mengusulkan beberapa kegiatan pemeliharaan yang bersifat mendesak kepada Dekanat terkait dengan sarpras yang dikeluhkan mahasiswa.
8. PBA perlu meningkatkan kegiatan akademik penunjang lainnya seperti dosen tamu, pelatihan penulisan, conference dan lain-lain.
9. Form evaluasi akan dipisah sesuai dengan pemberi layanan (dosen, tenaga kependidikan dan pengelola) sehingga dapat memberikan gambaran evaluasi yang lebih obyektif dan komprehensif.

#### **F. DISTRIBUSI LAPORAN:**

Guna kepentingan monitoring, evaluasi dan tindaklanjut atas temuan di atas, laporan ini dibuat dan didistribusikan kepada pihak berikut ini:

1. Wakil Dekan 1 FTIK
2. Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab
3. Publik (melalui web dan media sosial lainnya)
4. Arsip

## Lampiran Pertanyaan Kuesioner

Berikut ini adalah kuesioner untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Ganjil 2024/2025 Universitas Islam Negeri Salatiga.

Petunjuk Pengisian:

- a. Baca dan cermatilah setiap pernyataan yang disajikan
- b. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang Anda pilih. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:
  - SB: Bila anda merasa **Sangat Baik** dengan pernyataan yang ada
  - B: Bila anda merasa Baik dengan pernyataan yang ada
  - C : Bila anda merasa Cukup dengan pernyataan yang ada
  - KB: Bila anda merasa **Kurang Baik** dengan pernyataan yang ada
- c. Jawablah semua pernyataan, jangan sampai ada pernyataan yang terlewat.
- d. Jawablah pernyataan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya karena tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam angket ini. Kejujuran anda akan menentukan kemajuan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Ganjil 2024/2025 Universitas Islam Negeri Salatiga.

### I. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. NIM : .....
3. Semester (mahasiswa) : .....

## J. Survey Kepuasan Mahasiswa

Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pernyataan-pernyataan berikut:

No	Pernyataan	SB	B	C	KB
<i>Reliability</i> (keandalan)					
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS				
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik				
3	kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa				
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa				
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa				
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik				
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik				
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa				
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa				
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)					
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa				
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran				
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi				
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester				
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu				
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi				
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa				
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi				
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP				
20	Kemudahan membayar UKT/SPP				

<i>Assurance</i> (kepastian)					
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik				
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa				
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan				
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan				
<i>Empathy</i> (Empati)					
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi				
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi				
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa				
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai				
<i>Tangible</i>					
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel				
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah				
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan				
32	Keamanan tempat parkir				
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa				
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik				
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum				
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa				
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)				
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi				
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning				
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa <i>hand out</i> , buku, dll.				
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan				
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik				
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa				

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.				
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah				
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat				
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling				
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas				
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan				

## K. Kritik dan Saran

- Menurut pendapat anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan mahasiswa di Program Studi Bahasa Arab UIN Salatiga?  
.....  
.....
- Menurut pendapat anda, sarana dan prasarana fakultas dan prodi apa sajakah yang masih perlu ditingkatkan?  
.....  
.....
- Menurut anda pelayanan apa yang perlu ditingkatkan di Program Studi Bahasa Arab UIN Salatiga?  
.....  
.....