

## **LAPORAN**

# **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PRODI SOSIOLOGI AGAMA FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

## **PENYUSUN**

**GUGUS PENJAMIN MUTU FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

**KETUA : Drs. M. Nursalim Malay, M.Si.**

**SEKRETARIS : Citra Wahyuni, M.Si.**

**GUGUS PENJAMIN MUTU  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**2020**

### **A. PENDAHULUAN**

Evaluasi kelembagaan merupakan bagian integral dari kegiatan manajemen; perencanaan, pengembangan, pelaksanaan dan pengendalian (monitoring dan evaluasi). Dalam bahasa Stufflebeam (1971) evaluasi dipandang sebagai suatu proses untuk mengungkap permasalahan, mencari dan menganalisis data dan menyajikan informasi untuk pembuatan keputusan. Dengan demikian evaluasi kelembagaan adalah kegiatan yang melibatkan identifikasi masalah, menentukan tujuan, menentukan kriteria, merumuskan permasalahan dan asumsi, mengumpulkan data dan analisis. Membuat kesimpulan dan rekomendasi serta membuat keputusan dengan menggunakan data hasil evaluasi.

Dalam kerangka evaluasi kelembagaan sebuah perguruan tinggi maka diperlukan Pedoman Evaluasi Kelembagaan Pemjaminan Mutu, karena semua unit kelembagaan yang dikembangkan dalam perguruan tinggi tersebut harus berorientasi pada mutu. Pedoman Evaluasi Kelembagaan Pemjaminan Mutu ini memiliki kebijakan, tugas, fungsi dan struktur kelembagaan serta ruang lingkup kerja yang dapat diuraikan.

## **B. TUJUAN**

Evaluasi tata pamong di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung ditujukan sebagai panduan bagi para pimpinan dalam melaksanakan survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prodi sosiologi agama.

## **C. Lokasi Pelaksanaan Monev**

Kegiatan monev dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung yang terdiri dari tujuh Program Studi (Prodi). Prodi-prodi tersebut antara lain Prodi Aqidah dan Filsafat Islam, Prodi Studi Agama-Agama, Prodi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, Prodi Pemikiran Politik Islam, Prodi Sosiologi Agama, Prodi Psikologi Islam, dan Prodi Tasawuf Psikoterapi.

## **D. Populasi dan sampel**

Populasi dalam kegiatan monev ini adalah mahasiswa, dosen tetap dan tenaga kependidikan yang ada di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling*, artinya setiap mahasiswa, dosen tetap, dan tenaga kependidikan yang bersedia mengisi kuesioner *online* dan masih aktif menjadi civitas akademika Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama berhak ikut serta. Mahasiswa mengisi survey kepuasan layanan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prodi sosiologi agama.

## E. Hasil

Bukti Hasil Pengukuran Kepuasan Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kuisisioner disebarakan kepada responden. Hasil kuisisioner disajikan pada tabel berikut: Kuisisioner dari dosen dan tendik.

No.	Indikator	Rerata tahun 2019	Rerata tahun 2020
1.	Ketepatan pembayaran gaji dan tunjangan	2,8	3,7
2.	Pemberian dana penelitian	2,9	3,8
3.	Pemberian dana pengabdian kepada masyarakat	3	2,9
4.	Layananjaminan/asuransikesehatan	2,1	2
5.	Layanankesehatan mental	2,2	2,1
6.	Penghasilan lain yang sesuai dengan prestasi	3	3,2
7.	SistemInformasi Akademik Mahasiswa (SISMIK)	3,1	3,1
8.	Kondisi dan kenyamanan ruang kelas	3,2	2,8
9.	Sarana ruang kelas (meja, kursi, LCD, kipas angin/AC dll)	3,2	3,2
10	Kenyamanan ruang perpustakaan	2,9	3
11	Kelengkapan koleksi buku perpustakaan	3	2,8
12	Kualitas dan kenyamanan kantin	3,8	2,8
13	Area parkir kampus	3,5	3,9
14	Kelengkapan fasilitas olahraga	2,8	3,9
15	Jumlah dan kondisi kebersihan toilet	2,8	3,8
16	Kondisijalan di kampus	3,7	2,9
17	Fasilitas laboratorium (bahasa, computer, dll)	2,6	3
18	Fasilitas tempat ibadah (masjid)	3,2	3,5
19	Fasilitas anjungan computer	3,3	2,9
20	Layanan internet, <i>hot spot</i> , <i>wifi</i> kampus	3,4	3,8
21	Kondisi dan kenyamanan <i>public space</i> (taman, gazebo, ruangterbukahijau (dll)	3,9	3,8
22	Kualitas dan akses ATM	3,5	2,1
Rata-rata		3,10	3,14

### Kuisisioner dari mahasiswa

No.	Indikator	Rerata tahun 2019	Rerata tahun 2020
1.	Penentuan jumlah UKT mahasiswa	2,5	3,7
2.	Kejelasan informasi pembayaran UKT	2,9	3,5
3.	Kemudahan pembayaran UKT mahasiswa	3	3,5
4.	Pelayanan petugas pembayaran/keuangan	2,1	2
5.	Jangka waktu pembayaran UKT	2,2	2,1
6.	Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIKAD)	3	3,2
7.	Kondisi dan kenyamanan ruang kelas	3,1	3,3
8.	Sarana ruangkelas (meja, kursi, LCD, kipas angin/AC dll)	3,2	2,8
9.	Kenyamanan ruang perpustakaan	3,2	3,2
10	Kelengkapan koleksi buku perpustakaan	2,9	3
11	Kualitas dan kenyamanan kantin	3	3
12	Area parkir kampus	3,6	2,8
13	Kelengkapan fasilitas olahraga	3,5	3,9
14	Jumlah dan kondisi kebersihan toilet	2,8	3,9
15	Kondisijalan di kampus	3	3,8
16	Fasilitas laboratorium (bahasa, komputer dll)	3,7	2,9
17	Fasilitas tempat ibadah (masjid)	2	3

18	Fasilitas anjungan computer	3,2	3,5
19	Layanan internet, <i>hot spot</i> , <i>wifi</i> kampus	3,3	2,9
20	Fasilitas unitkegiatan mahasiswa/organisasiKemahasiswaan	3,4	3,8
21	Kondisi dan kenyamanan <i>public space</i> (taman, gazebo, ruang terbuka hijau (dll))	3,9	3,8
22	Kualitas dan akses ATM	3,5	2,1

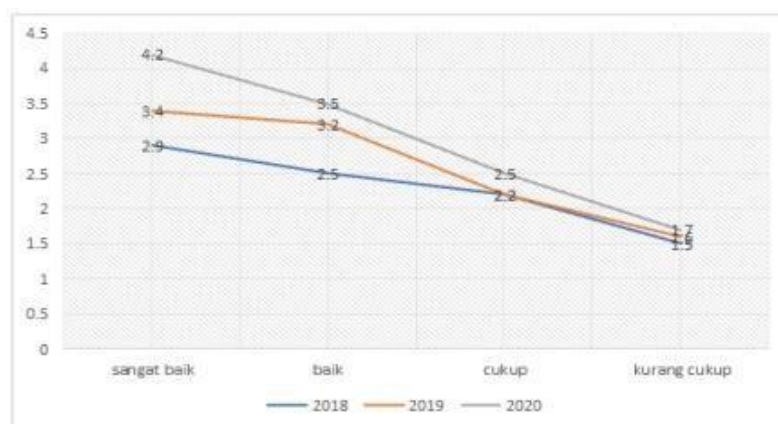
Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, layanan keuangan, sarana, dan prasarana Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama oleh dosen diperoleh skor jawaban yaitu tahun 2019 memperoleh nilai 3,1, dan tahun 2020 memperoleh nilai 3,14. Bagi mahasiswa, skor jawaban hasil survey yaitutahun 2019 memperoleh skor 3,05, dan tahun 2020 memperoleh skor 3,17. Dari kedua hasil survei tersebut diperoleh hasil rata-rata skor jawaban yaitu 3,1. Hasil rerata survei dianalisis dengan mencocokkan nilai table klasifikasi tingkat kepuasan berikut:

Rerata Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
$3,25 \leq \text{skor} < 4$	Sangat Puas
$2,5 \leq \text{skor} < 3,25$	Puas
$1,75 \leq \text{skor} < 2,5$	Cukup Puas
$1 \leq \text{skor} < 1,75$	Kurang Puas

Berdasarkan tabel klasifikasi tingkat kepuasan tersebut, rerata skor awaban hasil survey kepuasan pengguna keuangan, sarana, dan prasarana FUSA diperoleh skor 3,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian oleh civitas akademika menunjukkan kriteria puas terhadap pelayanan keuangan, sarana, dan prasarana.

#### Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa

Hasil survei indeks kepuasan mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama dinyatakan pada grk berikut.



Berdasarkan data tersebut dirancang tindak lanjut berikut:

## Rencana Tindak Lanjut dari Indeks Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	80	10	5	5	Peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui program pelatihan yang dilaksanakan oleh UPPS
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	85	5	5	5	Audit pelayanan secara berkala, mengembangk an sistem digital untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	80	10	5	5	Pelaksanaan SOP secara optimal, dan pengembangan pelayanan online
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	85	5	5	5	Optimalisasi Sosial Media dalam Pelayanan Mahasiswa
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	75	10	10	5	Peningkatan anggaran pengadaan dan pemeliharaan sarana Pendidikan
<b>Jumlah</b>	<b>405</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>25</b>		

## Gambar Grafik Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Prodi

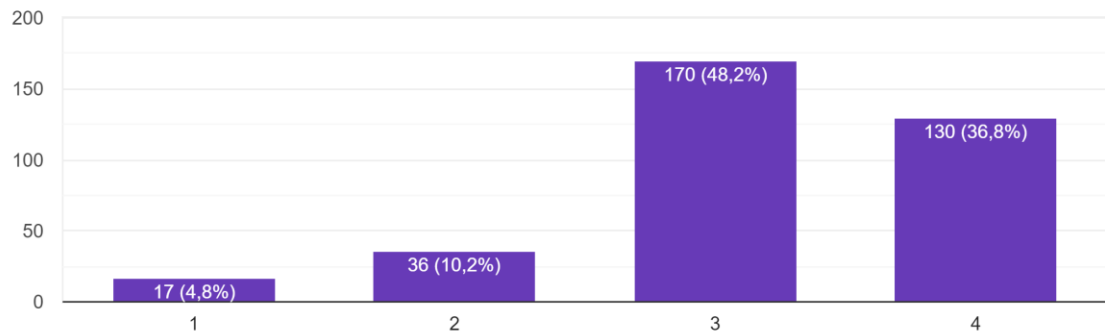
Ruang Kelas

355 jawaban



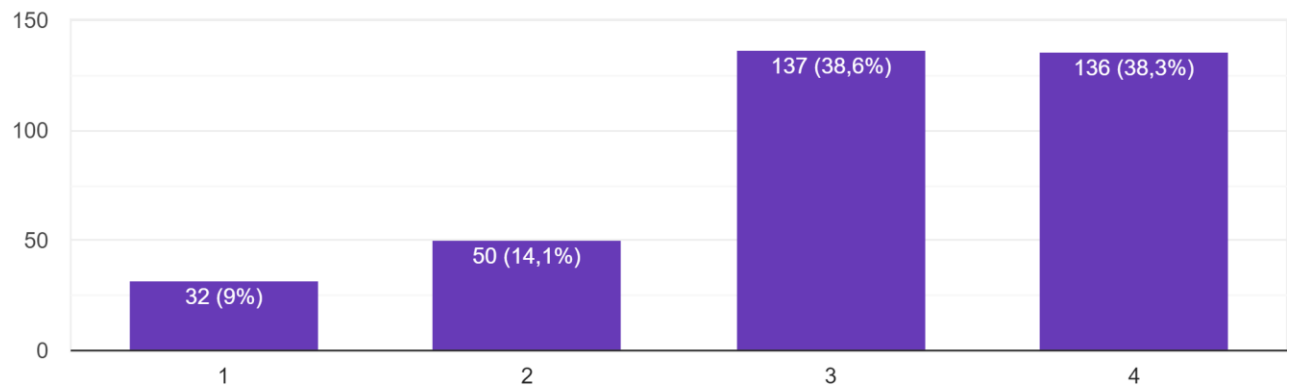
Ketersediaan alat pendukung (LCD, Komputer, dll)

353 jawaban



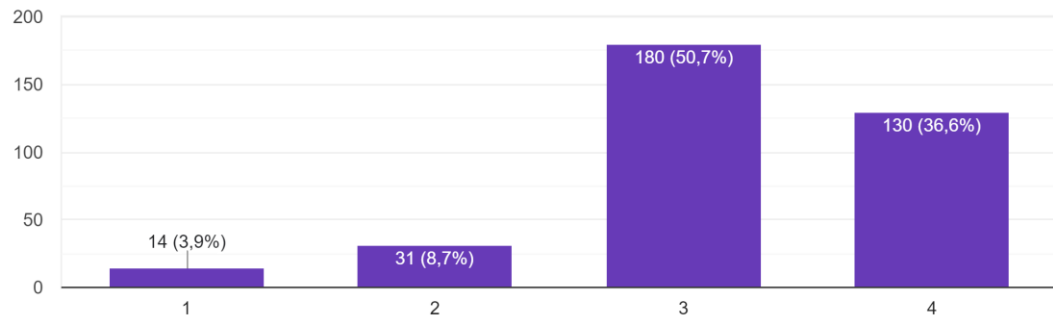
Fasilitas wifi gratis/hot spot

355 jawaban



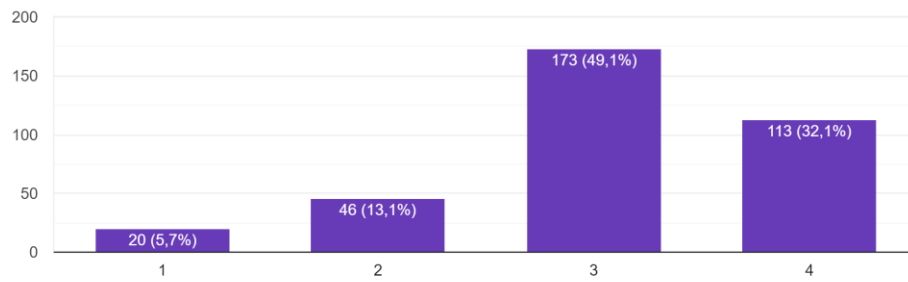
### Kamar Mandi/Toilet

355 jawaban



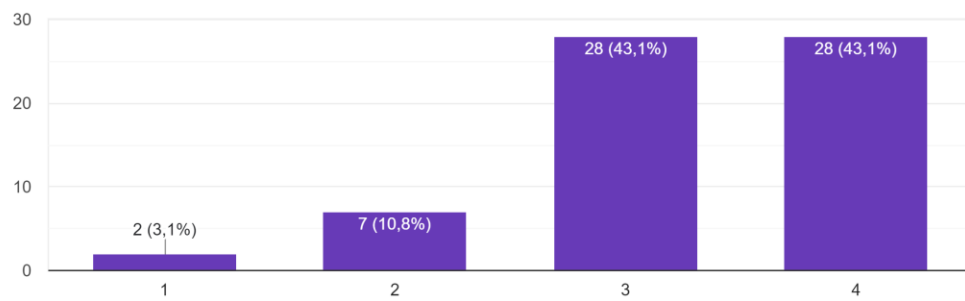
### Laboratorium

352 jawaban



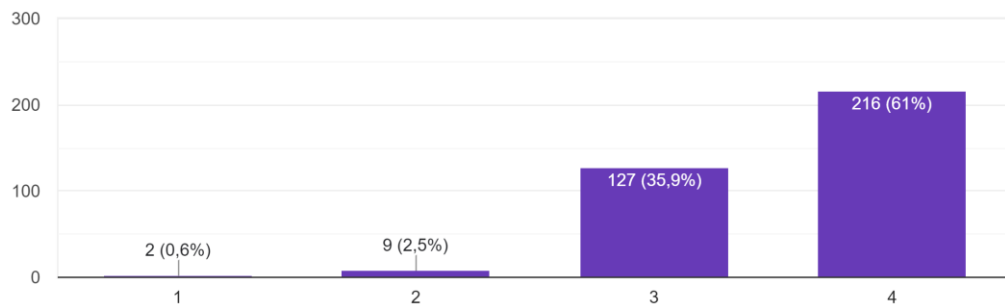
### Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)

65 jawaban



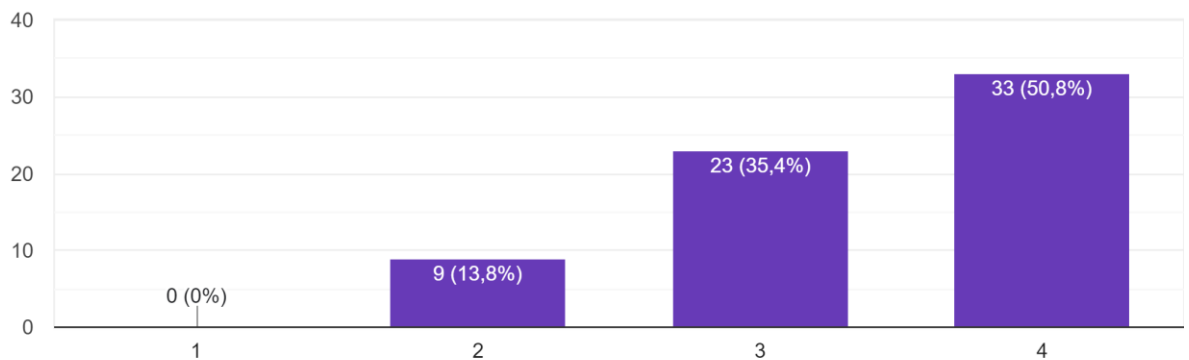
### Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum

354 jawaban



### Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi

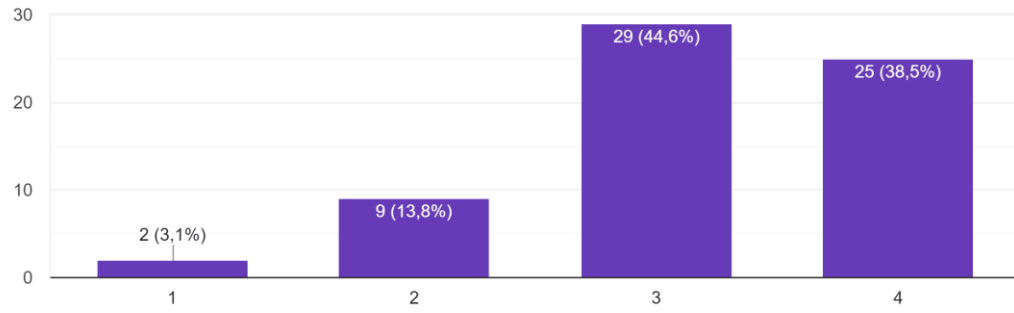
65 jawaban





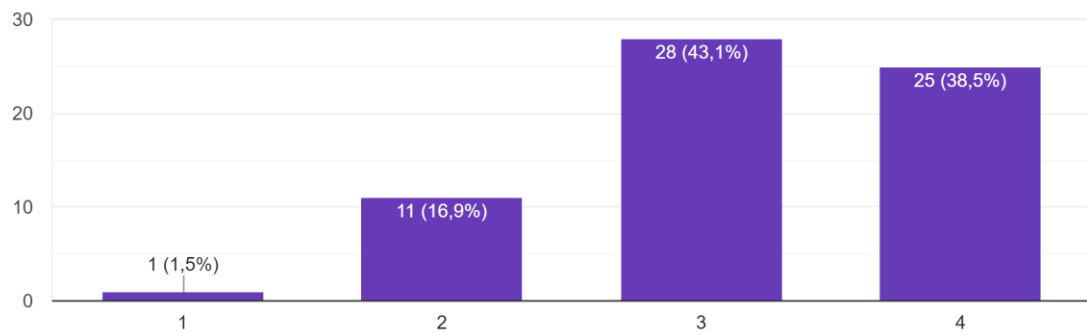
### Informasi tentang Beasiswa

65 jawaban



### Informasi tentang Kuliah Kerja Praktek (KKP)

65 jawaban



### Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir (Skripsi)

64 jawaban

