

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PEMBELAJARAN



PROGRAM STUDI HUKUM PIDANA ISLAM

2021

**FAKULTAS SYARIAH
IAIN SURAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PEMBELAJARAN

Program Studi Hukum Pidana Islam
Fakultas Syariah IAIN Surakarta

TAHUN AKADEMIK 2020/2021



Kode Dokumen : Survei/233/GKM-FS/08/2021

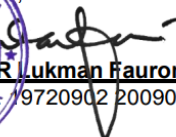
Tanggal Berlaku : Juni 2021

Disahkan Oleh
Koordinator GKM IAIN Surakarta

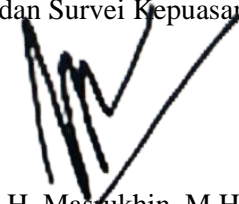
Diperiksa Oleh
Ketua GKM Fakultas Syariah

Dibuat Oleh
Koordinator Divisi AMI, Monev
dan Survei Kepuasan




Dr. R. Lukman Fauroni, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720902 200901 1 008


Dr. Layyin Mahfiana, M.Hum
NIP. 19750805 200003 2 001


H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta Tahun 2021 dapat berjalan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai penuntun dan pemberi inspirasi bagi kita dalam menjalani kehidupan ini.

Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan dalam bidang layanan pembelajaran dan proses pendidikan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Dalam kegiatan ini kami menyadari sepenuhnya masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan. Untuk itu kami berharap keterbatasan dan kekurangan tersebut bisa diperbaiki di masa datang sehingga *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini sesuai dengan yang diharapkan.

Akhirnya kami sampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberi dukungan sehingga selesainya kegiatan Survey Kepuasan Layanan Pembelajaran ini dengan baik.

Surakarta, Juni 2021
Tim Penyusun

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR DIAGRAM.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	1
3. Waktu Pelaksanaan.....	2
4. Aspek yang Dinilai	2
BAB II.....	3
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	3
1. Metode Pengumpulan Data	3
a. Teknik Survey	3
b. Penyusun Instrumen Survey	3
c. Instrumen Survey	3
d. Teknik Penyampelan	7
e. Waktu Pelaksanaan.....	7
2. Metode Analisis Data	7
BAB III	9
RINGKASAN DATA HASIL SURVEY.....	9
1. Gambaran Umum Sampel	9
2. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Tangible</i>	9
3. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Reliability</i>	10
4. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Responsiveness</i>	11
5. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Assurance</i>	11
6. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Empathy</i>	12
7. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek <i>Information System</i>	13

BAB IV	14
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PEMBELAJARAN	14
1. Analisis Aspek <i>Tangibles</i>	14
2. Analisis Aspek <i>Reliability</i>	19
3. Analisis Aspek <i>Responsiveness</i>	22
4. Analisis Aspek <i>Assurance</i>	24
5. Analisis Aspek <i>Empathy</i>	26
6. Analisis Aspek <i>Information System</i>	28
BAB V. PENUTUP	32
1. Kesimpulan	32
2. Saran	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penjabaran Aspek Tangibles.....	3
Tabel 2. Penjabaran Aspek Reliability.....	4
Tabel 3. Penjabaran Aspek Responsiveness.....	5
Tabel 4. Penjabaran Aspek Assurance	5
Tabel 5. Penjabaran Aspek Empathy	6
Tabel 6. Penjabaran Aspek Information System.....	6
Tabel 7. Jumlah Sampel per Strata Program Studi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Tangibles	9
Tabel 9. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Reliability	10
Tabel 10. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Responsiveness	11
Tabel 11. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Assurance.....	11
Tabel 12. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Empathy	12
Tabel 13. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek Information System	13

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan terhadap Ketersediaan Ruang Kuliah dan Sarananya.....	14
Diagram 2. Kepuasan terhadap Fasilitas Perpustakaan.....	15
Diagram 3. Kepuasan terhadap Koleksi Perpustakaan.....	16
Diagram 4. Kepuasan terhadap Jaringan Internet dan <i>E-learning</i>	17
Diagram 5. Kepuasan terhadap Fasilitas Laboratorium.....	18
Diagram 6. Kepuasan terhadap Ketersediaan Ruang Terbuka untuk Diskusi.....	19
Diagram 7. Kepuasan terhadap Dosen	20
Diagram 8. Kepuasan terhadap Perangkat Pembelajaran.....	21
Diagram 9. Kepuasan terhadap Metode Pembelajaran.....	21
Diagram 10. Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	22
Diagram 11. Kepuasan terhadap Sikap Tanggap Pimpinan Fakultas.....	23
Diagram 12. Kepuasan terhadap Layanan Pengaduan	24
Diagram 13. Kepuasan terhadap Sikap Komunikatif Dosen.....	24
Diagram 14. Kepuasan terhadap Metode Pembelajaran Kelas	25
Diagram 15. Kepuasan terhadap Layanan Pengaduan dan Akademik.....	26
Diagram 16. Kepuasan terhadap Sikap Empati Fakultas.....	26
Diagram 17. Kepuasan terhadap Layanan Sanggah UKT.....	27
Diagram 18. Kepuasan terhadap Sikap Empati Dosen.....	28
Diagram 19. Kepuasan terhadap Layanan Online/ Digital.....	29
Diagram 20. Kepuasan terhadap Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad)	29
Diagram 21. Kepuasan terhadap <i>E-learning</i>	30

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan merupakan hasil evaluasi atas serangkaian layanan kegiatan, yang membandingkan antara harapan (*perception*) terhadap kinerja yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan. Tingkat kepuasan bersifat subjektif (*individual*) karena masing-masing individu pengguna layanan memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama.

Survey kepuasan ini fokus pada kinerja layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah, IAIN Surakarta. Survey ditujukan pada pengguna layanan pembelajaran, yaitu mahasiswa. Layanan pembelajaran terdiri atas layanan akademik dan non akademik. Dengan dilakukannya survey kepuasan layanan pembelajaran ini, maka pengelola fakultas akan memperoleh gambaran realita pencapaian kinerja layanan pembelajaran. Melalui survey kepuasan layanan pembelajaran ini, pengelola fakultas dapat melakukan evaluasi terkait kebutuhan perbaikan dan atau peningkatan kualitas layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan perlunya menjaga dan mempertahankan penilaian positif mahasiswa, serta meminimalisir penilaian negatif mahasiswa yang merupakan akibat dari rendahnya kualitas layanan pembelajaran.

2. Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Mengukur kinerja penyelenggaraan layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, dengan mengacu pada penilaian mahasiswa sebagai pihak pengguna layanan pembelajaran.
- b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan kualitas pelayanan dari masing-

masing unit kerja pelayanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

- c. Menjadi dasar penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

3. Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan April 2021. Adapun objek pengamatannya adalah layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta tahun akademik 2020/2021.

4. Aspek yang Dinilai

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan mengukur dimensi kualitas pelayanan pembelajaran mahasiswa. Dimensi kualitas layanan pembelajaran dalam hal ini terdiri atas enam aspek, yaitu:

- a. Aspek *tangibles* (sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)
- b. Aspek *reliability* (kehandalan dosen, dan tenaga kependidikan)
- c. Aspek *responsiveness* (sikap tanggap)
- d. Aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- e. Aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
- f. Aspek *information system* (sistem informasi).

Penjabaran dari masing-masing aspek adalah sebagaimana terdapat pada bab 2.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

1. Metode Pengumpulan Data

a. Teknik Survey

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna layanan, yang dalam hal ini adalah mahasiswa Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

b. Penyusun Instrumen Survey

Instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dirancang oleh:

- 1) Jajaran pengelola Fakultas Syariah
- 2) Pusat Karir dan Kewirausahaan Fakultas Syariah - Divisi Riset
- 3) Unit Gugus Kendali Mutu Fakultas Syariah - Divisi AMI, Monitoring, Evaluasi dan Survei Kepuasan
- 4) Perwakilan dosen Program Studi HPI Fakultas Syariah.

c. Instrumen Survey

Berikut instrumen survey yang digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta terhadap layanan pembelajaran:

- 1) Aspek *tangibles* (sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)

Tabel 1. Penjabaran Aspek *Tangibles*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman					
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah					
3	Luas gedung dan ruang Perpustakaan memadai					

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
4	Suasana di perpustakaan tenang (tidak berisik)					
5	Layanan Perpustakaan ramah dan cepat					
6	Batas maksimal jumlah dan waktu peminjaman buku					
7	Layanan katalog di komputer sesuai dengan lokasi di rak buku					
8	Jumlah koleksi buku, jurnal di perpustakaan					
9	Space antar rak buku cukup untuk lalu lintas pengunjung					
10	Koneksi <i>wifi</i> di gedung perkuliahan, perpustakaan, <i>public area</i> kuat dan cepat					
11	<i>E-learning</i> dapat diakses di setiap waktu dengan lancar dan cepat					
12	Laboratorium Terpadu IAIN Surakarta telah mendukung proses pembelajaran					
13	Laboratorium Fakultas Syariah telah berfungsi optimal terhadap pencapaian tujuan dan sasaran program studi					
14	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi					

2) Aspek *reliability* (kehandalan dosen, dan tenaga kependidikan)

Tabel 2. Penjabaran Aspek *Reliability*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Materi perkuliahan yang diberikan dosen sudah sesuai dengan silabus yang ditentukan oleh Institut/ Prodi					
2	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) diberikan pada awal perkuliahan					
3	Bahan ajar pendukung (<i>handout</i> / modul, dll.) diberikan kepada mahasiswa guna melengkapi materi perkuliahan					
4	Tersedia waktu yang cukup untuk diskusi dan tanya jawab					
5	Metode pembelajaran dilakukan dengan variatif dan interaktif					
6	Dosen datang tepat waktu					
7	Dosen mata kuliah telah memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
8	Tenaga kependidikan memberikan layanan prima dalam administrasi akademik					
9	Ketepatan dan kecepatan dalam pemberian layanan akademik					
10	Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 12 kali pertemuan).					

3) Aspek *responsiveness* (sikap tanggap)

Tabel 3. Penjabaran Aspek *Responsiveness*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Pimpinan Fakultas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
2	Pimpinan Fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
3	Kaprodi dan Sekprodi memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa					
4	Fakultas menyediakan kotak saran					
5	Fakultas memberikan respon positif terhadap setiap pengaduan mahasiswa					
6	Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan akademik					
7	Pimpinan tanggap memberi kebijakan terkait pengaduan dan permasalahan akademik dan pembelajaran					

4) Aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

Tabel 4. Penjabaran Aspek *Assurance*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Dosen bersikap kooperatif dalam komunikasi dengan mahasiswa					
2	Ketersediaan waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
3	Layanan dukungan Dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa					
4	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui Dosen PA (Pembimbing Akademik) dan atau kaprodi/sekprodi					
5	Tenaga kependidikan kooperatif dalam memberikan layanan akademik					
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					
7	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran					

5) Aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Tabel 5. Penjabaran Aspek *Empathy*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dalam bidang akademik/ mata kuliah					
2	Monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Kaprodi/ Sekprodi					
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah					
4	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
5	Besarnya kontribusi biaya (UKT) dimusyawarahkan dengan orang tua wali mahasiswa melalui pengajuan sanggahan.					
6	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya					

6) Aspek *information system* (sistem informasi)

Tabel 6. Penjabaran Aspek *Information System*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas Surakarta memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik					
2	Informasi akademik dan non akademik tersedia di <i>website (online)</i>					
3	SIAKAD dapat diakses setiap waktu dengan mudah dan lancar					
4	Jika terjadi kesulitan atau masalah dalam SIAKAD, ditangani dengan cepat dan tepat					
5	<i>E-learning</i> dapat diakses di setiap waktu dengan lancar dan cepat					
6	Jika terjadi kesulitan atau masalah dalam <i>e-learning</i> , ditangani dengan cepat dan tepat					
7	Informasi akademik dan non akademik di web fakultas selalu di- <i>up date</i>					
8	Informasi dan pelayanan akademik dan non akademik diberikan secara terbuka					

Penilaian kepuasan pengguna layanan pembelajaran dilakukan dengan skala likert (5 skala), dengan skor 1 hingga 5. Berikut makna dari skor kepuasan tersebut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

d. Teknik Penyampelan

Teknik pengambilan sampel dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta adalah *random sampling*. Pengambilan sampel dalam survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan Fakultas Syariah dan Prodi HPI menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah mahasiswa Prodi HPI pada tahun TS (2020/2021) secara keseluruhan adalah **416** mahasiswa. Maka dengan menggunakan rumus Slovin ($n = N / (1 + (N \times e^2))$), maka sampel penelitian adalah **204** mahasiswa

Tabel 7. Jumlah Sampel

Strata	Prodi	Jumlah Sampel
S1	HPI	204
Total Sampel		204

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

e. Waktu Pelaksanaan

Waktu pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan April 2021.

2. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan terhadap layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-rata. Selanjutnya, dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan pembelajaran dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata).

Kepuasan pengguna layanan pembelajaran ditentukan berdasarkan rentang skor kepuasan sebagai berikut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, yang berupa tabel, grafik, dan diagram. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur terkait dengan kualitas layanan pembelajaran. Grafik disajikan untuk mempermudah dalam memahami, menganalisis, serta menarik kesimpulan.

BAB III

RINGKASAN DATA HASIL SURVEY

1. Gambaran Umum Sampel

Sampel terpilih dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Mahasiswa Program Studi HPI terdiri dari berbagai Angkatan terutama Angkatan 3 tahun terakhir yang sedang berkuliah pada tahun akademik 2020/2021.

2. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Tangible*

Aspek *tangible* terdiri atas sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan. Berikut ringkasan data hasil survey layanan pembelajaran di Program Studi Hukum Pidana Islam Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *tangible*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 8. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Tangibles*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	1,5%	40,5%	37,0%	7,5%	13,5%
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	2,5%	14,0%	44,5%	32,5%	6,5%
3	Luas gedung dan ruang Perpustakaan memadai	3,5%	17,5%	38,5%	29,5%	11,0%
4	Suasana di perpustakaan tenang (tidak berisik)	3,5%	17,5%	16,0%	39,0%	24,0%
5	Layanan Perpustakaan ramah dan cepat	1,5%	13,0%	35,0%	35,0%	15,5%
7	Batas maksimal jumlah dan waktu peminjaman buku	1,0%	8,0%	40,5%	34,5%	16,0%
8	Layanan katalog di komputer sesuai dengan lokasi di rak buku	4,0%	14,0%	39,5%	33,0%	9,5%
9	Jumlah koleksi buku, jurnal di perpustakaan	4,0%	20,0%	38,5%	31,5%	6,0%
10	<i>Space</i> antar rak buku cukup untuk lalu lintas pengunjung	2,0%	20,0%	42,5%	26,0%	9,5%
11	Koneksi <i>wifi</i> di gedung perkuliahan, perpustakaan, <i>public area</i> kuat dan cepat	11,0%	27,0%	37,5%	16,0%	8,5%
12	<i>E-learning</i> dapat diakses di setiap waktu dengan lancar dan cepat	5,0%	10,5%	30,0%	40,5%	14,0%

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
13	Laboratorium Terpadu IAIN Surakarta telah mendukung proses pembelajaran	3,5%	14,5%	37,5%	34,5%	10,0%
14	Laboratorium Fakultas Syariah telah berfungsi optimal terhadap pencapaian tujuan dan sasaran program studi	2,5%	14,5%	39,0%	34,0%	10,0%
15	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi	2,5%	13,0%	37,5%	34,0%	13,0%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

3. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Reliability*

Aspek *reliability* mencerminkan kehandalan dosen dan tenaga kependidikan dalam hal layanan pembelajaran mahasiswa. Berikut ringkasan data hasil survey layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *reliability*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 9. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Reliability*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Materi perkuliahan yang diberikan dosen sudah sesuai dengan silabus yang ditentukan oleh Institut/ Prodi	0,5%	1,0%	34,5%	45,5%	18,5%
2	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) diberikan pada awal perkuliahan	0,5%	2,5%	20,0%	40,5%	36,5%
3	Bahan ajar pendukung (<i>handout</i> / modul, dll.) diberikan kepada mahasiswa guna melengkapi materi perkuliahan	0,5%	6,0%	39,0%	40,0%	14,5%
4	Tersedia waktu yang cukup untuk diskusi dan tanya jawab	0,5%	6,0%	28,0%	50,5%	15,0%
5	Metode pembelajaran dilakukan dengan variatif dan interaktif	3,5%	7,0%	32,5%	44,5%	12,5%
6	Dosen datang tepat waktu	2,5%	9,0%	38,5%	40,5%	9,5%
7	Dosen mata kuliah telah memadai sesuai dengan bidang keahliannya	1,5%	3,0%	27,5%	47,0%	21,0%
8	Tenaga kependidikan memberikan layanan prima dalam administrasi akademik	1,5%	5,0%	28,0%	50,0%	15,5%
9	Ketepatan dan kecepatan dalam pemberian layanan akademik	3,0%	5,5%	31,5%	43,0%	17,0%
10	Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 12 kali pertemuan).	1,0%	4,0%	18,5%	48,0%	28,5%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

4. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek *Responsiveness*

Aspek *responsiveness* merupakan sikap tanggap pengelola fakultas dan jajaran pendukungnya terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan pembelajaran. Berikut ringkasan data hasil survey layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *responsiveness*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 10. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Responsiveness*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Pimpinan Fakultas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0,5%	6,0%	37,5%	42,5%	13,5%
2	Pimpinan Fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	1,5%	12,0%	40,0%	36,0%	10,5%
3	Kaprodi dan Sekprodi memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa	1,5%	7,5%	34,5%	44,0%	12,5%
4	Fakultas menyediakan kotak saran	1,0%	12,5%	34,0%	42,0%	10,5%
5	Fakultas memberikan respon positif terhadap setiap pengaduan mahasiswa	2,0%	6,5%	39,0%	40,0%	12,5%
6	Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan akademik	2,0%	8,0%	33,0%	43,0%	14,0%
7	Pimpinan tanggap memberi kebijakan terkait pengaduan dan permasalahan akademik dan pembelajaran	1,5%	8,5%	34,5%	43,5%	12,0%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

5. Ringkasan Data Hasil Survey – Aspek *Assurance*

Aspek *assurance* menggambarkan sikap dan atau perlakuan dosen dan tenaga kependidikan, termasuk jajaran pengelola fakultas terhadap mahasiswa. Berikut ringkasan data hasil survey layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *assurance*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 11. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Assurance*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Dosen bersikap kooperatif dalam komunikasi dengan mahasiswa	1,5%	5,5%	36,0%	41,0%	16,0%
2	Ketersediaan waktu dipergunakan secara	2,0%	5,0%	31,0%	45,5%	16,5%

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
	efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
3	Layanan dukungan Dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa	1,5%	5,5%	30,0%	47,0%	16,0%
4	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui Dosen PA (Pembimbing Akademik) dan atau kaprodi/sekprodi	1,5%	8,0%	29,5%	43,0%	18,0%
5	Tenaga kependidikan kooperatif dalam memberikan layanan akademik	2,0%	4,0%	34,5%	44,5%	15,0%
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	2,0%	3,5%	27,5%	43,5%	23,5%
7	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	1,5%	5,5%	29,0%	47,5%	16,5%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

6. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Empathy*

Aspek *empathy* menggambarkan sikap dan atau perlakuan dosen dan tenaga kependidikan, termasuk jajaran pengelola fakultas terhadap mahasiswa. Berikut ringkasan data hasil survey layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *empathy*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 12. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Empathy*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dalam bidang akademik/ mata kuliah	1,5%	10,0%	34,5%	40,0%	14,0%
2	Monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Kaprodi/ Sekprodi	0,5%	10,0%	33,5%	40,5%	15,5%
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah	0,5%	5,5%	30,5%	47,0%	16,5%
4	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	0,5%	3,5%	37,5%	43,5%	15,0%
5	Besarnya kontribusi biaya (UKT) dimusyawarahkan dengan orang tua wali mahasiswa melalui pengajuan sanggahan.	1,0%	8,0%	32,0%	37,5%	21,5%
6	Kemudahan dosen untuk dihubungi	2,5%	8,0%	40,5%	35,5%	13,5%

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
	melalui telepon, email, dan sebagainya					

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

7. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Information System*

Aspek *information system* menggambarkan ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan pembelajaran. Berikut ringkasan data hasil survey layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta pada aspek *information system*, dari sejumlah 204 responden:

Tabel 13. Ringkasan Data Hasil Survey - Aspek *Information System*

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas Surakarta memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik	1,5%	5,5%	29,5%	40,5%	23,0%
2	Informasi akademik dan non akademik tersedia di <i>website (online)</i>	1,0%	4,5%	27,5%	43,5%	23,5%
3	SIAKAD dapat diakses setiap waktu dengan mudah dan lancar	0,5%	14,5%	37,0%	29,0%	19,0%
4	Jika terjadi kesulitan atau masalah dalam SIAKAD, ditangani dengan cepat dan tepat	3,5%	12,5%	31,5%	38,5%	14,0%
5	<i>E-learning</i> dapat diakses di setiap waktu dengan lancar dan cepat	2,0%	10,0%	31,0%	35,5%	21,5%
6	Jika terjadi kesulitan atau masalah dalam <i>e-learning</i> , ditangani dengan cepat dan tepat	3,0%	9,0%	33,0%	35,0%	20,0%
7	Informasi akademik dan non akademik di web fakultas selalu di- <i>up date</i>	1,5%	4,0%	32,5%	41,5%	20,5%
8	Informasi dan pelayanan akademik dan non akademik diberikan secara terbuka	1,5%	5,5%	30,5%	42,5%	20,0%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

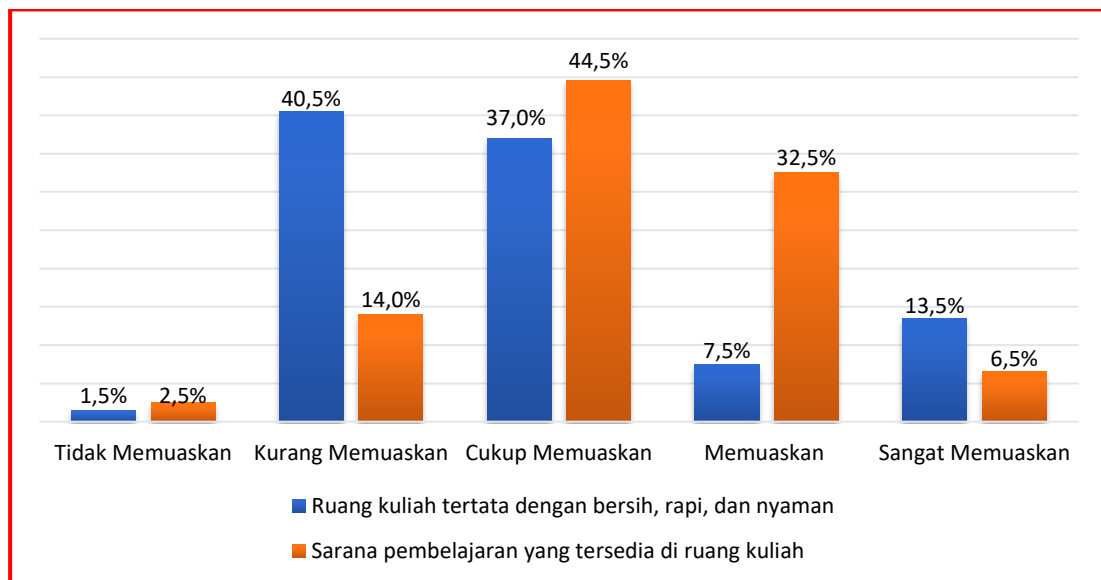
BAB IV

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PEMBELAJARAN

1. Analisis Aspek *Tangibles*

Aspek *tangibles* menggambarkan ketersediaan sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan yang mendukung kinerja layanan pembelajaran Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 1. Kepuasan terhadap Ketersediaan Ruang Kuliah dan Sarananya

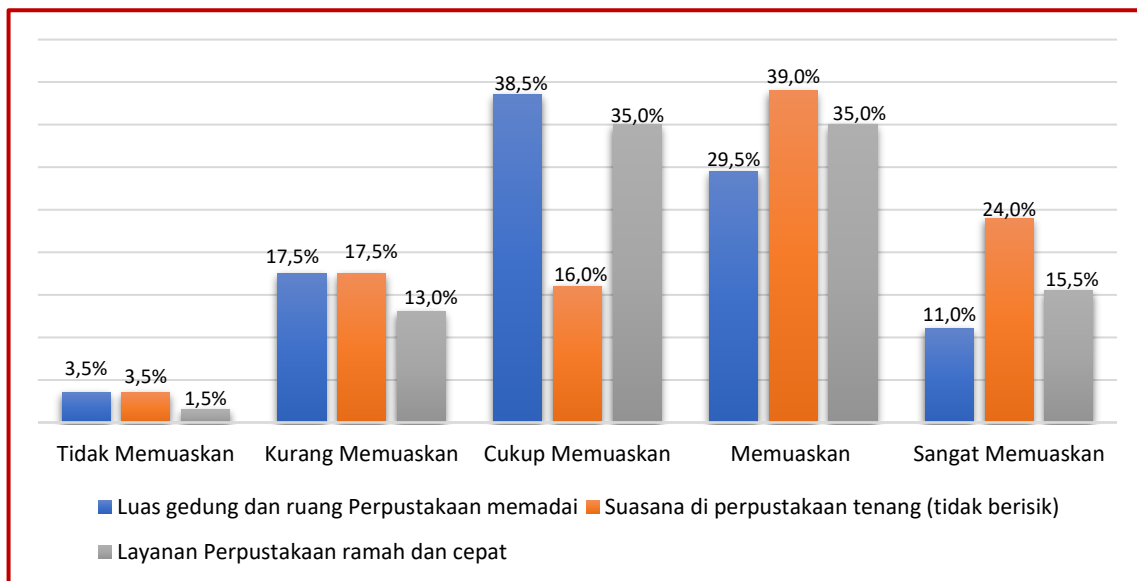


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Di antara sarana yang mendukung layanan pembelajaran adalah ketersediaan ruang kuliah yang memadai dan nyaman, serta berbagai sarana pendukung pembelajaran yang tersedia di dalamnya. Dari diagram 1 dapat dikatakan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas terhadap ketersediaan ruang kuliah yang tertata dengan bersih dan rapi. Sementara untuk sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah dirasa cukup memuaskan bagi mahasiswa, sebagai pengguna layanan pembelajaran. Kondisi ruang kelas dan sarana pendukung kegiatan pembelajaran yang saat ini, bagi sebagian kecil mahasiswa dirasa sudah memuaskan dan bahkan sangat memuaskan.

Hasil survey ini dapat menjadi sarana evaluasi bagi pengelola Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta untuk dapat mengupayakan ketersediaan ruang kuliah yang tertata dengan bersih dan rapi, serta dilengkapi dengan berbagai sarana pendukung pembelajaran. Harapannya, ketersediaan ruang kuliah yang tertata dengan bersih dan rapi akan meningkatkan kenyamanan dalam proses pembelajaran, yang tentunya akan berdampak terhadap pencapaian hasil belajar.

Diagram 2. Kepuasan terhadap Fasilitas Perpustakaan



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 2 menggambarkan hasil penilaian mahasiswa terhadap fasilitas perpustakaan di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Mayoritas mahasiswa merasa bahwa perpustakaan Fakultas Syariah jika dilihat dari ukuran luasnya sudah cukup memadai. Hal ini terlihat dari hasil penilaian mahasiswa yang merasa cukup puas dengan perpustakaan yang saat ini ada. Terkait dengan kenyamanan (ketenangan) di dalam perpustakaan, mayoritas mahasiswa merasa sudah memuaskan, meskipun ada sebagian mahasiswa yang merasa tidak puas. Selanjutnya, kaitannya dengan kecepatan pelayanan perpustakaan dan keramahan petugas perpustakaan, mayoritas merasa sudah puas dan bahkan sebagian besar lainnya merasa sangat puas.

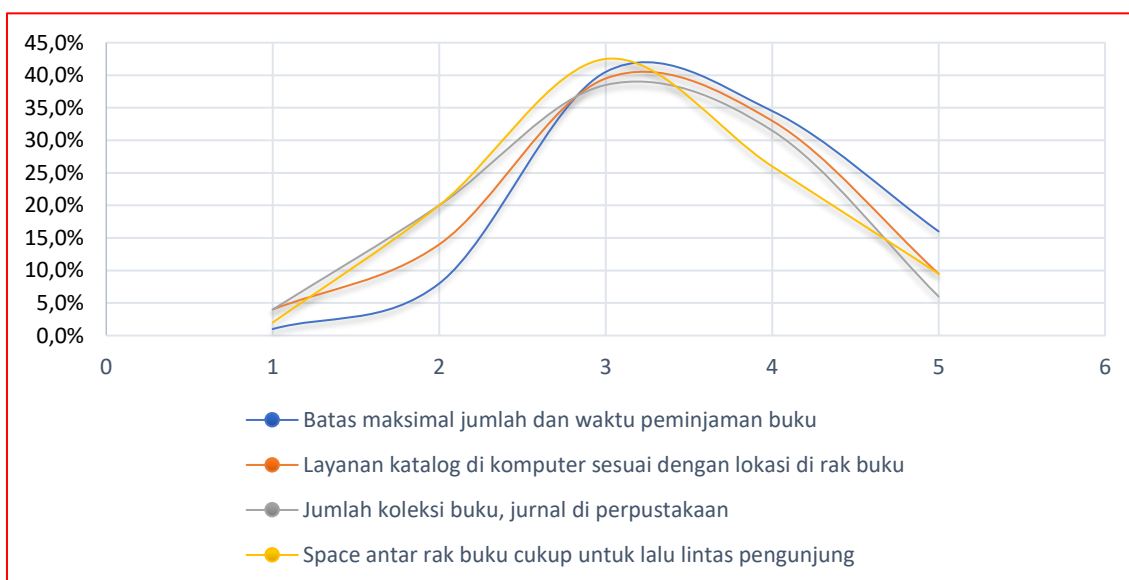
Fasilitas perpustakaan apabila dilihat dari luas bangunannya, kenyamanan di dalamnya, serta kecepatan pelayanan dan keramahan petugasnya mayoritas

mahasiswa merasa puas dan sangat puas. Hanya Sebagian kecil saja yang merasa tidak puas dengan fasilitas perpustakaan Fakultas Syariah. Hasil survey ini menjadi masukan bagi pengelola fakultas untuk dapat memprioritaskan fasilitas perpustakaan terutama dari sisi kenyamanan dan pelayanannya. Hal ini dimaksudkan untuk menarik mahasiswa agar merasa nyaman di perpustakaan.

Pada diagram 3 tergambar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap koleksi Perpustakaan Fakultas Syariah, yang dilihat dari indikator banyaknya koleksi bacaan perpustakaan, banyaknya koleksi yang bisa dipinjam dan durasi waktu peminjaman, komputerisasi katalog perpustakaan, serta tata letak rak buku dan meja baca. Secara umum mahasiswa telah merasa cukup puas, puas, dan bahkan sangat puas terhadap segala hal yang berkaitan dengan koleksi Perpustakaan Fakultas Syariah.

Berbasis pada hasil survey ini, maka perlu kiranya bagi jajaran pengelola Fakultas Syariah untuk mengupayakan peningkatan kualitas layanan yang berhubungan dengan koleksi perpustakaan. Misalnya, menambah sejumlah koleksi yang *up to data* (terbaru) dan relevan dengan bidang keilmuan pada seluruh program studi di Fakultas Syariah.

Diagram 3. Kepuasan terhadap Koleksi Perpustakaan

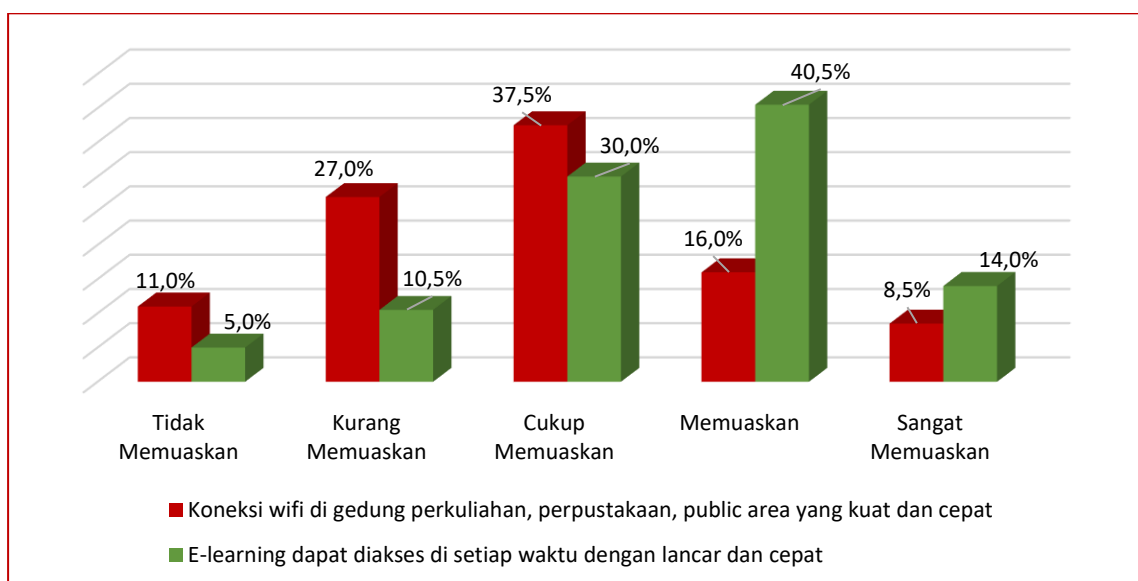


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 4 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan jaringan internet (*wifi*) di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta serta layanan *e-learning*. Sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap stabilitas dan kecepatan *wifi* di gedung perkuliahan, perpustakaan, serta area umum di Program Studi HPI fakultas, meskipun sesekali ada kendala yang menyebabkan koneksi tidak stabil. Sama halnya untuk layanan *e-learning*, mayoritas mahasiswa merasa puas karena kemudahan dan kecepatan aksesnya.

Dari aspek ketersediaan jaringan internet dan layanan *e-learning*, dapat disimpulkan sudah memuaskan. Meskipun demikian, didapatkan ada sebagian mahasiswa yang merasa tidak puas dan kurang puas terhadap ketersediaan jaringan internet dan layanan *e-learning*. Hal ini perlu menjadi bahan evaluasi bagi jajaran pengelola Program Studi HPI Fakultas Syariah, agak ke depannya fakultas mampu memberikan fasilitas jaringan internet dan layanan *e-learning* secara maksimal, dalam rangka mendukung proses belajar mengajar.

Diagram 4. Kepuasan terhadap Jaringan Internet dan E-learning

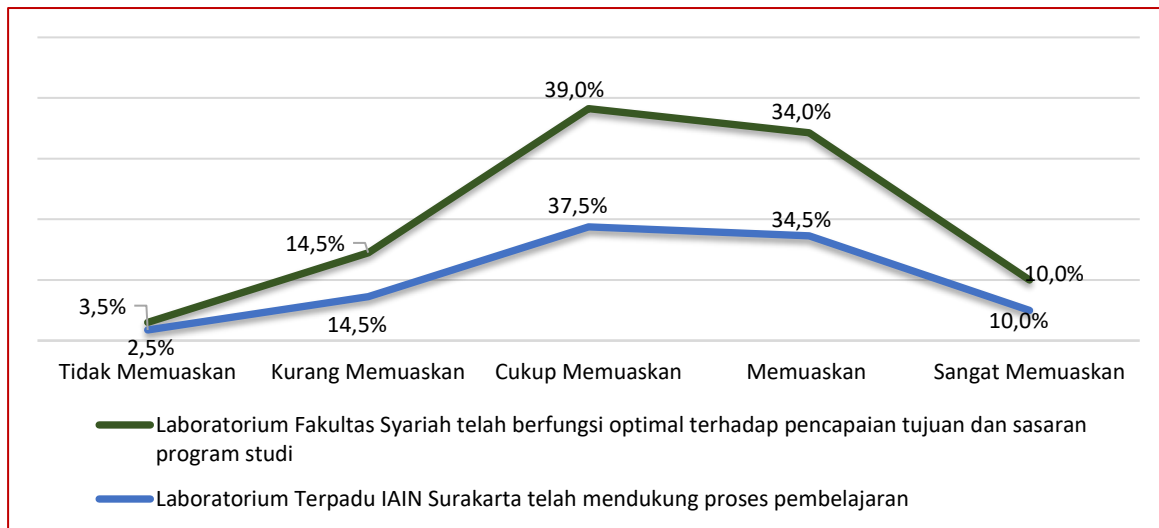


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 5 merupakan cerminan kinerja layanan pembelajaran, khususnya pada fasilitas laboratorium di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Secara umum, Laboratorium Fakultas Syariah (terpadu) sudah memuaskan bagi mahasiswa, karena telah berfungsi optimal untuk menunjang kegiatan belajar di

kampus. Meskipun demikian, jajaran pengelola fakultas perlu meningkatkan kualitas layanan terkait fasilitas laboratorium karena pada kenyataannya belum semua mahasiswa merasa puas dengan fasilitas laboratorium tersebut.

Diagram 5. Kepuasan terhadap Fasilitas Laboratorium

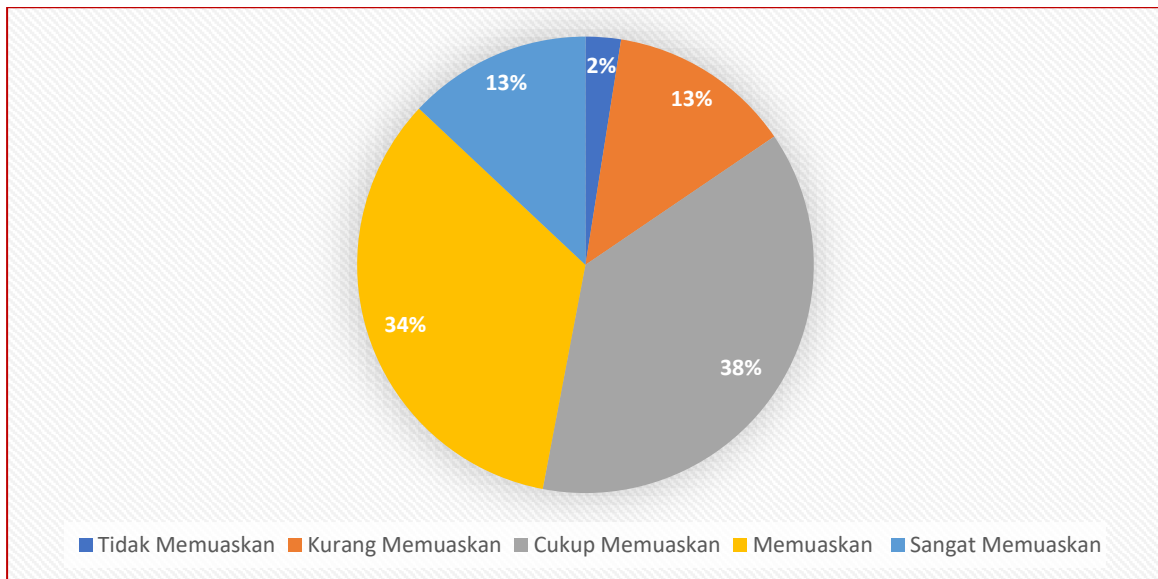


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 6 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang berupa ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan ketersediaan arena terbuka yang bisa digunakan untuk diskusi. Akan tetapi, ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa kurang puas dan bahwa tidak puas terhadap ketersediaan ruang terbuka yang nyaman dan memadai untuk diskusi.

Hasil survey ini dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi jajaran pengelola Program Studi HPI dan fakultas, agar berupaya lebih untuk mendukung ketersediaan ruang terbuka yang memadai dan nyaman untuk diskusi. Hal ini penting untuk ditindaklanjuti karena fasilitas ini sangat berperan dalam mendukung kegiatan pembelajaran mahasiswa. Ketersediaan fasilitas ini akan menumbuhkan rasa nyaman bagi mahasiswa sehingga termotivasi untuk lebih lama memanfaatkan waktu di kampus sambil belajar dan diskusi bersama.

Diagram 6. Kepuasan terhadap Ketersediaan Ruang Terbuka untuk Diskusi



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

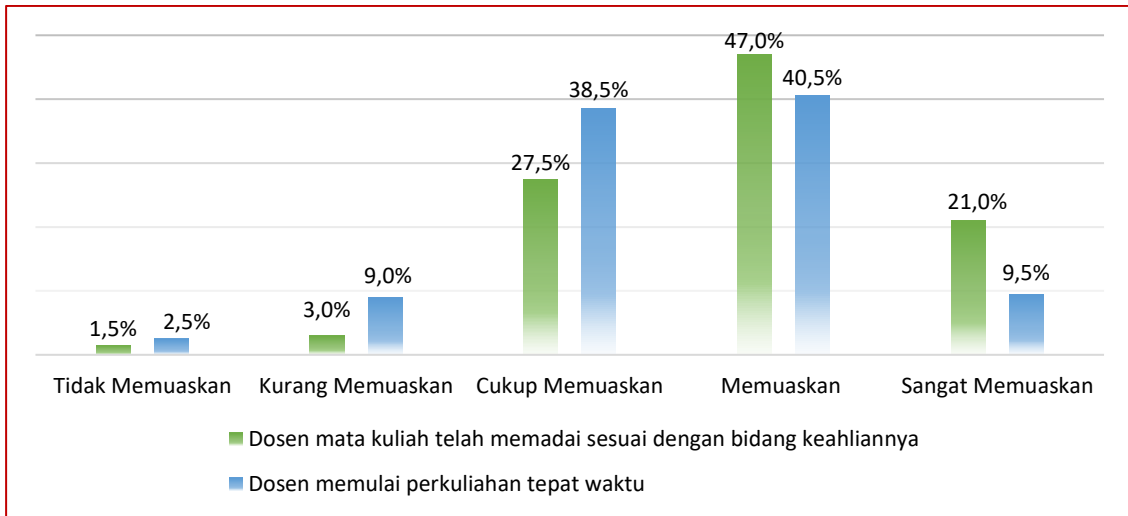
2. Analisis Aspek *Reliability*

Aspek *reliability* terdiri atas beberapa poin yang menggambarkan kehandalan dosen dalam kegiatan pengajaran serta kehandalan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan pembelajaran kepada mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 7 merupakan salah satu pencapaian kinerja dari aspek *reliability*, khususnya yang berhubungan dengan dosen. Butir penilaian mengacu pada kesesuaian antara mata kuliah dengan bidang keilmuan dosen pengampu mata kuliah. Dari indikator ini, dapat dikatakan bahwa kinerja layanannya tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase mahasiswa merasa cukup puas, puas, dan sangat puas terhadap kesesuaian antara mata kuliah dengan bidang keilmuan dosen pengampu mata kuliah.

Dari sisi kedisiplinan dosen dalam memulai perkuliahan, maka dapat dikatakan kinerjanya baik. Hal ini sebagaimana besarnya presentase mahasiswa yang merasa cukup puas, puas, dan sangat puas terhadap kedisiplinan dosen dalam memulai perkuliahan.

Diagram 7. Kepuasan terhadap Dosen

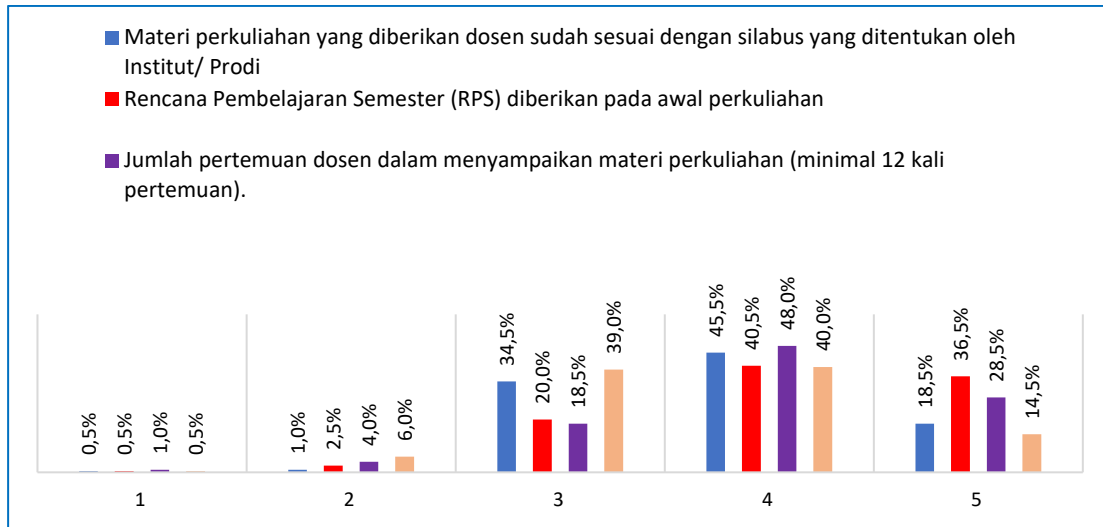


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Pencapaian kinerja ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan semaksimal mungkin, agar dapat memberikan kepuasan maksimal bagi seluruh mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Untuk item kedisiplinan dosen dalam memulai perkuliahan, jajaran pengelola fakultas dapat melakukan evaluasi secara berkala, agar kepuasan mahasiswa dalam hal ini bisa maksimal.

Diagram 8 merupakan hasil penilaian mahasiswa terkait dengan perangkat pembelajaran yang diberikan oleh masing-masing dosen pengampu. Perangkat pembelajaran yang dimaksud adalah materi perkuliahan yang diberikan dosen sudah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang ditentukan oleh Institut/ Prodi, RPS diberikan pada awal perkuliahan, jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan minimal 12 kali, serta pemberian bahan ajar pendukung kepada mahasiswa. Pencapaian kinerja terkait layanan perangkat pembelajaran oleh masing-masing dosen pengampu tergolong baik. Hal ini dapat dilihat presentase penilain jawaban cukup memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan yang hampir 100%. Meskipun demikian, jajaran pengelola Program Studi HPI dan fakultas dan para dosen harus komitmen untuk senantiasa meningkatkan pencapaian ini agar mampu memberikan layanan pembelajaran terbaik bagi seluruh mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

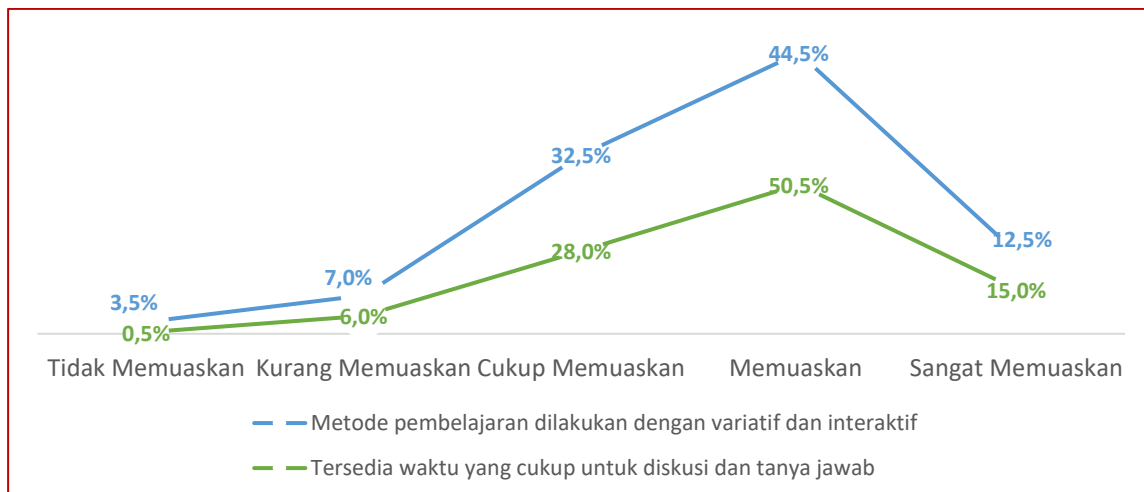
Diagram 8. Kepuasan terhadap Perangkat Pembelajaran



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 9 merupakan hasil penilaian mahasiswa terhadap metode pembelajaran yang dilakukan oleh masing-masing dosen pengampu matakuliah di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Sejauh ini, metode pembelajaran yang digunakan oleh para dosen pengajar sudah variatif dan interaktif. Hal ini tercermin dari besarnya presentasi penilaian memuaskan, cukup memuaskan, dan sangat memuaskan. Dalam proses kegiatan belajar mengajar di sesi perkuliahan, para dosen telah mengalokasikan waktu untuk tanya jawab dan diskusi. Diskusi merupakan sesi yang sangat penting untuk memperdalam materi dan mengembangkan materi. Dalam aspek alokasi waktu diskusi, secara umum mahasiswa merasa puas.

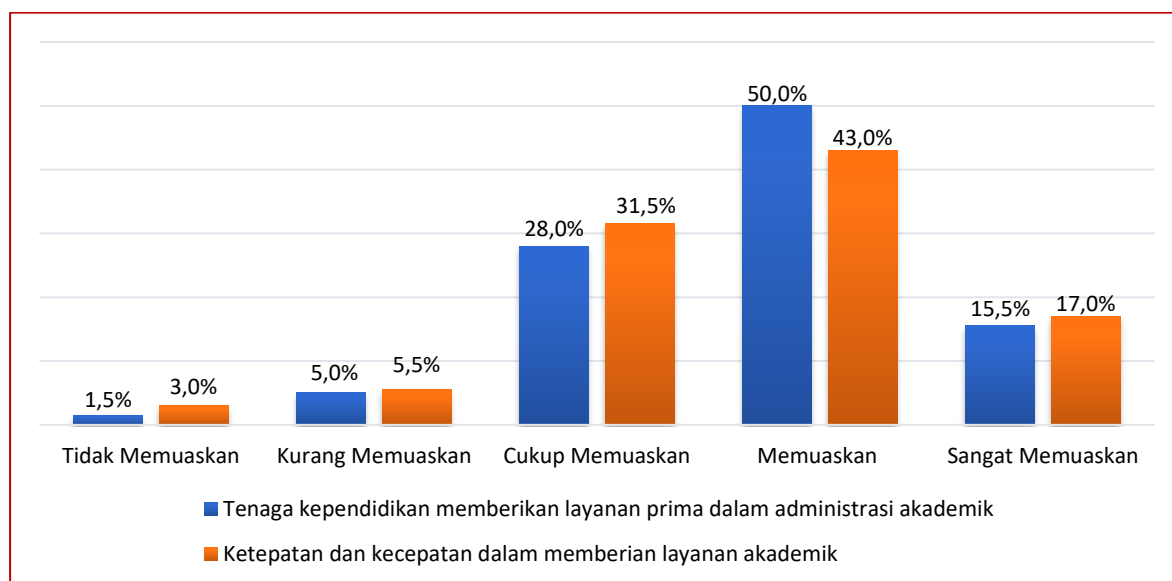
Diagram 9. Kepuasan terhadap Metode Pembelajaran



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 10 merupakan gambaran kinerja layanan administrasi akademik berdasarkan penilaian mahasiswa sebagai pengguna layanan. Secara umum, mahasiswa merasa puas dan bahkan sangat puas terhadap kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan prima dalam administrasi akademik. Dalam pelayanan administrasi akademik, tenaga kependidikan juga telah melaksanakannya dengan cepat dan tepat, sehingga memuaskan bagi mahasiswa. Sejuah ini, diketahui masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa kurang puas dan tidak puas terhadap pelayanan administrasi akademik di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Meskipun demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan administrasi akademik termasuk baik. Atas pencapaian ini, tenaga kependidikan tetap perlu upaya peningkatan kinerja layanan, utamanya dalam hal memberikan layanan prima yang cepat dan tepat dalam administrasi akademik.

Diagram 10. Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

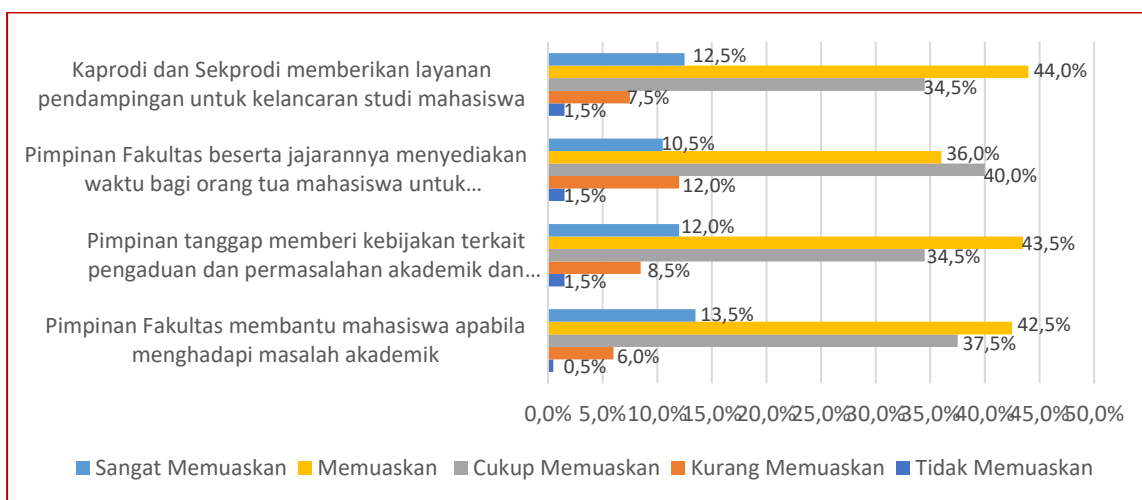
3. Analisis Aspek Responsiveness

Aspek *responsiveness* digunakan untuk menilai sikap tanggap jajaran pengelola fakultas terhadap segala permasalahan akademik mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Sikap tanggap merupakan wujud kepedulian jajaran pengelola fakultas terhadap mahasiswa.

Sikap tanggap ini direalisasikan dengan ketersediaan pimpinan Program Studi HPI dan fakultas dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah akademik, adanya kebijakan terkait pengaduan dan permasalahan akademik, serta menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. Ketua program studi dan jajarannya juga memberikan layanan pendampingan untuk kelancaran studi mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Sebagaimana tergambar dalam diagram 11, dapat disimpulkan bahwa sikap tanggap Pimpinan Program Studi HPI dan Fakultas Syariah beserta jajarannya sudah baik. Hal ini terlihatnya dari banyaknya mahasiswa yang merasa puas dengan sikap tanggap pimpinan Program Studi HPI dan fakultas terhadap permasalahan akademik mahasiswa.

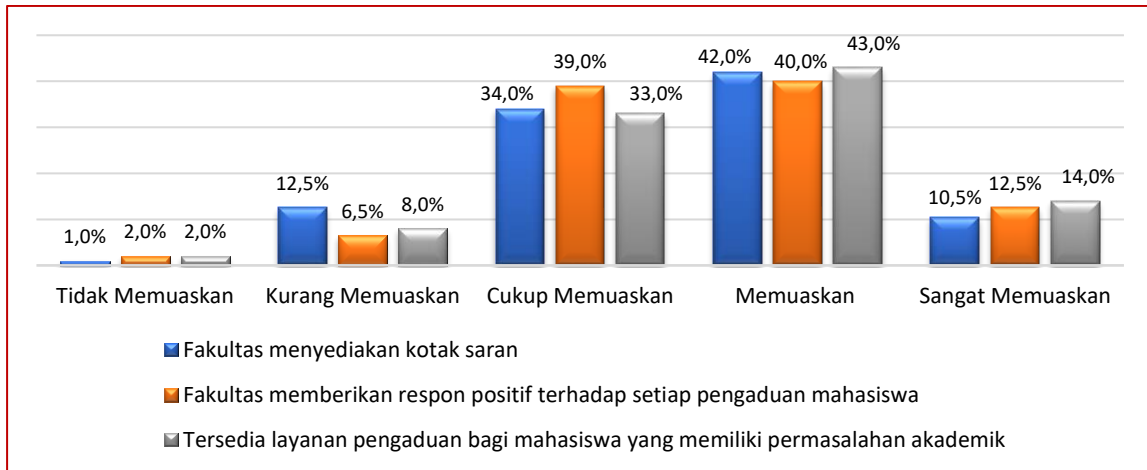
Diagram 11. Kepuasan terhadap Sikap Tanggap Pimpinan Fakultas



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Sikap tanggap dan kepedulian pimpinan fakultas terhadap permasalahan akademik mahasiswa ditindaklanjuti dengan menyediakan kotak saran dan penyediaan layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan akademik. Selanjutnya, atas saran dan aduan yang masuk, fakultas memberikan respon positif dan berusaha memberikan jalan keluar atas permasalahan yang diadukan. Sejauh ini, layanan pengaduan sudah memuaskan bagi mahasiswa. Ke depannya, perlu peningkatan layanan pengaduan untuk memberikan kenyamanan bagi mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Diagram 12. Kepuasan terhadap Layanan Pengaduan



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

4. Analisis Aspek Assurance

Aspek *assurance* digunakan untuk menilai perlakuan/ sikap jajaran pengelola Program Studi HPI dan fakultas dan dosen pengajar terhadap mahasiswa. Penilaian dalam hal ini lebih condong ke permasalahan akademik dan segala perangkatnya.

Salah aspek *assurance* dinilai dari komunikasi yang dibangun antara dosen dan mahasiswa. Sikap kooperatif dosen dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa, dan dukungan yang diberikan dosen dalam pencapaian prestasi akademik mahasiswa menjadi hal yang sangat penting dalam upaya peningkatan kondusifitas iklim akademik di Program Studi HPI dan Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Aspek ini telah dirasa memuaskan bagi mayoritas mahasiswa, sebagaimana dalam diagram 13.

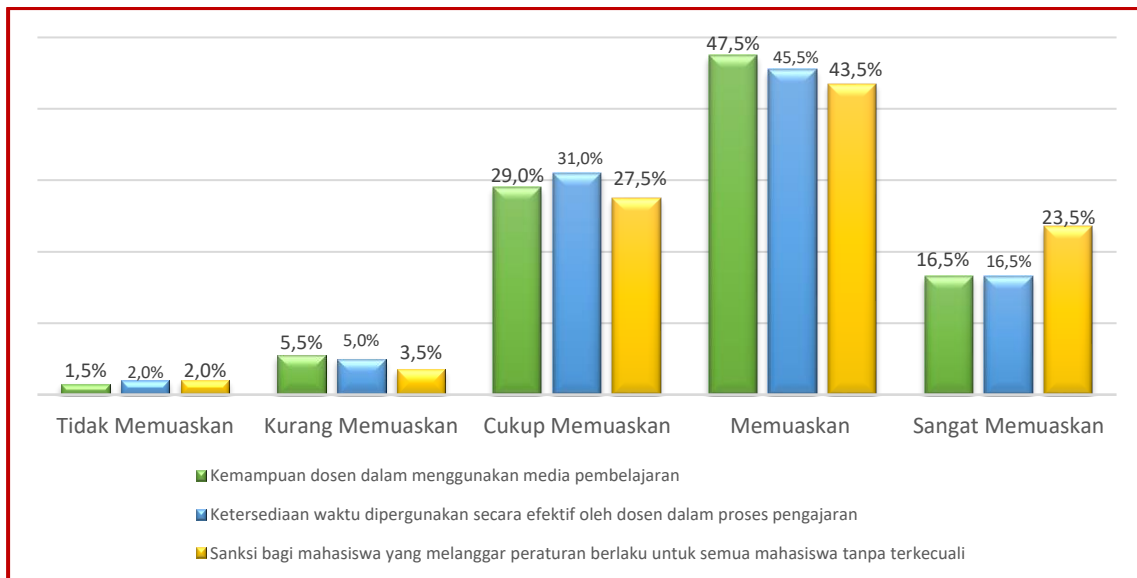
Diagram 13. Kepuasan terhadap Sikap Komunikatif Dosen



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Aspek *assurance* lainnya adalah kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran yang *up to date*, mudah dipahami, dan menyenangkan bagi mahasiswa. Selain itu, aspek yang tidak kalah penting adalah kemampuan dosen dalam mengelola waktu secara efektif dan efisien dalam kegiatan pembelajaran kelas. Dosen juga harus adil dalam memberlakukan sanksi bagi mahasiswa yang melakukan pelanggaran atas peraturan yang telah disepakati bersama. Beberapa aspek ini telah diterapkan oleh para dosen pengajar di Program Studi HPI dan Fakultas Syariah IAIN Surakarta, dan mahasiswa merasa puas atas hal tersebut, sebagaimana tergambar dalam diagram 14.

Diagram 14. Kepuasan terhadap Metode Pembelajaran Kelas



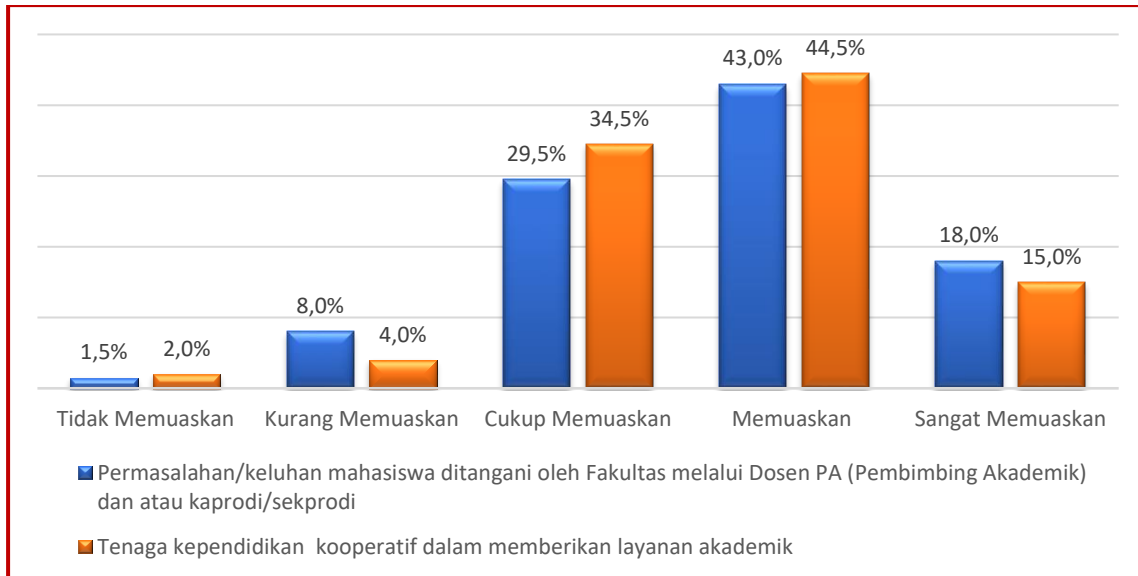
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 15 menunjukkan kinerja layanan pembelajaran melalui indikator layanan pengaduan masalah dan layanan administrasi akademik. Permasalahan akademik mahasiswa ditangani oleh fakultas melalui dosen Pembimbing Akademi (PA) maupun Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi. Layanan ini dirasa sudah baik dan memuaskan bagi mayoritas mahasiswa di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Layanan akademik terpusat pada bagian administrasi akademik. Tenaga administrasi akademik mampu menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik serta bertindak kooperatif dalam memberikan layanan akademik kepada

mahasiswa. Mahasiswa merasa puas terhadap layanan administrasi akademik yang kooperatif, sebagaimana dalam diagram 15.

Diagram 15. Kepuasan terhadap Layanan Pengaduan dan Akademik



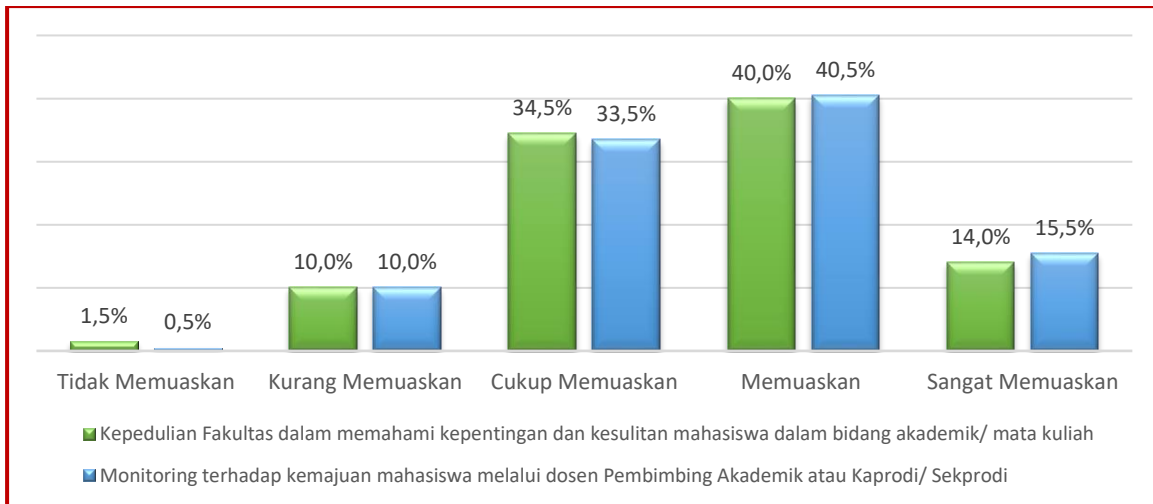
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

5. Analisis Aspek *Empathy*

Aspek *empathy* digunakan untuk menilai perlakuan/ sikap fakultas terhadap kepentingan mahasiswa. Kepentingan mahasiswa dalam hal ini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan akademik dan pembelajaran.

Aspek *empathy* tercermin dari kepedulian fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dalam bidang akademik, khususnya dalam perkuliahan. Aspek ini tidak luput dari perhatian pimpinan fakultas, yang direalisasikan dengan kegiatan *monitoring* terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi. Kebijakan ini telah lama berjalan, dan mahasiswa merasa puas dengan kinerja layanan ini, karena memberikan banyak manfaat (sebagaimana dalam diagram 16).

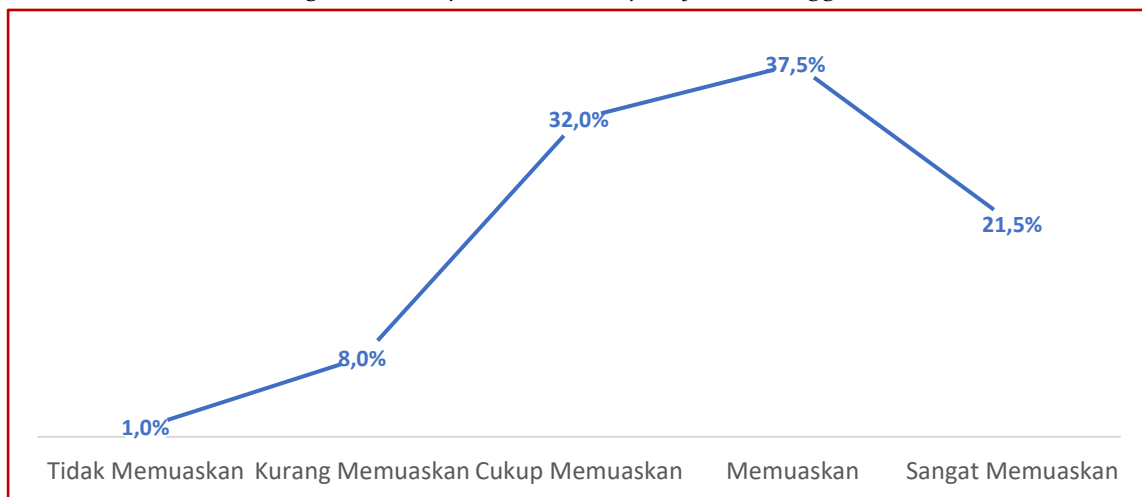
Diagram 16. Kepuasan terhadap Sikap Empati Fakultas



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Bentuk empati fakultas juga direalisasikan dengan upaya untuk memahami kondisi perekonomian keluarga mahasiswa. Hal ini terlihat dari adanya kesempatan bagi wali mahasiswa untuk bermusyawarah terkait dengan besaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) melalui pengajuan sanggahan. Kebijakan ini telah diterapkan sejak lama dan mahasiswa merasa puas terhadap layanan ini, sebagaimana dalam diagram 17.

Diagram 17. Kepuasan terhadap Layanan Sanggah UKT

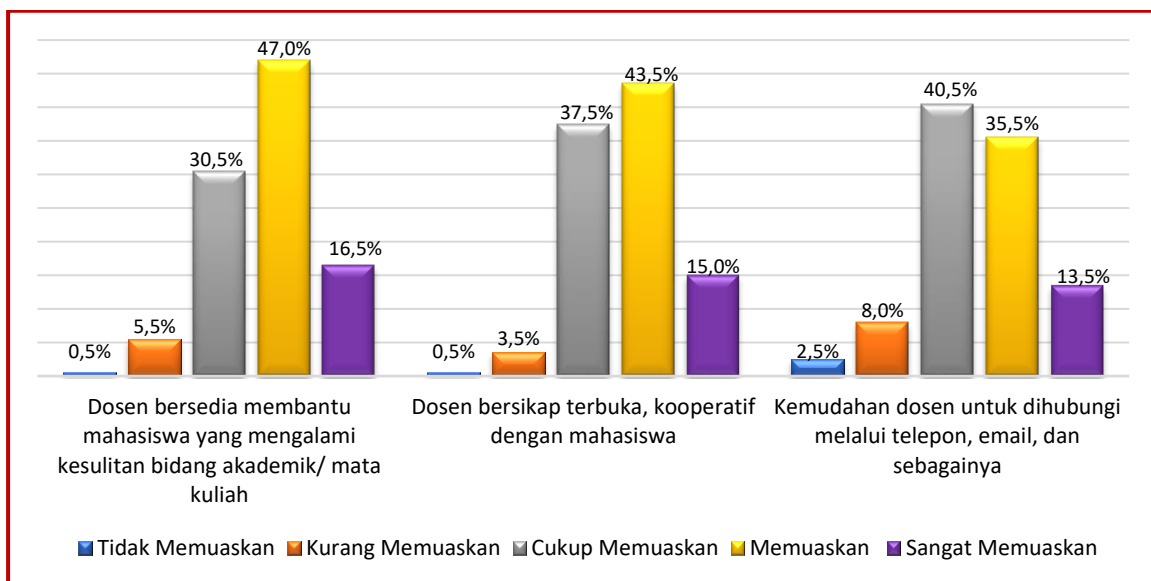


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar, maka dosen harus bersikap empati terhadap mahasiswa. Sikap empati dosen dapat dilihat dari beberapa hal, di antaranya adalah kesediaan membantu mahasiswa yang

mengalami kesulitan bidang akademik/ perkuliahan; dosen bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa; dosen mudah untuk dihubungi melalui telepon, email, dan media lainnya dalam rangka konsultasi akademik/ pembelajaran. Dosen di Program Studi HPI dan Fakultas Syariah IAIN Surakarta memiliki sikap empati yang tinggi pada mahasiswa, dan mahasiswa merasa puas terhadap layanan ini (sebagaimana dalam diagram 18).

Diagram 18. Kepuasan terhadap Sikap Empati Dosen

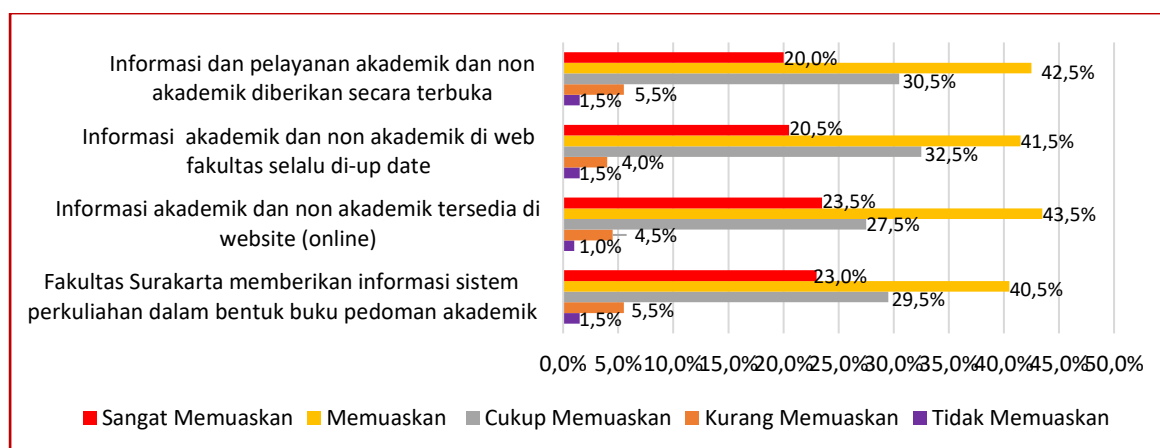


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

6. Analisis Aspek *Information System*

Aspek *information system* terdiri atas beberapa indikator yang berupa layanan digitalisasi administrasi akademik (Sistem Informasi Akademik), pembelajaran online (*e-learning*), digitalisasi informasi (*website*), dan kesetersediaan infrastruktur pendukung berupa *wifi* yang memadai untuk mendukung kegiatan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

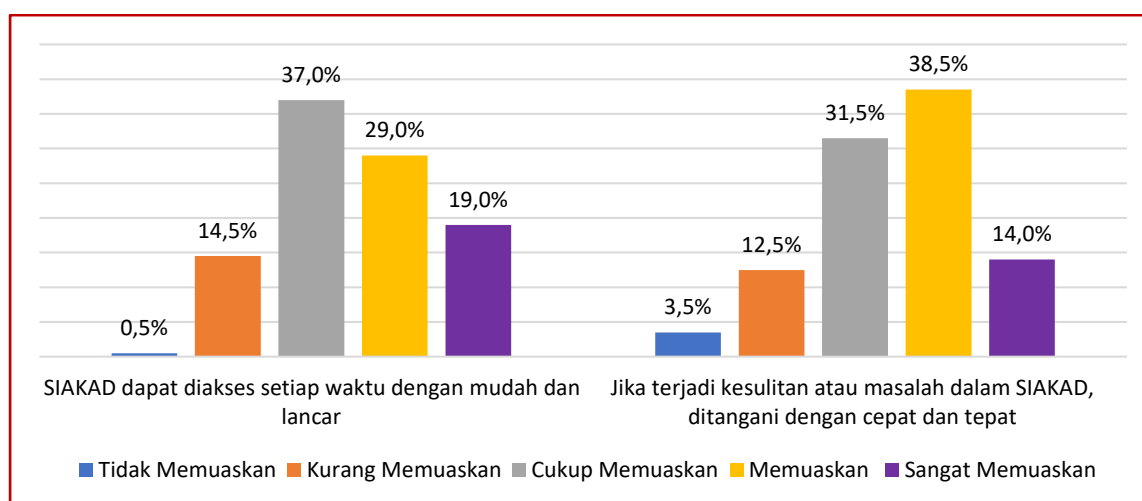
Diagram 19. Kepuasan terhadap Layanan Online/Digital



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Fakultas Syariah IAIN Surakarta memberikan layanan akademik dan non akademik secara online dalam rangka peningkatan kinerja layanan. Segala informasi akademik dan non akademik tersedia di *website* resmi Fakultas Syariah dan selalu di-*up date* (digital). Digitalisasi ini merupakan perwujudan dari penyelenggaraan layanan akademik dan non akademik secara terbuka. Di antara informasi yang disampaikan melalui *website* adalah informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik, informasi beasiswa, dan berbagai informasi lainnya. Sejauh ini, layanan online di lingkungan Fakultas Syariah IAIN Surakarta telah berjalan dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian kinerja layanan online yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dan bahkan sangat puas, sebagaimana terdapat pada diagram 19.

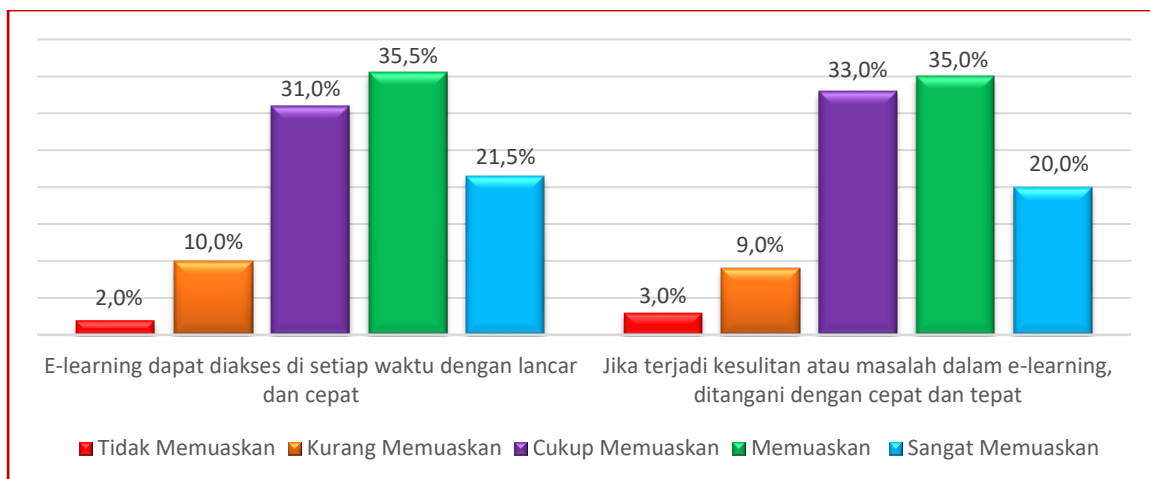
Diagram 20. Kepuasan terhadap Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad)



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Fakultas Syariah IAIN Surakarta telah menyelenggarakan layanan administrasi akademik secara online melalui Sistem Informasi Akademik (Siakad). Setiap mahasiswa diberikan akun dan password untuk dapat mengakses layanan administrasi akademik melalui Siakad. Siakad berisi tentang segala administrasi akademik, seperti registrasi, pengambilan mata kuliah dan cetak Kartu Rencana Studi (KRS), melihat hasil belajar dan cetak Kartu Hasil Studi (KHS), pendaftaran seminar proposal, pendaftaran ujian skripsi, dan berbagai bentuk layanan administrasi akademik lainnya. Layanan administrasi akademik melalui Siakad telah berjalan dengan baik, dapat diakses setiap waktu dengan mudah dan lancar, serta jika ada masalah akan ditangani dengan cepat dan tepat. Mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan ini, sebagaimana hasil survey pada diagram 20.

Diagram 21. Kepuasan terhadap E-learning

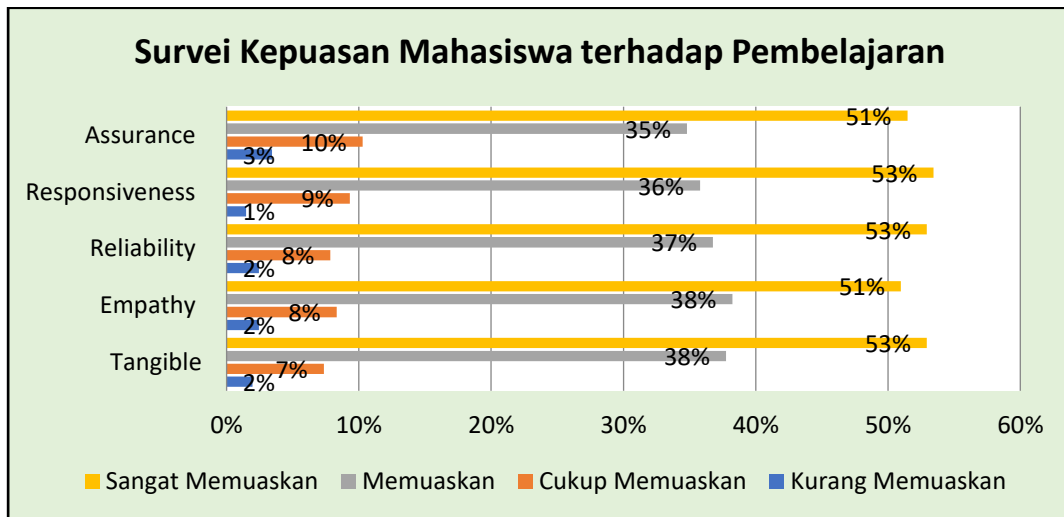


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Diagram 21 merupakan hasil penilaian kinerja terhadap platform pembelajaran online (*e-learning*). E-learning di lingkungan IAIN Surakarta bernama Si Kulon (Sistem Informasi Kuliah Online), yang efektif digunakan sejak awal terjadinya pandemi Covid-19. Meskipun terbilang masih baru, Si Kulon ini memiliki kinerja yang baik, karena fasilitas kemudahan akses dengan cepat dan mudah, serta ketika terjadi kendala akan direpon dengan cepat dan tepat. Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan *e-learning* ini.

Selanjutnya untk menyimpulkan hasil survey kepuasan layanan pembelajaran di Program Studi HPI, berikut hasil akumulasi penilaian responden mahasiswa Program Studi HPI terhadap layanan pembelajaran:

Diagram 22. Kepuasan terhadap Layanan Pembelajaran Program Studi HPI



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Sejauh ini, metode pembelajaran yang digunakan oleh para dosen pengajar sudah variatif dan interaktif. Hal ini tercermin dari besarnya persentase penilaian sangat baik. Dari kelima aspek yang diukur dapat dilihat bahwa ketersediaan dan kecukupan sarana perkuliahan, serta kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi dalam memberikan bantuan, keyakinan, dan perhatian kepada mahasiswa, telah memberikan hasil yang baik.

BAB V. PENUTUP

1. Kesimpulan

Survey layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada enam aspek, yaitu:

- a. Aspek *tangibles* (sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)
- b. Aspek *reliability* (kehandalan dosen, dan tenaga kependidikan)
- c. Aspek *responsiveness* (sikap tanggap)
- d. Aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- e. Aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
- f. Aspek *information system* (sistem informasi).

Hasil survey kepada 204 mahasiswa Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, secara umum dapat dikatakan bahwa layanan pembelajaran di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta sudah baik (memuaskan).

2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan pembelajaran dan agar dapat memberikan kepuasan maksimal dalam hal layanan pembelajaran, maka mahasiswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran-saran perbaikan. Berikut di antara saran-saran dari mahasiswa yang menjadi responden survey ini:

- a. Dosen
 - 1) Perlunya evaluasi terkait kedisiplinan dosen dalam perkuliahan.
 - 2) Perlu peningkatan sikap peka dan kooperatif dosen terhadap mahasiswa.
 - 3) Dosen Pembimbing Akademik dapat lebih aktif dalam melakukan bimbingan akademik.
- b. Sistem Informasi
 - 1) Perlu meningkatkan *bandwidth* internet (*wifi*) dan memastikan bahwa *wifi* menjangkau semua ruang kelas.
 - 2) Perlu menambah kapasitas *server* Sistem Informasi Akademik (Siakad)

agar tidak *down* ketika banyak yang mengakses dalam waktu yang sama (pada saat pengambilan matakuliah di awal semester).

3) Diharapkan password *e-learning* bisa diatur oleh masing-masing mahasiswa agar privasinya lebih terjaga, seperti halnya di siacad.

c. Perpustakaan

1) Perlu memperluas ruang perpustakaan.

2) Tata letak di dalam perpustakaan perlu memperhatikan aspek kenyamanan baca (ruang baca yang nyaman).

3) Perlu menambah jumlah koleksi perpustakaan yang *up to date* sehingga mempermudah mahasiswa dalam mencari literatur.

4) Jam operasional perpustakaan harus disiplin sesuai jam kerja.

d. Sarana dan Prasarana

1) Sarana dan prasarana di ruang kelas harus lebih diperhatikan (misalnya kondisi AC/ kipas angin, LCD, dan ketercukupan jumlah kursi mahasiswa).

2) Perlunya ruang terbuka yang nyaman untuk diskusi.

e. Layanan Administrasi Akademik

1) Perlu peningkatan kualitas layanan administrasi akademik yang cepat (responsif ketika ada pengaduan terkait administrasi akademik).

2) Perlu peningkatan kualitas layanan administrasi akademik dengan cara tenaga kependidikan bersikap ramah saat melayani mahasiswa.