

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN
KEUANGAN MAUPUN
SARANA DAN
PRASARANA

2021- 2022

PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
2021-2022

PELAYANAN KEUANGAN SARANA DAN PRASARANA



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2021/2022

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga kami bisa menyelesaikan “Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan Sarana Prasarana di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2021/2022”. Laporan ini sebagai usaha mengimplementasikan budaya mutu melalui evaluasi pengembangan kualitas secara berkelanjutan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tindak lanjut berkaitan dengan kepuasan pelayanan di bidang Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana, Pengelolaan Pengembangan SDM, dan Manajemen bagi dosen Pendidikan Bahasa Inggris di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan hasil survei kepuasan Dosen Mahasiswa Tendik Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Pekanbaru, Oktober 2022
Dekan

Dr. A. Kadar, M.Ag.
NIP. 19650521 199402 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan Survei.....	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	
2.1 Waktu	3
2.2 Responden	3
2.3 Kriteria Penilaian.....	3
2.4 Metode Pengambilan Data.....	3
2.5 Metode Analisis Data	3
BAB III HASIL EVALUASI	
Hasil dan Evaluasi.....	4
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	5
4.2 Rekomendasi	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah menetapkan visi, misi, renstra serta dokumen Standar Mutu Internal. Pemahaman terhadap visi dan misi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim; menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni; menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi; dan menyelenggarakan tata pamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan transparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan. Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses pembelajaran yang baik akan menjadikan insan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berakhlak mulia dan menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan serta keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dalam pendidikan bahasa Inggris.

Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Bentuknya adalah survei terhadap layanan fakultas yang terdiri atas:

- a. Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana
- b. Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM
- c. Kepuasan Layanan Kepuasan Manajemen

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas universitas. Aspek yang diukur mencakup kesesuaian visi, misi, tujuan, strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan berimplikasi pada pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada waktu berikutnya.

1.2 Landasan Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2005 Tanggal 4 Januari 2005 tentang Perubahan IAIN Susqa Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim Riau;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja UIN Suska Riau;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
12. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau No. 0922/R/2016 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Akademik UIN Suska Riau.
13. Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2013.
Buku Pedoman Mutu Proses Pembelajaran UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2010.

1.3 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai acuan bagi pengelola program studi untuk menyusun program pengembangan dan menentukan arah kebijakan lembaga yang berkaitan dengan kualitas layanan pengelolaan keuangan sarana dan prasarana.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan keuangan sarana dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau dilaksanakan mulai pada bulan Agustus 2022.

2.2 Responden

Adapun responden pada survey kepuasan ini adalah 250 orang mahasiswa di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Kuesioner penilaian yang digunakan pada survei kepuasan ini adalah kuesioner dengan penilaian menggunakan skala *Likert*. Alternatif jawaban yang disediakan yaitu; sangat baik, baik, cukup dan kurang.

2.3 Metode Pengambilan Data

Survei dilakukan melalui formulir online yang disebar kepada seluruh mahasiswa di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

BAB III

HASIL EVALUASI

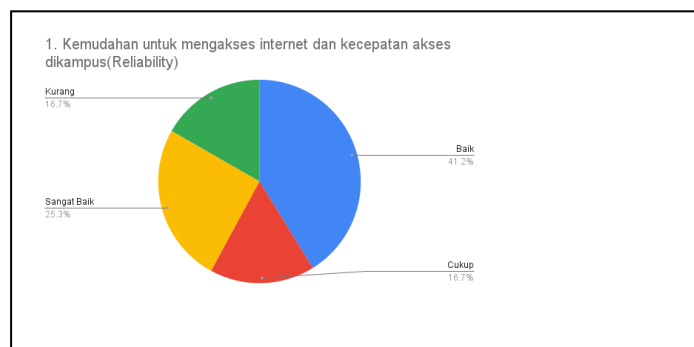
Survei yang diberikan kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UIN Suska Riau berkaitan dengan penilaian layanan keuangan sarana dan prasarana Fakultas terdiri dari 10 pertanyaan

(<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hZHMHSZTuDTBDQ5OH-IX7catQ18DBV9uYSzAu0gtYHI/edit#gid=1992001630>)

Berdasarkan pertanyaan yang telah diberikan pada survey didapat hasil penilaian sebagai berikut:

Layanan kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan sarana dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

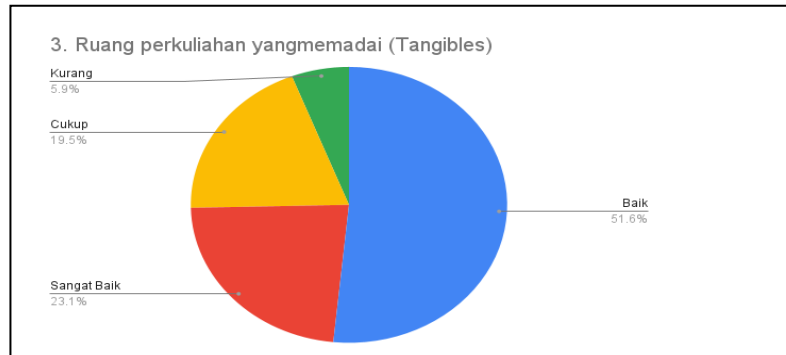
1. Pada item kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus, mahasiswa menyatakan mendapatkan kemudahan dalam mengakses internet dalam proporsi yang baik yaitu sebanyak 41.2% dan 25.3% mahasiswa mendapatkan pengalaman sangat baik dalam mengakses internet selama mereka berada dalam lingkungan kampus. Sedangkan 16.7 % menyatakan Cukup baik dan 16.7 % menyatakan Kurang.



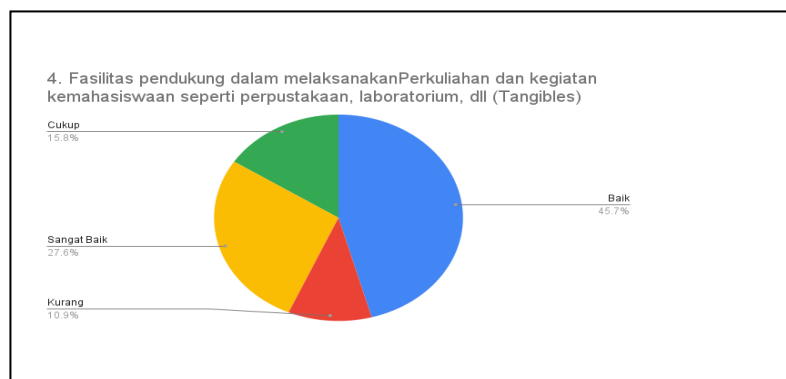
2. Untuk item Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan, sebanyak 50.7 % mahasiswa menyatakan mendapatkan kemudahan dalam penggunaan dan dalam pemenuhan kebutuhan mereka terhadap akses internet dengan Baik dan 24.4 % menyatakan Sangat Baik. Namun ada sekitar 17.6 % menyatakan Cukup Baik dan menyatakan Kurang sebesar 7.2%.



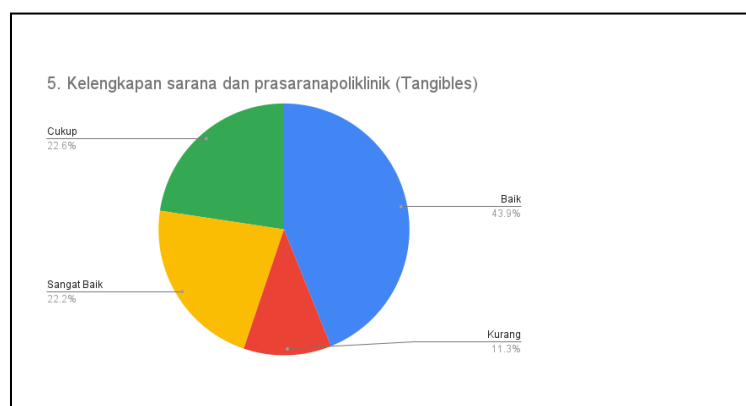
3. Pada poin ruang kerja, sebesar % mahasiswa menyatakan ruang perkuliahan yang mereka gunakan memadai untuk digunakan selama beraktifitas di dalam kampus. Dan % menyatakan sangat baik dengan ruang perkuliahan di dalam kampus.



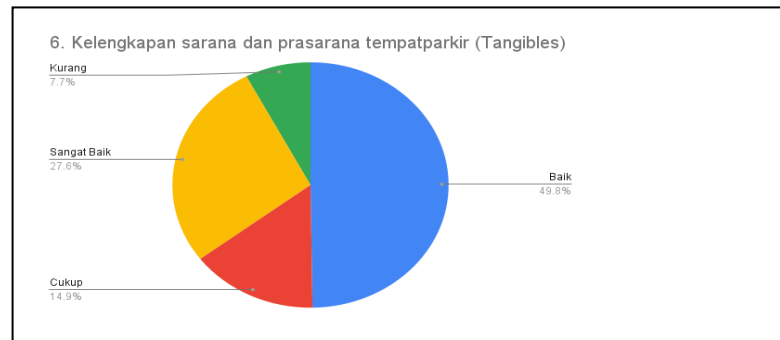
4. Pada poin fasilitas pendukung dalam upaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi, sebesar 45.7 % menyatakan Baik dan 27.6 % menyatakan sangat baik terhadap fasilitas yang diberikan oleh fakultas dalam upaya melaksanakan proses belajar. 10.9 % menyatakan Kurang sedangkan 15.8 % menyatakan Cukup memadai



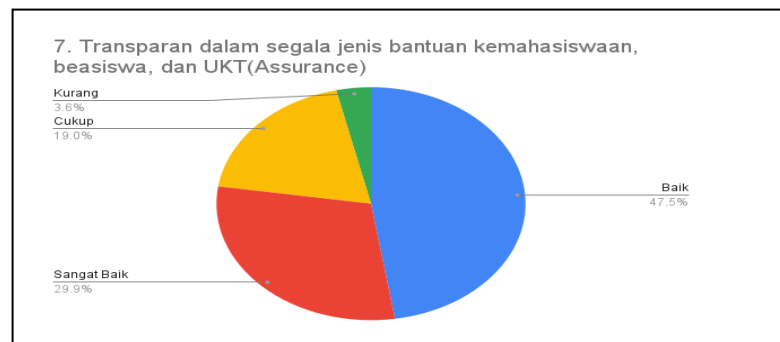
5. Untuk item kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik didapat data sebesar 43.9 % menyatakan baik dan 22.2 % menyatakan Sangat Baik mengenai kelengkapan sarana dan prasarana Poliklinik.



6. Untuk poin Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir didapat data sebesar 49.8% mahasiswa menyatakan baik dan sebesar 27.6% menyatakan sangat baik, sebesar 14.9% menyatakan cukup baik dan 7.7% menyatakan Kurang.



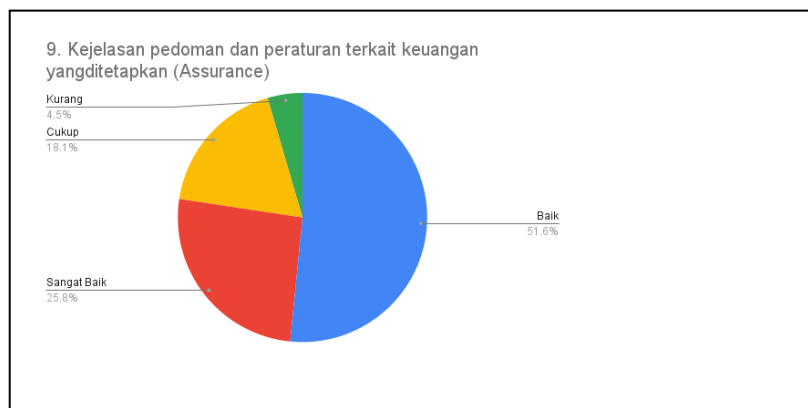
7. Untuk pelayan transparansi dalam segala jenis bantuan kemahasiswaan, beasiswa, dan UKT sebesar 47.5 % menyatakan baik dan sebesar 29.9 % menyatakan sangat baik. Hanya sebesar 19.0 % menyatakan cukup baik dan sebesar 3.6 % menyatakan kurang baik. Untuk poin ini bisa dinyatakan masih ada kekurangan dalam pelayanan transparansi namun secara keseluruhan berpendapat transparansi terhadap layanan segala jenis bantuan kemahasiswaan, beasiswa, dan UKT.



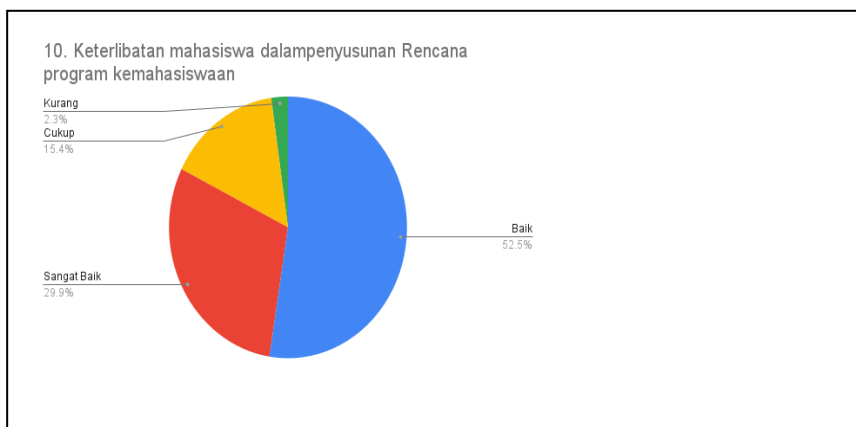
8. Untuk poin ketepatan dalam pencairan dana bantuan kemahasiswaan 26.7 % menyatakan Sangat Baik dan 47.5% menyatakan baik, 22.6 % menyatakan Cukup Baik dan 3.2 % menyatakan Kurang Baik.



9. Untuk bagian Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan, sebesar 25.8% menyatakan Sangat baik dan 51.6% menyatakan Baik.



10. Untuk bagian Keterlibatan mahasiswa dalam menyusun rencana program kemahasiswaan di dapatkan data sebesar 52.5 % mahasiswa menyatakan Baik dan 29.9% menyatakan Sangat Baik, 15.4 % menyatakan Cukup baik dan 2.3 % menyatakan Kurang Baik.



Berdasarkan data di atas didapat hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Keuangan Sarana dan Prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk setiap itemnya sebagian besar sudah Baik (53.16 %) dan sangat Baik sebesar 29.14 %. Dan Cukup sebesar 15.48% Meskipun pernyataan Kurang Baik ditemukan sangat sedikit yaitu sebesar 2.45%, pendapat tersebut akan tetap menjadi perhatian oleh pimpinan agar ke depannya dapat dilakukan perbaikan sehingga semua sivitas akademika mendapatkan pelayanan yang maksimal dalam hal layanan keuangan sarana dan prasarana khususnya di lingkungan Program studi Pendidikan Bahasa Inggris UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil tersebut diperlukan tindak lanjut terkait pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau yakni sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang proses akademik dan pelayanan administrasi bagi mahasiswa.
2. Meningkatkan kualitas layanan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses kebutuhan belajarnya di dalam kampus.
3. Meningkatkan kualitas transparansi keuangan terutama dalam hal transparansi dalam segala jenis bantuan kemahasiswaan, beasiswa dan UKT

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa periode 2021/2022 di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dilaksanakan dalam upaya mengukur pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bagi mahasiswa dibidang Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan secara keseluruhan pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah sangat baik yakni sebesar 31.73%, 33.22 % baik, 18.22 % cukup dan 7.33% menyatakan Kurang.

4.2 REKOMENDASI

Fakultas dan Prodi melakukan survei secara berkala dan melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi mahasiswa khususnya di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.