

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN  
MAHASISWA**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
IUQI-BOGOR**

**LEMBAGA PENJAMIN MUTU (LPM)**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

**2024**



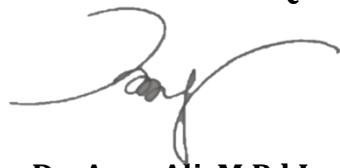
## **KATA PENGANTAR**

Ucapan Syukur Alhamdulillah Kami panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan hingga pada akhirnya "Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor", dapat tersusun dengan baik. Laporan ini merupakan Tindak Lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran, layanan administratif serta sarana dan prasarana dalam seluruh aktivitas layanan Fakultas menjadi pijakan perbaikan yang sekaligus merupakan bukti nyata pelaksanaan penjaminan mutu dalam memastikan layanan bermutu secara berkelanjutan.

Pandangan mahasiswa dalam survei ini menjadi data penting bagi fakultas dalam menentukan perbaikan, meningkatkan koordinasi dan akhirnya terus dapat memberikan layanan terbaik bagi para mahasiswa. Pada kesempatan ini ucapan terima kasih diberikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dengan sangat baik dalam penyelesaian laporan Tindak Lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa, semoga mendapat limpahan berkah dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Kritik dan saran membangun masih sangat dibutuhkan dari berbagai pihak untuk perbaikan layanan fakultas dan institusi.

**Bogor, September 2024**

**Direktur LPM IUQI**



**Dr. Agus Ali, M.Pd.I.**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>A. PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
<b>Tujuan.....</b>	<b>5</b>
<b>Manfaat.....</b>	<b>5</b>
<b>Cakupan Tindak Lanjut .....</b>	<b>5</b>
<b>B. TINDAK LANJUT .....</b>	<b>5</b>
1. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan proses pembelajaran .....	5
2. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan administrasi akademik .....	6
3. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan.....	7
4. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan perpustakaan .....	8
5. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan sarana prasarana.....	8
6. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan keuangan...	8
<b>C. STRATEGI YANG DIGUNAKAN .....</b>	<b>9</b>
<b>D. PENUTUP .....</b>	<b>9</b>

## A. PENDAHULUAN

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan senantiasa dalam mencapai visi dan misi senantiasa meningkatkan kualitas proses pendidikan yang diikuti dengan upaya peningkatan seluruh standar yang melingkupinya. Salah satu indikator ditentukan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa seluruh program studi yang berada di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor.

Pada dasarnya, konsep pelayanan program studi terhadap kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan program studi serta fakultas terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi secara menyeluruh. Jika kualitas pelayanan kurang baik kurang memuaskan maka dalam jangka panjang daya saing seluruh prodi dan fakultas di Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor akan melemah serta sulit untuk berkembang bahkan tragisnya ditinggalkan oleh masyarakat. Sebaliknya, jika kualitas layanan sangat baik maka akan mendapatkan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat, yang akan menjadikan eksistensi prodi dan fakultas di Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor akan tetap terjaga.

Namun demikian, memberikan layanan terbaik kepada para mahasiswa, bukan perkerjaan yang mudah dan memiliki tantangan tersendiri. Tantangan ini yang terus mendorong Fakultas FTIK IUQI Bogor untuk melakukan perbaikan demi perbaikan dalam menjaga dan memastikan penjaminan mutu pembelajaran (Tri Dharma Perguruan Tinggi). Oleh karenanya fakultas terus meningkatkan pelibatan berbagai aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana lainnya.

Laporan tindak lanjut hasil survey kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor terhadap layanan akademik dan non-akademik ini dilakukan sebagai realisasi program dan kegiatan kerja fakultas terhadap layanan yang diberikan. Laporan tindak lanjut ini tentu menjadi bahan evaluasi bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor di tahun akademik selanjutnya. Laporan tindak lanjut hasil

survei kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor adalah suatu proses yang sistematis yang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan efisiensi program yang diberikan.

### **Tujuan**

1. Merealisasikan rencana tindak lanjut dari hasil survei kepuasan mahasiswa.
2. Menjadi solusi terkait dengan hasil survei kepuasan mahasiswa.

### **Manfaat**

1. Sebagai bahan pertimbangan guna peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor.
2. Sebagai dasar bagi evaluasi pada tahun akademik berikutnya.

### **Cakupan Tindak Lanjut**

Terdapat tiga cakupan dalam pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa, yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan
4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana
6. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan.

## **B. TINDAK LANJUT**

1. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan proses pembelajaran

Hasil survey	Tindak Lanjut
Hasil survei menunjukkan 44,85% mahasiswa menyatakan	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala melalui supervisi

<p>proses pembelajaran berjalan dengan <b>sangat baik</b>. Sementara 40,6% mahasiswa menyatakan proses pembelajaran berjalan dengan <b>baik</b></p>	<p>terhadap aspek kegiatan penyelenggaran pendidikan</p> <p>Prodi melakukan sosialisasi kepada dosen pentingnya melakukan 1) perencanaan dengan penyampaian RPS kepada mahasiswa, 2) pelaksanaan proses pembelajaran dengan memperhatikan karakteristik proses pembelajaran: interaktif, holistik, integratif, saintifik, kontekstual, tematik, efektif, kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa , serta 3) evaluasi pembelajaran sesuai dengan materi pembelajaran, transparansi penilaian serta umpan balik dari tugas</p> <p>Dosen menghasilkan produk bahan ajar termasuk mengintegrasikan hasil penelitian dan PKM dalam RPS</p> <p>Dekan melakukan koreksi terhadap setiap pelanggaran atau penyimpangan dari penetapan standar pencapaian, seperti pemanggilan dosen dan pemberian surat peringatan.</p> <p>Sosialisasi dan pelatihan <i>learning manajemen system</i> menggunakan SIAKAD kepada seluruh dosen</p> <p>Kaprodi melakukan pemantauan kehadiran dosen minimal 90%</p>
---	--

2. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan administrasi akademik

Hasil survey	Tindak Lanjut
<p>Hasil survei menunjukkan 34,55% mahasiswa menyatakan layanan administrasi akademik berjalan dengan <b>sangat baik</b>.</p>	<p>Fakultas memastikan kemudahan akses informasi kegiatan akademik, non akademik, evaluasi hasil belajar, dan surat menyurat.</p>

Sementara 41,58% mahasiswa menyatakan layanan administrasi akademik berjalan dengan <b>baik</b>	Program pengembangan diri bagi tendik untuk meningkatkan kemampuan, keandalan, kesesuaian layanan, dan daya tanggap tenaga kependidikan
	Sosialisasi dan pelatihan <i>learning manajemen system</i> menggunakan SIAKAD kepada seluruh tendik
	SDM melakukan pemantauan kehadiran tendik minimal 90%
	Fakultas memastikan ruangan tempat pelayanan serta sarana yang lengkap sesuai kebutuhan pelayanan

3. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan

Hasil survey	Tindak Lanjut
	Beasiswa <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan akses informasi yang dapat dijangkau seluruh mahasiswa</li> <li>- Transparansi seleksi beasiswa</li> </ul>
Hasil survei menunjukkan 28,10% mahasiswa menyatakan layanan kemahasiswaan berjalan dengan <b>sangat baik</b> . Sementara 31,10% mahasiswa menyatakan layanan kemahasiswaan berjalan dengan <b>baik</b> .	Kompetisi mahasiswa <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan akses informasi dapat dijangkau seluruh mahasiswa untuk kegiatan kompetisi baik akademik maupun non akademik</li> <li>- Dukungan fakultas pada kegiatan kompetisi mahasiswa</li> </ul>
	Fasilitas kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fakultas memastikan layanan fasilitas kesehatan</li> </ul>
	Kegiatan Organisasi, UKM dan minat bakat <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan akses informasi yang dapat dijangkau seluruh mahasiswa</li> <li>- Koordinasi dengan himpro secara berkala</li> </ul>

	Bimbingan karir dan konseling - Memastikan jadwal konselor sehingga layanan selalu tersedia
--	--

4. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan perpustakaan

Hasil survey	Tindak Lanjut
Hasil survei menunjukkan 29,37% mahasiswa menyatakan layanan perpustakaan berjalan dengan <b>sangat baik</b> . Sementara 44,06% mahasiswa menyatakan layanan perpustakaan berjalan dengan <b>baik</b>	Fakultas melakukan koordinasi dengan pustakawan untuk memastikan kejelasan sistem dan prosedur, aturan pelayanan, kelengkapan koleksi buku dan sumber referensi lainnya

5. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan sarana prasarana

Hasil survey	Tindak Lanjut
Hasil survei menunjukkan 28,91% mahasiswa menyatakan layanan sarana prasarana berjalan dengan <b>sangat baik</b> . Sementara 34,98% mahasiswa menyatakan layanan sarana prasarana berjalan dengan <b>baik</b>	Fakultas memastikan pemeliharaan sarana dan prasarana perkuliahan termasuk laboratorium praktik

6. Tindak lanjut hasil survei mahasiswa terhadap kepuasan layanan keuangan

Hasil survey	Tindak Lanjut
Hasil survei menunjukkan 26,98% mahasiswa menyatakan layanan keuangan berjalan dengan <b>sangat baik</b> . Sementara 41,38% mahasiswa menyatakan layanan keuangan berjalan dengan <b>baik</b>	Memastikan bahwa sistem keuangan yang ada mudah diakses

### **C. STRATEGI YANG DIGUNAKAN**

Adapun strategi yang digunakan dalam upaya menindaklanjuti hasil survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan pola sebagaimana berikut di bawah ini:

1. Melakukan rapat koordinasi internal dengan dosen dan tenaga kependidikan.

Rapat ini dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan pembelajaran di awal semester. GPM menyampaikan laporan hasil survei yang dimaksud kepada Dekan FTIK, para kaprodi, dosen, dan tenaga kependidikan di lingkungan FTIK IUQI-Bogor. Dalam kegiatan ini diharapkan kerjasama dan komitmen dari seluruh civitas akademika fakultas. Para dosen dan tenaga kependidikan diberi kesempatan untuk memberikan masukan kepada masing-masing prodi.

2. Melakukan rapat koordinasi dengan pimpinan institusi.

Rapat koordinasi pimpinan menjadi agenda rutin dan menjadi bagian dari kegiatan monitoring pimpinan terhadap kinerja dekan fakultas. Pada kesempatan rapat disampaikan hal-hal penting terkait upaya-upaya untuk meningkatkan mutu layanan dalam menjamin kualitas secara berkelanjutan.

### **D. PENUTUP**

Laporan pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IUQI-Bogor adalah pijakan utama dalam melakukan upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Tindak lanjut disampaikan dalam rapat koordinasi internal dengan dosen ataupun dengan pimpinan pada hal-hal yang tidak dapat diselesaikan di tingkat fakultas dan prodi.