



Persepsi Mahasiswa Mengenai Pelaksanaan Layanan Pendidikan Mata Kuliah Pendidikan Agama Islam di FMIPA Unikaltar Tahun Akademik 2021/2022

Abdul Arif^{1*}, Ratna Dwi Christyanti²

¹⁻² Universitas Kaltara, Indonesia

Alamat: Jl. Sengkawit Tanjung Selor, Indonesia

Email : abdularif050770@gmail.com¹, r_christyanti@yahoo.com²

Abstract. *The Faculty of Mathematics and Natural Sciences (FMIPA) of the University of East Kalimantan (Unikaltar) consistently conducts satisfaction surveys to improve the quality of services provided to students. This survey aims to evaluate the performance of each work unit, including lecturers, with the hope that the results obtained can identify aspects that are still hampering or suboptimal. The survey results serve as the basis for formulating steps to improve and enhance the quality of educational services within the faculty. This study specifically highlights the level of student satisfaction with the performance of lecturers in the Islamic Religious Education course. The survey implementation process includes several stages, starting from data collection using a survey instrument, the data input process, and testing the validity and reliability of the instrument to ensure data reliability. Next, the collected data is processed and analyzed to obtain an objective picture of student perceptions. Based on the analysis, the student satisfaction index value obtained is 3.16. This figure is in the "Good" or "Satisfied" category, indicating that students are generally satisfied with the service and learning process carried out by lecturers in the course. These findings provide important input for the institution in maintaining and improving the quality of learning, particularly in the field of religious studies. In the future, it is hoped that similar surveys can continue to be carried out periodically so that the service improvement process can run continuously.*

Keywords: *Satisfaction Survey, Validity, Reliability Test, Service Improvement, Student.*

Abstrak. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Kalimantan Timur (Unikaltar) secara konsisten melaksanakan survei kepuasan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja setiap unit kerja, termasuk dosen, dengan harapan hasil yang diperoleh dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang masih menjadi kendala atau belum optimal. Hasil survei menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan mutu layanan pendidikan di lingkungan fakultas. Penelitian ini secara khusus menyoroti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam mata kuliah Pendidikan Agama Islam. Proses pelaksanaan survei meliputi beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan data melalui instrumen survei, proses input data, serta pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan keandalan data. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai persepsi mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai indeks kepuasan mahasiswa sebesar 3,16. Angka ini berada pada kategori "Baik" atau "Puas", yang mengindikasikan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap pelayanan dan proses pembelajaran yang dilakukan oleh dosen pada mata kuliah tersebut. Temuan ini menjadi masukan penting bagi institusi dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pembelajaran, khususnya pada bidang studi keagamaan. Ke depan, survei serupa diharapkan dapat terus dilaksanakan secara periodik agar proses perbaikan layanan dapat berjalan secara berkesinambungan.

Kata Kunci: Survei Kepuasan, Uji Validitas, Reliabilitas, Perbaikan Layanan, Mahasiswa.

1. LATAR BELAKANG

Persaingan global yang semakin kompetitif menuntut FMIPA Unikaltar untuk memperhatikan mutu pendidikan, akibat yang ditimbulkan akan memberikan perubahan yang signifikan (Mohammadi & Moradi, 2017). Perubahan dalam membangun informasi proses pendidikan dapat mempengaruhi sampai ke sistem (Dzelzkaleja & Kpenieks, 2018). Adanya perubahan tersebut diharapkan dosen mampu menyesuaikannya dengan perkembangan

teknologi yang senantiasa berkembang seiring dengan berjalannya waktu (Van Hong, Tuyen & Luong, 2018) serta dosen mampu mengembangkan diri (Mardatillah, 2020), sehingga dapat menghasilkan sumber daya yang mampu berdaya saing. Dalam rangka menjaga proses pelayanan, salah satu cara FMIPA Unikaltar adalah senantiasa berupaya meningkatkan peran dosen dalam mewujudkan layanan perkuliahan secara profesional (Sepri, 2022) (Miarso, 2004). Dalam hal ini, sistem evaluasi terhadap kualitas layanan yang telah dimiliki FMIPA adalah survei terhadap pelaksanaan proses pendidikan.

Pendidikan tidak terlepas dari adanya peran seorang dosen yang mengajar. Seorang dosen yang ditunjuk dan diberikan tugas mengajar sesuai dengan bidang ahlinya guna membantu mahasiswa untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan merupakan dosen pengampu mata kuliah. FMIPA Unikaltar selalu mengevaluasi mutu pendidikan melalui kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek dari proses pelaksanaan pendidikan. Menurut Srinadi (2008) kepuasan mahasiswa adalah keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan menurut Sarjono (2007) adalah kompetensi dosen menjadi pembanding serta didukung oleh sarana dengan mengedepankan pelayanan tenaga kependidikan yang maksimal. Sehingga harapan dan tuntutan mahasiswa dapat menerima pelayanan terbaik dari dosen. Langkah konkret yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan di masing-masing unit kerja. Salah satu survei kepuasan yang dilakukan adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen pengampu mata kuliah. Pada penelitian ini survei kepuasan dilakukan pada mata kuliah pendidikan agama islam tahun akademik 2021/2022.

2. KAJIAN TEORITIS

Uji Validitas

Uji validitas menurut Saifuddin (2014) adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana keakuratan suatu tes. Sedangkan menurut Sugiyono (2015) adalah ketepatan data nyata dengan data yang dikumpulkan. Validitas masing-masing item dapat diukur dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total, selanjutnya jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item dari pertanyaan dinyatakan valid artinya berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2019) reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur kuisioner yang menjadi indikator peubah. Sedangkan menurut Sugiyono (2012) reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur apakah hasil pengukuran menggunakan objek yang sama dapat

menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan dari waktu ke waktu adalah konsisten atau stabil.

Skala Likert

Tanggapan responden diukur menggunakan skala Likert dengan kriteria atas setiap item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria dalam Skala Likert

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan diinput dan diolah menggunakan IKM melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan (Ranti, 2021) dengan rumus:

$$IKM = \frac{\sum n \cdot S_i}{N}$$

Dimana

S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek

n = Predikat item; dan

N = Jumlah responden

Tabel 2. Predikat IKM

IKM	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

3. METODE PENELITIAN

Pada survei ini untuk mencari informasi yang diukur digunakan pendekatan penelitian kualitatif (Arikunto, 2006). Selanjutnya, data yang diperoleh diolah menggunakan IKM dan dianalisis hasilnya. Objek penelitian ini adalah mahasiswa yang memprogram mata kuliah Pendidikan Agama Islam di Tahun Akademik 2021/2022. Jumlah responden pada survei ini sebanyak 21 mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di FMIPA Unikaltar. Pendistribusian kuisisioner melalui *Google form* diberikan secara langsung kepada mahasiswa. Parameter yang diukur berupa pertanyaan terstruktur dari 5 komponen (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible) dan 14 pertanyaan yang berkaitan dengan peran dosen dalam pelaksanaan perkuliahan (Sopiatin, 2010).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Input Data

Data yang diperoleh dari pengumpulan kuisioner melalui *Google form* terlihat pada Tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Input Data

Responden				Aspek pengukuran penilaian											Jumlah
	Keandalan				Daya Tanggap	Kepastian				Empati				Tangible	
	1	2	3	4		1	1	2	3	4	1	2	3		
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41
2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	48
4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
6	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	46
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
9	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
10	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	33
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
13	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	36
14	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	39
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	46
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	46
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
20	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	44
21	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	47
JUMLAH	62	60	64	68	67	65	63	66	70	69	67	69	71	67	928

Uji validitas dan reliabilitas

- Uji Validitas

Hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan dengan $r\text{-tabel} = 0,433$ sebagai berikut :

- Item 1 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,687$;
- Item 2 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,743$;
- Item 3 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,694$;
- Item 4 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,725$;
- Item 5 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,680$;
- Item 6 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,795$;
- Item 7 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,810$;
- Item 8 diperoleh $r\text{-hitung} = 0,806$;

- Item 9 diperoleh r-hitung = 0,765;
- Item 10 diperoleh r-hitung = 0,805;
- Item 11 diperoleh r-hitung = 0,603;
- Item 12 diperoleh r-hitung = 0,783;
- Item 13 diperoleh r-hitung = 0,824;
- Item 14 diperoleh r-hitung = 0,749.

Diperoleh bahwa dari item 1 sampai dengan item 14 r-hitung $\geq$ r-tabel artinya item 1 sampai dengan item 14 dari pertanyaan dinyatakan valid.

- Uji Reliabilitas

Metode *Alpha Cronbach* digunakan untuk melakukan uji reliabilitas ini. Dari perhitungan diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,94, artinya item 1 sampai dengan item 14 dari pertanyaan yang ada di kuesioner tersebut mempunyai tingkat reliabel yang tinggi.

Profil Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 21 orang. Karakteristik jenis kelamin responden terlihat pada Tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Profil Responden

Prodi	L	P	Jumlah
Matematika	4	10	14
Fisika	1	6	7
Total	5	16	21

Pengolahan Data

Hasil Survei Kepuasan dari mahasiswa terhadap dosen pada mata kuliah Pendidikan Agama Islam dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil survei kepuasan

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
1	Keandalan (reliability)	20,24	61,90	17,86	0,00	3,02	Puas
2	Daya tanggap (responsiveness)	28,57	61,91	9,52	0,00	3,19	Puas
3	Kepastian (assurance)	26,19	61,91	11,90	0,00	3,14	Puas
4	Empati (empathy)	30,95	66,67	2,38	0,00	3,29	Sangat Puas
5	Tangible	28,57	61,91	9,52	0,00	3,19	Puas
Rata-Rata		26,19	63,27	10,54	0,00	3,16	Puas

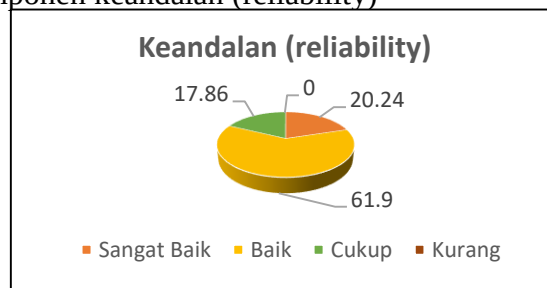
Analisis Data

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh bahwa :

- Hasil Survei Kepuasan dari mahasiswa terhadap dosen pada mata kuliah Pendidikan

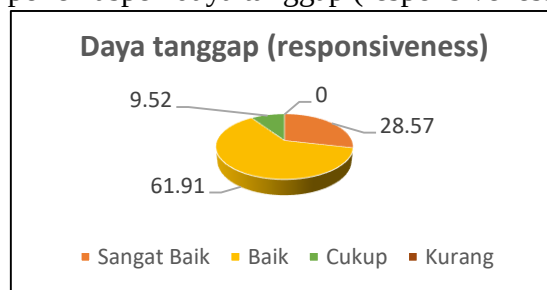
Agama Islam di FMIPA Unikaltar sebagai berikut :

- 26,19 % dinyatakan sangat baik
 - 63,27 % dinyatakan baik
 - 10,54 % dinyatakan cukup
 - 0,00 % dinyatakan kurang baik
- Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses pendidikan mata kuliah Pendidikan Agama Islam di FMIPA Unikaltar sebesar 3,16 artinya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan melalui pelaksanaan proses pendidikan pada mata kuliah Pendidikan Agama Islam di FMIPA Unikaltar adalah “Baik” atau “Puas”.
 - Grafik untuk tiap butir pada masing-masing aspek yang diukur sebagai berikut :
 - Grafik pada komponen keandalan (reliability)



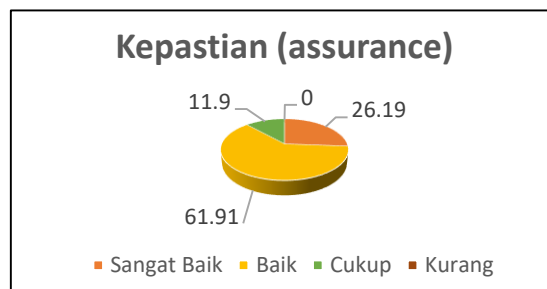
Gambar 1. Grafik Aspek Keandalan (reliability)

- Grafik pada komponen aspek daya tanggap (responsiveness)



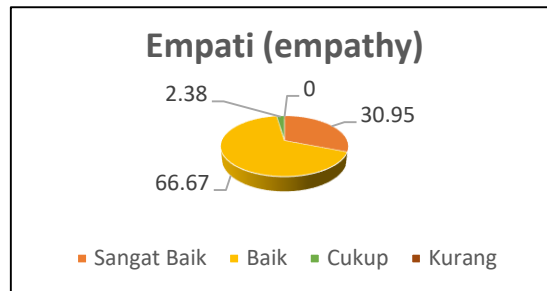
Gambar 2. Grafik Aspek Daya Tanggap (responsiveness)

- Grafik pada komponen aspek kepastian (assurance)



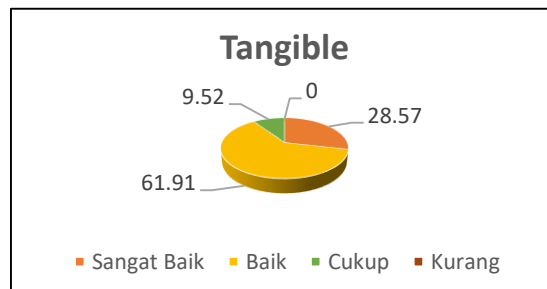
Gambar 3. Grafik Aspek Kepastian (assurance)

- Grafik pada komponen aspek empati (empathy)



Gambar 4. Grafik Aspek Empati (empathy)

- Grafik pada komponen aspek Tangible



Gambar 5. Grafik Aspek Tangible

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen sebesar 3,16 artinya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan melalui pelaksanaan proses pendidikan pada mata kuliah Pendidikan Agama Islam di FMIPA Unikaltar adalah “Baik” atau “Puas”;
- Rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh dosen pengampu adalah sosialisasi SOP terkait pelayanan kepada mahasiswa, perawatan rutin terhadap sarana prasarana pembelajaran serta melengkapi sarana dan prasarana;
- Selain itu, upaya pengelolaan mutu yang dilakukan adalah meningkatkan kompetensi dosen sesuai bidang keahlian, memperbaiki kualitas perkuliahan dengan menerapkan program MBKM, meningkatkan suasana akademik yang kondusif, meningkatkan pengembangan diri dosen melalui penelitian dan pengabdian yang nantinya dapat terintegrasi dalam pembelajaran.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2006). Metode penelitian kualitatif. Bumi Aksara.
- Azwar, S. (2014). Metode penelitian. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2019). Reliabilitas dan validitas (Edisi ke-4). Pustaka Pelajar.

- Dzelzkaleja, L., & Kapenieks, J. (2018). Contradictions in higher education. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 20(1), 124-144. <https://doi.org/10.2478/jtes-2018-0008>
<https://doi.org/10.12691/education-6-6-28>
- Mardatillah. (2020). Pengembangan diri dosen. *Jurnal Psikologi*, 9(3), 176-184. <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/PSIKO/article/view/3951/pdf>
<https://doi.org/10.30872/psikostudia.v9i3.3951>
- Miarso, Y. (2004). Profesionalisme: Pengembangan dosen dalam rangka peningkatan mutu perguruan tinggi. Rineka Cipta.
- Mohammadi, M., & Moradi, K. (2017). Exploring change in EFL teachers' perceptions of professional development. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 19(1), 22-42. <https://doi.org/10.1515/jtes-2017-0002>
- Ranti, K. (2021). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen (Program Studi Usaha Perjalanan Wisata). *Menara Ilmu*, 15(1), Oktober 2021. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/2868/pdf>
- Sarjono, Y. (2007). Faktor-faktor strategi pelayanan dosen dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun akademik 2005-2006. *Varidika*, 9(1). <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/677>
- Sepri, N. (2022). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(3). <https://jiip.stkipyapisdompui.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/494>
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i3.494>
- Sopiatin. (2010). Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa. Ghalia Indonesia.
- Srinadi. (2008). Faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 27. <https://core.ac.uk/download/pdf/11061546.pdf>
- Sugiyono. (2012). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kombinasi (mix methods). Alfabeta.
- Van Hong, B., Tuyen, T., & Luong, N. T. (2018). Teaching capacity of technology teachers: Applying in the training program of technology teacher in Vietnam. *American Journal of Educational Research*, 6(12), 1662-1667. <https://pubs.sciepub.com/education/6/12/11/index.html>