UII DALWA

LAPORAN TERPADU

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI S1 SEJARAH PERADABAN ISLAM (SPI)

FAKULTAS ADAB

UNIVERSITAS ISLAM INTERNASIONAL DARULLUGHAH WADDA'WAH

SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024



PASURUAN

2024

LAPORAN TERPADU HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

Program Studi Sarjana (S1) Sejarah Peradaban Islam (SPI)
Fakultas Adab
Universitas Islam Internasional Darullughah Wadda'wah

Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024

Disusun oleh: Tim Evaluasi Mutu Program Studi SPI / Gugus Kendali Mutu [sesuaikan SK penugasan]

STATUS DOKUMEN

Draf pelaporan substantif. Bagian metodologi, instrumen, indikator, dan rencana perbaikan sudah disusun untuk SPI. Angka populasi, responden, nilai kepuasan, peringkat, hasil pengolahan, identitas dosen, serta bukti survei harus diisi berdasarkan data asli dan disahkan sebelum dinyatakan sebagai laporan pelaksanaan.

Identitas Dokumen

Identitas	Keterangan
Unit Pengelola Program Studi	Fakultas Adab UII Dalwa
Program Studi	S1 Sejarah Peradaban Islam (SPI)
Periode yang diacu	Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024
Waktu pengukuran aktual	[Tanggal mulai–selesai; isi berdasarkan bukti pelaksanaan]
Populasi mahasiswa aktif	[Diisi dari SIAKAD/PD Dikti]
Jumlah responden sah	[Diisi dari rekap survei]
Tingkat partisipasi	[Dihitung: responden/populasi × 100%]
Model analisis	Tahap I: 72 indikator dalam enam aspek; Tahap II: 35 butir SERVQUAL
Penanggung jawab	[Nama, jabatan, dasar surat tugas]
Nomor/versi laporan	[Diisi setelah disahkan]

Sumber rancangan: adaptasi struktur dokumen contoh "Laporan Terpadu Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Magister Pendidikan Bahasa Arab UII Dalwa Semester Ganjil 2023/2024". Seluruh angka hasil pada dokumen contoh tidak digunakan sebagai data SPI.

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Terpadu Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Sejarah Peradaban Islam, Fakultas Adab, Universitas Islam Internasional Darullughah Wadda'wah Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 ini disiapkan sebagai dokumen evaluasi mutu pembelajaran dan layanan. Pengesahan hanya dilakukan setelah survei aktual, pengolahan data, verifikasi bukti, serta rapat pembahasan hasil dinyatakan lengkap.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas tersusunnya rancangan Laporan Terpadu Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Sejarah Peradaban Islam (SPI), Fakultas Adab, Universitas Islam Internasional Darullughah Wadda'wah. Penyusunan dokumen ini merupakan bagian dari upaya penyiapan evaluasi mutu berbasis suara mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik.

Karakteristik SPI memerlukan instrumen mutu yang tidak hanya memeriksa kualitas perkuliahan dan administrasi, tetapi juga menilai penguatan kompetensi kajian sejarah Islam, latihan keterampilan dasar

kajian sejarah, praktikum, supervisi, pengelolaan data kasus simulasi, serta kepatuhan pada prinsip etik dan kerahasiaan. Oleh karena itu, desain laporan memadukan 72 indikator dalam enam aspek layanan dengan 35 pernyataan inti pada lima dimensi SERVQUAL.

Hasil pengukuran yang sah diharapkan menjadi dasar untuk menetapkan prioritas peningkatan, penanggung jawab, tenggat waktu, indikator keberhasilan, dan dokumen pembuktian. Seluruh rencana tindak lanjut perlu diuji serta dikendalikan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Penghargaan disampaikan kepada pimpinan fakultas, program studi, dosen, tenaga kependidikan, unit penjaminan mutu, mahasiswa, dan seluruh pihak yang mendukung pengembangan budaya mutu. Harapannya, laporan ini dapat digunakan setelah dilengkapi data yang otentik dan memperoleh pengesahan yang semestinya.

Pasuruan, [tanggal penyusunan]

Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

RINGKASAN HASIL BELUM DAPAT DIISI

Data survei mahasiswa SPI untuk periode yang dipilih belum dilampirkan. Tidak ada angka partisipasi, rerata skor, distribusi SERVQUAL, atau indeks TKM yang dapat diklaim sebagai temuan faktual.

Indikator Utama Hasil Pengukuran

Indikator ringkas	Hasil SPI	Sumber data yang dibutuhkan
Populasi mahasiswa aktif	[ISI]	Daftar mahasiswa aktif pada periode survei
Responden sah	[ISI]	Ekspor data formulir/sistem survei
Tingkat partisipasi	[ISI]%	Populasi dan responden sah
Rerata 72 indikator	[ISI]/5	Data respons skala 1–5
Indeks analisis awal	[ISI]%	Rerata/5 × 100%
Persentase kategori positif SERVQUAL	[ISI]%	Proporsi SB + B dari respons valid
Indeks TKM berbobot	[ISI]%	Distribusi lima dimensi, sesuai metode Bab II
Aspek/dimensi prioritas	[ISI]	Urutan skor, gap, dan analisis risiko

Laporan ini menempatkan mutu pembelajaran, administrasi dan akademik, sistem informasi, layanan pendukung, sarana praktik kajian sejarah, serta perlindungan mahasiswa sebagai enam objek penilaian. Secara khusus, mutu laboratorium atau ruang simulasi kajian sejarah, kecukupan pendampingan praktik lapangan sejarah, etika penggunaan sumber sejarah, serta penjagaan kerahasiaan data diperiksa secara eksplisit untuk memastikan relevansi terhadap SPI.

Prioritas yang diusulkan sebelum data masuk meliputi: pemutakhiran pedoman praktikum dan etika penelitian sejarah; penetapan jadwal supervisi; peningkatan fasilitas praktik yang menjaga keamanan arsip; penguatan pustaka kajian sejarah Islam; pelayanan administrasi yang terukur; kanal keluhan aman; serta tata kelola bukti PPEPP. Seluruhnya adalah usulan berbasis risiko layanan, bukan kesimpulan hasil survei. Setelah data masuk, urutan dan target harus ditinjau kembali berdasarkan skor dan komentar mahasiswa.

DAFTAR ISI

Halaman Judul, Identitas Dokumen, Lembar Pengesahan, Kata Pengantar, Ringkasan Eksekutif

BAB I PENDAHULUAN — latar belakang, dasar kebijakan, tujuan, ruang lingkup, integrasi indikator

BAB II PELAKSANAAN DAN METODOLOGI — responden, instrumen, skoring, analisis, etika

BAB III HASIL ANALISIS AWAL ENAM ASPEK — matriks 72 indikator dan panduan interpretasi

BAB IV HASIL ANALISIS AKHIR SERVQUAL — lima dimensi, TKM, integrasi dan peningkatan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN — rumusan setelah data tervalidasi

BAB VI RENCANA TINDAK LANJUT — RTL SMART, monitoring, bukti

BAB VII PENUTUP

LAMPIRAN 1 Instrumen inti SERVQUAL 35 butir; LAMPIRAN 2 Matriks 72 indikator;

LAMPIRAN 3 Rekap dan pemeriksaan data; LAMPIRAN 4 Evaluasi dosen; Lampiran 5 RTM dan dokumentasi; Lampiran 6 Referensi.

Nomor halaman dapat diperbarui otomatis dengan fitur Daftar Isi Microsoft Word setelah dokumen final. Susunan ini mengikuti kelengkapan materi pada dokumen acuan.

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan mekanisme pengendalian mutu internal yang memberi informasi mengenai kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Bagi Program Studi SPI, mutu pembelajaran tidak hanya tercermin pada penguasaan ilmu psikologi, teori bimbingan, dan kajian sejarah Islam, tetapi juga pada kesempatan latihan, pembentukan sikap profesional, penguasaan keterampilan wawancara kajian sejarah, evaluasi reflektif, dan kesiapan menerapkan prinsip etika profesi.

Karakter pendampingan dalam kajian sejarah memerlukan kehati-hatian yang lebih tinggi pada perlindungan identitas dan informasi pribadi. Perlu dibedakan antara kasus latihan, simulasi kajian sejarah, dan pelayanan terhadap konseli nyata. Tidak boleh ada pengumpulan nama konseli, ringkasan kasus individual, atau catatan sensitif melalui instrumen survei kepuasan yang ditujukan bagi mahasiswa. Aspek ini menjadi fokus tata kelola mutu khas SPI.

Rancangan laporan mempertahankan pendekatan dua tingkat sebagaimana dokumen contoh: pengukuran rinci 72 indikator untuk mengetahui objek layanan yang harus diperbaiki dan konsolidasi 35 butir SERVQUAL untuk memahami dimensi mutu. Hasil dua tingkat tidak saling menggantikan; nilai hanya boleh dibandingkan jika berasal dari dataset, butir, periode, dan aturan pengolahan yang konsisten.

1.2 Dasar Hukum dan Kebijakan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi sebagai salah satu acuan regulatif pada periode 2023/2024.
- Statuta, kebijakan SPMI, standar layanan mahasiswa, pedoman akademik, dan ketentuan praktik lapangan UIIDALWA yang berlaku.

- Kebijakan etika, perlindungan data, pencegahan kekerasan, dan pedoman praktik kajian sejarah yang ditetapkan oleh unit terkait.
- Instrumen akreditasi program studi yang berlaku untuk S1 SPI; acuan model SERVQUAL digunakan sebagai alat analisis internal, bukan klaim nilai akreditasi.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan umum pengukuran adalah memperoleh gambaran empiris mengenai persepsi mahasiswa SPI terhadap pelayanan akademik, nonakademik, sistem digital, dan fasilitas yang mendukung capaian pembelajaran serta penyiapan calon praktisi kajian sejarah Islam.

- Mengukur kinerja dosen, efektivitas RPS/CPMK, latihan kajian sejarah, dan mekanisme umpan balik.
- Menilai pelayanan administrasi, keuangan, penjadwalan, dan dukungan praktik lapangan sejarah.
- Menilai fungsi sistem akademik, fasilitas laboratorium, ruang simulasi, dan sarana digital.
- Menilai bimbingan akademik, pengembangan karier, kajian sejarah mahasiswa, beasiswa, dan kanal keluhan.
- Memastikan perlindungan hak mahasiswa, asas nondiskriminasi, kerahasiaan, dan etika praktikum.
- Menetapkan prioritas SMART, memantau keberhasilan perbaikan, serta menyediakan bukti SPMI dan akreditasi.

1.4 Ruang Lingkup Enam Aspek

Tabel 1.1 Enam Aspek Pengukuran SPI

Aspek	Jumlah indikator	Ruang lingkup khusus SPI
Kinerja Mengajar Dosen dan Pembelajaran SPI	12	Pembelajaran teori–praktik dan etika profesi
Layanan Administrasi dan Akademik	10	Layanan akademik dan administrasi praktik
Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital	11	SIAKAD, pembelajaran digital, keamanan data
Layanan Pendukung dan Pengembangan Mahasiswa	10	Pembimbingan, supervisi, karier dan kesejahteraan
Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Praktik Sejarah	18	Ruang praktik/simulasi, alat asesmen, referensi ilmiah
Tata Kelola, Responsivitas, dan Perlindungan Mahasiswa	11	Hak, keamanan arsip, etika, pengaduan dan PPEPP

1.5 Lima Dimensi SERVQUAL

Keandalan: keakuratan informasi, ketepatan janji layanan dan konsistensi pelaksanaan.

Daya Tanggap: kecepatan respons dan penyelesaian masalah.

Kepastian: kompetensi, kejelasan kebijakan, keamanan dan kepercayaan.

Empati: perhatian personal, pelayanan adil dan dukungan pada kebutuhan individu.

Bukti Fisik: ketersediaan, kondisi dan keteraksesan fasilitas/teknologi.

1.6 Integrasi Analisis Awal dan Akhir

Enam aspek digunakan sebagai lokus layanan yang dapat diperbaiki, sedangkan lima dimensi digunakan untuk menggambarkan karakter mutu layanan. Contoh: ketidakpuasan pada supervisi praktikum berada dalam aspek layanan pendukung, tetapi dapat ditelaah terutama sebagai masalah daya tanggap; kekhawatiran tentang kerahasiaan dokumen simulasi masuk tata kelola/sarana dan terutama dimensi kepastian. Pemetaan utama tersedia dalam Lampiran 2; unsur yang beririsan dapat ditelaah silang pada analisis kualitatif.

1.7 Standar Internal dan Pelampauan

Sebagai rancangan awal, dapat diusulkan tingkat partisipasi sekurang-kurangnya 80%, rerata indikator minimal 4,25 dari skala 5, serta audit bukti tindak lanjut tiap semester. Nilai-nilai ini mengadopsi contoh sebagai target rancangan dan HARUS diperiksa terhadap standar resmi UII Dalwa sebelum diperlakukan sebagai kewajiban internal. Pelampauan mutu dinilai dari kenaikan hasil berulang dan penyelesaian tindakan korektif, bukan hanya label “puas”.

BAB II. PELAKSANAAN DAN METODOLOGI

2.1 Waktu, Mekanisme, dan Responden

Periode pelaporan mengikuti dokumen acuan, yaitu Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024. Waktu pelaksanaan survei aktual, daftar mahasiswa aktif, jumlah responden, mekanisme distribusi, dan kelengkapan respons SPI masih harus ditetapkan berdasarkan arsip unit. Karena data survei SPI tidak dilampirkan, seluruh kolom hasil tetap berstatus [DIISI DARI DATA SURVEI SPI].

Tabel 2.1 Populasi dan Keterwakilan

Komponen	Nilai	Cara verifikasi
Jumlah mahasiswa aktif	[ISI]	Data mahasiswa semester terkait
Jumlah pengisi awal	[ISI]	Rekap platform survei
Duplikasi/tidak memenuhi syarat	[ISI]	Pembersihan data
Responden sah	[ISI]	N valid setelah deduplikasi
Tidak merespons	[ISI]	Populasi − responden sah
Tingkat partisipasi	[ISI]%	Responden sah/populasi × 100%
Cakupan angkatan/semester	[ISI]	Tabulasi kelompok nonidentifikasi

2.2 Instrumen Dua Tingkat

Instrumen diagnostik terdiri atas 72 indikator yang terbagi ke dalam enam aspek: 12 butir kinerja dosen, 10 administrasi, 11 sistem informasi, 10 layanan pendukung, 18 sarana prasarana, serta 11 tata kelola/perlindungan. Instrumen inti terdiri atas 35 pernyataan yang terbagi sama rata dalam lima dimensi SERVQUAL. Pada pengukuran aktual, tetapkan apakah 35 item diisi tersendiri atau direkonstruksi dari item diagnostik menggunakan pedoman pemetaan; jangan menghitung dua kali jawaban yang sama.

Tabel 2.2 Struktur Instrumen

Tingkat	Jumlah item	Ruang lingkup	Fungsi
I – Diagnosis	72	Enam aspek layanan	Menentukan gap per objek layanan
II – Mutu layanan	35	Lima dimensi × tujuh item	Menentukan profil SERVQUAL

2.3 Skala, Kategori, dan Penghitungan

Tabel 2.3 Skala Respons

Skor	Jawaban	Kategori distribusi SERVQUAL
5	Sangat setuju / sangat puas	Sangat Baik (SB)
4	Setuju / puas	Baik (B)
3	Cukup	Cukup (C)

Skor	Jawaban	Kategori distribusi SERVQUAL
2	Tidak setuju / tidak puas	Kurang Baik (KB)
1	Sangat tidak setuju / sangat tidak puas	Kurang Baik (KB)
0	Tidak mengalami / tidak relevan	Missing/di luar denominator skor

Rerata butir = Σskor jawaban valid / N jawaban valid. Indeks butir (%) = rerata/5 × 100. Gap ke target usulan = 4,25 − rerata; nilai positif berarti hasil di bawah target. Untuk interpretasi rerata dapat digunakan interval 1,00–1,80 (sangat tidak puas), >1,80–2,60 (tidak puas), >2,60–3,40 (cukup puas), >3,40–4,20 (puas), dan >4,20–5,00 (sangat puas), sepanjang disahkan dalam pedoman survei.

Persentase kategori pada setiap dimensi dihitung dari jumlah respons sah di tujuh item yang bersangkutan. Indeks TKM normalisasi berbobot sebagai indeks internal dihitung: TKM(%) = [4×%SB + 3×%B + 2×%C + 1×%KB] / 4. Nilai maksimum 100%; jawaban 0/tidak relevan dikecualikan dari penyebut namun frekuensinya tetap dilaporkan. Indeks keseluruhan = rerata lima dimensi bila bobot dimensi disepakati setara. Rumus ini meniru metode dokumen acuan untuk konsistensi pelaporan, bukan otomatis skor akreditasi lembaga tertentu.

2.4 Teknik Analisis Data

- Memeriksa populasi, keterwakilan responden, duplikasi, data kosong, dan kelayakan jawaban.
- Menghitung frekuensi serta rerata dan indeks tiap indikator; kelompok responden yang terlalu kecil tidak diumumkan.
- Mengidentifikasi peringkat skor tertinggi/terendah disertai jumlah jawaban valid dan gap terhadap target usulan.
- Mengolah 35 butir SERVQUAL sesuai pengelompokan dan rumus yang disepakati.
- Mengelompokkan komentar terbuka dengan tema: pembelajaran, praktikum, supervisi, kerahasiaan, sistem, fasilitas, dan pelayanan.
- Melakukan analisis akar masalah dan evaluasi risiko; validasi dalam rapat tinjauan manajemen.
- Menetapkan RTL SMART dan memeriksa efektivitasnya pada siklus selanjutnya.

2.5 Validitas, Reliabilitas, dan Etika

Instrumen perlu ditelaah oleh pengelola program studi, unsur penjaminan mutu, dan ahli kajian sejarah yang memahami etika profesi. Uji keterbacaan pada sejumlah mahasiswa, serta perhitungan reliabilitas setelah data cukup tersedia, dianjurkan sebelum digunakan sebagai instrumen baku. Simpan versi instrumen, tanggal revisi, berita acara validasi, dan data mentah yang aksesnya dibatasi.

Pengumpulan identitas minimum harus digunakan. Nama mahasiswa, nama konseli, rekaman layanan, riwayat psikologis, atau rincian kasus tidak diperlukan untuk mengukur kepuasan. Evaluasi dosen disajikan secara agregat dalam laporan publik, sedangkan hasil individual hanya digunakan terbatas untuk pembinaan internal. Hasil laporan akademik tidak boleh disamakan dengan diagnosis kondisi psikologis mahasiswa.

BAB III. HASIL ANALISIS AWAL ENAM ASPEK

PETUNJUK PENGISIAN BAB III

Seluruh sel skor masih kosong karena data respons mahasiswa SPI tidak tersedia pada berkas acuan. Isilah per indikator dari dataset asli, hitung N valid, rerata, indeks (%) dan gap. Jangan menyalin skor Magister PBA ke SPI.

3.1 Partisipasi Responden

Nilai partisipasi, jumlah mahasiswa tidak merespons, dan keterwakilan angkatan ditetapkan setelah rekap data mahasiswa aktif dipadankan dengan rekap jawaban valid. Catat hambatan pengisian dan potensi bias respons, termasuk apabila mahasiswa yang telah menjalani praktikum hanya mencakup sebagian dari populasi. Perbandingan antarkelompok menggunakan sampel yang memadai dan menjaga anonimitas.

3.2 Kinerja Mengajar Dosen dan Pembelajaran SPI

Tabel 3.2 Matriks Hasil Analisis Awal — Kinerja Mengajar Dosen dan Pembelajaran SPI

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
1	D01 — Kesiapan dosen mengajar dan penyampaian kontrak kuliah serta RPS.	[ ]	[ ]	[ ]
2	D02 — Kesesuaian materi dengan CPL, CPMK, profil lulusan, dan kebutuhan profesi SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
3	D03 — Penguasaan teori bimbingan, kajian sejarah, psikologi, dan nilai-nilai Islam oleh dosen.	[ ]	[ ]	[ ]
4	D04 — Kejelasan contoh kasus kajian sejarah yang etis dan relevan dengan konteks pesantren/masyarakat.	[ ]	[ ]	[ ]
5	D05 — Penggunaan pembelajaran aktif, role-play, studi kasus, dan praktik kajian sejarah terbimbing.	[ ]	[ ]	[ ]
6	D06 — Integrasi prinsip etika profesi, adab, kerahasiaan, dan persetujuan tindakan dalam pembelajaran.	[ ]	[ ]	[ ]
7	D07 — Pembinaan keterampilan asesmen kebutuhan konseli secara aman dan proporsional.	[ ]	[ ]	[ ]
8	D08 — Integrasi hasil penelitian dan pengabdian dosen dalam bidang kajian sejarah Islam.	[ ]	[ ]	[ ]
9	D09 — Kecepatan dan kebermanfaatan umpan balik tugas atau simulasi kajian sejarah.	[ ]	[ ]	[ ]
10	D10 — Objektivitas, transparansi, dan konsistensi penilaian capaian keterampilan.	[ ]	[ ]	[ ]
11	D11 — Kesempatan latihan keterampilan dasar kajian sejarah serta evaluasi reflektif.	[ ]	[ ]	[ ]
12	D12 — Akses konsultasi akademik dengan dosen dan penghargaan terhadap perbedaan mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]

Rerata aspek: [ISI] / 5 | Indeks aspek: [ISI]% | N valid: [ISI] | Kategori: [ISI]

Fokus analisis pada kompetensi dosen mengajar teori dan praktikum, ketercapaian RPS/CPMK, supervisi latihan, penegakan etika profesional, umpan balik, dan objektivitas penilaian. Setelah angka tersedia, pilih indikator terbaik dan tiga gap terbesar untuk diverifikasi melalui dokumen perkuliahan, instrumen penilaian, dan wawancara terbatas.

3.3 Layanan Administrasi dan Akademik

Tabel 3.3 Matriks Hasil Analisis Awal — Layanan Administrasi dan Akademik

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
1	A01 — Kemudahan memperoleh informasi dan layanan administrasi akademik.	[ ]	[ ]	[ ]
2	A02 — Ketepatan pengurusan KRS, KHS, transkrip, dan surat akademik.	[ ]	[ ]	[ ]
3	A03 — Kejelasan komponen pembayaran dan tata cara pelayanan keuangan.	[ ]	[ ]	[ ]
4	A04 — Kecepatan pengurusan berkas dan surat permohonan mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]
5	A05 — Ketersediaan informasi jadwal perkuliahan dan kegiatan praktikum SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
6	A06 — Kejelasan alur penempatan dan administrasi praktik lapangan sejarah atau praktikum lapangan.	[ ]	[ ]	[ ]
7	A07 — Pelayanan administrasi ujian, tugas akhir, dan pembimbingan.	[ ]	[ ]	[ ]
8	A08 — Kejelasan SOP, biaya, syarat, dan batas waktu pelayanan.	[ ]	[ ]	[ ]
9	A09 — Keramahan, kesopanan, dan perlakuan setara oleh petugas.	[ ]	[ ]	[ ]

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
10	A10 — Kecepatan tindak lanjut atas keluhan atau kesalahan administrasi.	[ ]	[ ]	[ ]

Rerata aspek: [ISI] / 5 | Indeks aspek: [ISI]% | N valid: [ISI] | Kategori: [ISI]

Fokus analisis pada kejelasan prosedur, ketepatan berkas, respons petugas, administrasi praktik lapangan, ujian, tugas akhir, serta keterbukaan informasi. Uji akar masalah dengan data durasi layanan dan arsip permohonan, bukan hanya persepsi tunggal.

3.4 Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital

Tabel 3.4 Matriks Hasil Analisis Awal — Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
1	I01 — Kemudahan akses akun sistem informasi akademik (SIAKAD).	[ ]	[ ]	[ ]
2	I02 — Keterbaruan informasi jadwal, ruang, dan perubahan perkuliahan.	[ ]	[ ]	[ ]
3	I03 — Akurasi data identitas, kehadiran, dan riwayat akademik.	[ ]	[ ]	[ ]
4	I04 — Kemudahan penggunaan layanan KRS, KHS, dan informasi nilai.	[ ]	[ ]	[ ]
5	I05 — Ketersediaan bahan ajar digital dan ruang belajar daring yang relevan dengan SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
6	I06 — Kelengkapan modul video simulasi, bahan praktik, dan pedoman etik digital SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
7	I07 — Kestabilan jaringan untuk konferensi/observasi kajian sejarah simulatif.	[ ]	[ ]	[ ]
8	I08 — Keamanan akun dan kontrol akses dokumen akademik serta bahan kasus simulasi.	[ ]	[ ]	[ ]
9	I09 — Kecepatan respons helpdesk ketika terjadi gangguan sistem.	[ ]	[ ]	[ ]
10	I10 — Keterbukaan pengumuman akademik melalui kanal digital resmi.	[ ]	[ ]	[ ]
11	I11 — Kemudahan pengajuan dokumen/layanan administrasi secara elektronik.	[ ]	[ ]	[ ]

Rerata aspek: [ISI] / 5 | Indeks aspek: [ISI]% | N valid: [ISI] | Kategori: [ISI]

Periksa stabilitas SIAKAD, ketepatan jadwal dan nilai, keamanan akun, dukungan pembelajaran digital, serta helpdesk. Kerahasiaan rekaman atau bahan kasus simulasi diperiksa terpisah dari nilai akademik; kontrol akses harus terdokumentasi.

3.5 Layanan Pendukung dan Pengembangan Mahasiswa

Tabel 3.5 Matriks Hasil Analisis Awal — Layanan Pendukung dan Pengembangan Mahasiswa

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
1	M01 — Keterjangkauan dosen pembimbing akademik dan jadwal konsultasi.	[ ]	[ ]	[ ]
2	M02 — Ketersediaan pembinaan karier konselor dan informasi peluang profesi SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
3	M03 — Kemudahan memperoleh layanan kajian sejarah/dukungan psikososial bagi mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]
4	M04 — Perlindungan keamanan arsip dan kerahasiaan mahasiswa pengguna layanan kajian sejarah.	[ ]	[ ]	[ ]
5	M05 — Ketersediaan supervisi akademik sebelum dan selama praktik lapangan.	[ ]	[ ]	[ ]
6	M06 — Dukungan koordinasi dengan mitra tempat praktik atau pengabdian SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
7	M07 — Ketersediaan informasi beasiswa dan bantuan studi.	[ ]	[ ]	[ ]
8	M08 — Dukungan kegiatan HMPS, seminar, pelatihan keterampilan kajian sejarah, dan pengembangan minat.	[ ]	[ ]	[ ]
9	M09 — Kemudahan akses kanal aspirasi dan pengaduan yang aman.	[ ]	[ ]	[ ]
10	M10 — Pendampingan mahasiswa yang memiliki hambatan belajar tanpa stigma atau diskriminasi.	[ ]	[ ]	[ ]

Rerata aspek: [ISI] / 5 | Indeks aspek: [ISI]% | N valid: [ISI] | Kategori: [ISI]

Periksa kesiapan bimbingan akademik, dukungan praktikum, informasi karier, keluhan, beasiswa, dan layanan kajian sejarah bagi mahasiswa. Hindari meminta atau mempublikasikan rincian masalah pribadi. Perbaikan disusun agar layanan aksesibel tanpa stigma.

3.6 Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Praktik Sejarah

Tabel 3.6 Matriks Hasil Analisis Awal — Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Praktik Sejarah

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
1	S01 — Ketersediaan ruang perkuliahan sesuai kapasitas dan karakter pembelajaran.	[ ]	[ ]	[ ]
2	S02 — Kebersihan, kenyamanan, ventilasi, pencahayaan, dan tata suara ruang kelas.	[ ]	[ ]	[ ]
3	S03 — Fungsi proyektor, layar, audio, dan perangkat presentasi.	[ ]	[ ]	[ ]
4	S04 — Kualitas serta jangkauan internet di ruang pembelajaran.	[ ]	[ ]	[ ]
5	S05 — Ketersediaan ruang simulasi kajian sejarah individual.	[ ]	[ ]	[ ]
6	S06 — Privasi akustik dan pengaturan akses pada ruang simulasi kajian sejarah.	[ ]	[ ]	[ ]
7	S07 — Ketersediaan ruang atau sarana supervisi, observasi, dan refleksi praktikum.	[ ]	[ ]	[ ]
8	S08 — Fungsi media rekam simulasi kajian sejarah dengan prosedur persetujuan dan keamanan.	[ ]	[ ]	[ ]
9	S09 — Ketersediaan instrumen asesmen pembelajaran/praktikum yang digunakan secara etis.	[ ]	[ ]	[ ]
10	S10 — Ketersediaan panduan penggunaan laboratorium dan kode etik praktik kajian sejarah.	[ ]	[ ]	[ ]
11	S11 — Kecukupan koleksi buku kajian sejarah Islam, psikologi, metodologi, dan pengembangan diri.	[ ]	[ ]	[ ]
12	S12 — Akses jurnal ilmiah serta referensi digital SPI yang relevan dan mutakhir.	[ ]	[ ]	[ ]
13	S13 — Ketersediaan komputer dan perangkat analisis data penelitian.	[ ]	[ ]	[ ]
14	S14 — Kelayakan fasilitas untuk seminar, diskusi kelompok, dan pelatihan keterampilan.	[ ]	[ ]	[ ]
15	S15 — Kemudahan akses fasilitas bagi seluruh mahasiswa termasuk yang membutuhkan akomodasi.	[ ]	[ ]	[ ]
16	S16 — Ketersediaan fasilitas kesehatan dan penunjang kesejahteraan mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]
17	S17 — Kelayakan fasilitas ibadah, keamanan lingkungan, dan area parkir.	[ ]	[ ]	[ ]
18	S18 — Kesiapan dan keamanan fasilitas/sarana pendukung praktik lapangan bersama mitra.	[ ]	[ ]	[ ]

Rerata aspek: [ISI] / 5 | Indeks aspek: [ISI]% | N valid: [ISI] | Kategori: [ISI]

Periksa kelayakan ruang praktik individual atau kelompok, fasilitas pengamatan, perlindungan keamanan arsip, perangkat simulasi dan sumber belajar. Ketersediaan fisik harus dibuktikan dengan daftar inventaris, jadwal pemakaian, dan inspeksi, sedangkan penilaian efektivitas didasarkan pada persepsi mahasiswa.

3.7 Tata Kelola, Responsivitas, dan Perlindungan Mahasiswa

Tabel 3.7 Matriks Hasil Analisis Awal — Tata Kelola, Responsivitas, dan Perlindungan Mahasiswa

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
1	G01 — Kejelasan pedoman akademik, kebijakan praktikum, dan hak/kewajiban mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]
2	G02 — Keterbukaan program kerja, informasi layanan, dan keputusan yang terkait mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]
3	G03 — Keadilan pelayanan dan perlindungan hak akademik mahasiswa.	[ ]	[ ]	[ ]
4	G04 — Kecepatan respons pengaduan, kritik, dan usulan perbaikan.	[ ]	[ ]	[ ]
5	G05 — Kejelasan aturan persetujuan tindakan untuk simulasi/observasi kajian sejarah.	[ ]	[ ]	[ ]
6	G06 — Perlindungan identitas konseli dan kerahasiaan data praktik serta laporan kasus.	[ ]	[ ]	[ ]

No.	Indikator SPI	Rerata	Indeks %	Gap
7	G07 — Upaya pencegahan perundungan, pelecehan, kekerasan, dan diskriminasi.	[ ]	[ ]	[ ]
8	G08 — Tersedianya mekanisme pelaporan masalah yang aman dan tidak represif.	[ ]	[ ]	[ ]
9	G09 — Keterlibatan mahasiswa dalam evaluasi kurikulum dan layanan SPI.	[ ]	[ ]	[ ]
10	G10 — Kepastian tenggat tindak lanjut dan komunikasi status penyelesaian kasus layanan.	[ ]	[ ]	[ ]
11	G11 — Publikasi ringkasan hasil survei dan tindak lanjut tanpa membuka data pribadi.	[ ]	[ ]	[ ]

Rerata aspek: [ISI] / 5 | Indeks aspek: [ISI]% | N valid: [ISI] | Kategori: [ISI]

Periksa kejelasan pedoman etika dan praktik, perlindungan identitas, keadilan prosedural, mekanisme pelaporan aman, serta transparansi tindak lanjut. Hasil perlu ditelaah bersama unsur mutu, pimpinan fakultas, dan unit perlindungan mahasiswa yang berwenang.

3.8 Rekapitulasi dan Prioritas Analisis Awal

Tabel 3.8 Rekapitulasi Enam Aspek SPI

Aspek	Butir	Rerata	Indeks %	Peringkat	Status
Kinerja Mengajar Dosen dan Pembelajaran SPI	12	[ ]	[ ]	[ ]	Belum ada data
Layanan Administrasi dan Akademik	10	[ ]	[ ]	[ ]	Belum ada data
Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital	11	[ ]	[ ]	[ ]	Belum ada data
Layanan Pendukung dan Pengembangan Mahasiswa	10	[ ]	[ ]	[ ]	Belum ada data
Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Praktik Sejarah	18	[ ]	[ ]	[ ]	Belum ada data
Tata Kelola, Responsivitas, dan Perlindungan Mahasiswa	11	[ ]	[ ]	[ ]	Belum ada data
KESELURUHAN	72	[ ]	[ ]	—	Belum ada data

Urutkan enam aspek secara menurun berdasarkan rerata, kemudian tuliskan sepuluh indikator dengan gap terbesar. Untuk setiap temuan, lampirkan bukti kualitatif yang telah dianonimkan dan catat apakah masalah bersifat sistemik, musiman, atau khusus layanan praktikum. Grafik perbandingan aspek dan daftar prioritas dapat dimasukkan setelah data terhitung.

Tabel 3.9 Sepuluh Prioritas Faktual (Diisi Setelah Survei)

Prioritas	Kode indikator	Rerata	Gap	Temuan terverifikasi
1	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
2	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
3	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
4	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
5	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
6	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
7	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
8	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
9	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]
10	[ ]	[ ]	[ ]	[Uraian ringkas setelah validasi]

BAB IV. HASIL ANALISIS AKHIR LIMA DIMENSI SERVQUAL

4.1 Reklasifikasi dari Enam Aspek

Hasil awal dikelompokkan ke dalam lima dimensi dengan mempertimbangkan kode indikator dalam Lampiran 2. Penghitungan hasil SERVQUAL tetap memerlukan 35 respons instrumen inti atau dasar transformasi yang didokumentasikan secara valid. Pemetaan konseptual tidak boleh digunakan untuk menciptakan angka baru apabila data 35 butir belum ada.

4.2 Distribusi Lima Dimensi

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Inti SERVQUAL

Dimensi	N respons sah	% SB	% B	% C	% KB	% TM
Keandalan (Reliability)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Daya Tanggap (Responsiveness)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Kepastian (Assurance)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Empati (Empathy)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Bukti Fisik (Tangibles)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Persentase %SB + %B + %C + %KB = 100% dari jawaban valid (skor 1–5); %TM dilaporkan terpisah sebagai proporsi tidak relevan/tidak terjawab.

4.3 Penghitungan Indeks TKM Internal

Tabel 4.2 Indeks Berbobot Per Dimensi

Dimensi	TKM (%)	Kategori interpretatif	Catatan
Keandalan (Reliability)	[ ]	[ ]	[Diisi berdasarkan skor terverifikasi]
Daya Tanggap (Responsiveness)	[ ]	[ ]	[Diisi berdasarkan skor terverifikasi]
Kepastian (Assurance)	[ ]	[ ]	[Diisi berdasarkan skor terverifikasi]
Empati (Empathy)	[ ]	[ ]	[Diisi berdasarkan skor terverifikasi]
Bukti Fisik (Tangibles)	[ ]	[ ]	[Diisi berdasarkan skor terverifikasi]
RERATA LIMA DIMENSI	[ ]	[ ]	[Interpretasi konsisten dengan metode]

4.4 Analisis Per Dimensi

4.4.1 Keandalan (Reliability)

Amati konsistensi jadwal kuliah dan praktikum, ketepatan berkas, layanan pendampingan, serta kesesuaian pengalaman belajar dengan RPS. Uji perubahan antarkelas/angkatan bila n memadai. Temuan aktual: [ISI setelah analisis]. Usulan perbaikan: [ISI setelah RTM].

4.4.2 Daya Tanggap (Responsiveness)

Amati kecepatan respons dosen, administrasi, helpdesk, dan koordinasi mitra praktik. Bandingkan persepsi dengan log layanan dan catatan supervisi. Temuan aktual: [ISI setelah analisis]. Usulan perbaikan: [ISI setelah RTM].

4.4.3 Kepastian (Assurance)

Amati kejelasan kebijakan, kompetensi dosen/petugas, keterbukaan biaya serta penilaian, perlindungan data, dan penerapan persetujuan dalam simulasi kajian sejarah. Temuan aktual: [ISI setelah analisis]. Usulan perbaikan: [ISI setelah RTM].

4.4.4 Empati (Empathy)

Amati perhatian terhadap kesulitan belajar, ketersediaan konsultasi pribadi, dukungan praktikum, penghargaan pada latar belakang mahasiswa, dan kemudahan menyampaikan masukan. Temuan aktual: [ISI setelah analisis]. Usulan perbaikan: [ISI setelah RTM].

4.4.5 Bukti Fisik (Tangibles)

Amati laboratorium/ruang simulasi, sumber pustaka kajian sejarah Islam, perangkat asesmen pembelajaran, internet, ruang kelas, dan fasilitas penunjang yang memenuhi standar keamanan. Temuan aktual: [ISI setelah analisis]. Usulan perbaikan: [ISI setelah RTM].

4.5 Matriks Integrasi Temuan Awal–Akhir

Tabel 4.3 Integrasi Enam Aspek dan SERVQUAL

Aspek/isu potensial	Dimensi terkait	Verifikasi lapangan	Tindakan awal yang dapat dievaluasi
Pelaksanaan latihan kajian sejarah	Keandalan, Empati	RPS, jadwal, rubrik keterampilan	Kalender praktikum dan supervisi
Administrasi praktik lapangan sejarah	Keandalan, Daya Tanggap	SOP, daftar mitra, surat penugasan	SLA dan checklist berkas
Kerahasiaan latihan/kasus	Kepastian	Prosedur izin dan akses berkas	Protokol etika dan audit akses
Ruang simulasi dan literatur	Bukti Fisik	Inventaris, jadwal, koleksi	Peningkatan fasilitas prioritas
Keluhan atau perlindungan	Empati, Daya Tanggap	Rekap anonim dan log tindak lanjut	Kanal aman dan PIC terlatih

4.6 Integrasi PPEPP dan Instrumen Akreditasi

Penetapan meliputi SK tim, standar mutu, instrumen, pedoman pengolahan, serta etika data. Pelaksanaan meliputi distribusi kuesioner dan pemantauan respons sah. Evaluasi mencakup analisis enam aspek, SERVQUAL, bias data, temuan terbuka, dan audit bukti. Pengendalian berbentuk SOP, supervisi, rencana korektif dan PIC. Peningkatan dilakukan setelah efektivitas tindakan diuji dalam survei ulang dan rapat tinjauan manajemen.

Laporan ini merupakan bukti pendukung SPMI dan evaluasi program studi. Kesesuaian dengan instrumen akreditasi harus diperiksa berdasarkan lembaga akreditasi dan versi instrumen yang benar-benar berlaku bagi S1 SPI pada waktu pengajuan, tanpa mengadopsi secara otomatis matriks Program Magister PBA dari dokumen contoh.

4.7 Sistem Peningkatan Mutu Berkala

Tabel 4.4 Matriks Baseline–Target–Ukur Ulang

Indikator	Baseline Ganjil 2023/24	Target periode berikut	Bukti pemantauan
Partisipasi survei	[ISI]	≥80% (usulan; perlu disahkan)	Log responden sah dan distribusi
Rerata total 72 indikator	[ISI]	≥4,25 (usulan; perlu disahkan)	Dataset, rekap dan pembobotan
Indeks kategori SB+B	[ISI]	[Tetapkan setelah baseline]	Distribusi respons sah
Indeks TKM internal	[ISI]	[Tetapkan setelah baseline]	Lembar perhitungan lima dimensi
SLA layanan prioritas	[ISI]	≥90% respons sesuai SLA (usulan)	Log tiket, verifikasi PIC
Etika dan keamanan praktik	[ISI]	100% simulasi mengikuti protokol (usulan)	SOP, izin, checklist supervisi

Penetapan target akhir wajib dilaksanakan melalui keputusan resmi program studi/UPPS dan tidak boleh diklaim sebagai capaian yang sudah terjadi.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Berbasis Bukti (Format Pengisian)

Kesimpulan final ditulis setelah data seluruh responden SPI diolah dan disahkan. Rumusan yang dapat digunakan adalah sebagai berikut, dengan seluruh tanda kurung siku diganti angka aktual:

- Jumlah mahasiswa aktif pada periode survei adalah [N populasi], dari jumlah tersebut [N responden sah] mengisi instrumen, sehingga partisipasi [persentase]%.
- Rerata hasil 72 indikator sebesar [nilai] dan indeks [persentase]%, dengan kategori [kategori sesuai pedoman yang digunakan].
- Aspek dengan nilai tertinggi adalah [nama aspek, skor], sedangkan aspek yang paling membutuhkan perbaikan adalah [nama aspek, skor].
- Distribusi lima dimensi SERVQUAL menunjukkan [rangkuman skor, bukan perkiraan]; dimensi yang paling mendesak diperbaiki adalah [nama dimensi].
- Indeks TKM berbobot internal mencapai [nilai]%; maknanya ditentukan berdasarkan pedoman internal yang disahkan, bukan otomatis peringkat akreditasi.
- Tiga temuan prioritas hasil survei ialah [1], [2], [3], yang dibuktikan oleh [sumber evidence]; penyelesaiannya ditetapkan melalui RTL pada Bab VI.
- Penetapan efektivitas peningkatan menunggu pemeriksaan bukti RTL dan pengukuran ulang pada periode berikutnya.

5.2 Saran dan Arah Penguatan SPI

Untuk pimpinan Fakultas Adab dan program studi: tetapkan kebijakan layanan mahasiswa yang konsisten, pembiayaan berbasis prioritas, mekanisme supervisi praktik, dan dukungan pada budaya evaluasi nonpunitif.

Untuk dosen: gunakan RPS dan rubrik yang terukur, latih keterampilan kajian sejarah secara bertahap, berikan umpan balik jelas, serta jaga keteladanan dan prinsip profesional dalam analisis sumber sejarah.

Untuk pembimbing dan pengelola praktik lapangan: koordinasikan mitra, jadwal supervisi, tanggung jawab mahasiswa, prosedur izin, perlindungan identitas konseli, dan mekanisme pelaporan insiden secara aman.

Untuk tenaga kependidikan, TI, perpustakaan, dan sarana-prasarana: sederhanakan SOP, ukur durasi respons, jaga stabilitas sistem, dan prioritaskan literatur serta laboratorium kajian sejarah yang benar-benar mendukung capaian pembelajaran.

Untuk mahasiswa: manfaatkan kanal umpan balik secara bertanggung jawab, pahami etika kerahasiaan dan perlindungan orang yang terlibat dalam kegiatan praktik, serta ikut mengevaluasi perbaikan melalui forum mahasiswa dan survei berikutnya.

BAB VI. RENCANA TINDAK LANJUT

Matriks di bawah merupakan paket rekomendasi awal untuk Prodi SPI. Belum ada temuan kuantitatif SPI yang mendasari urutan prioritas; karena itu skala prioritas, jadwal, anggaran, dan penanggung jawab final harus diputuskan melalui rapat tinjauan manajemen setelah survei. Indikator keberhasilan berupa target usulan, bukan capaian.

6.1 Rencana Tindak Lanjut SMART

Tabel 6.1 RTL SMART — Usulan Awal Khusus SPI

No.	Fokus	Program / kegiatan	Indikator keberhasilan (usulan)	PIC	Tenggat
1	Konsistensi pembelajaran	Audit keselarasan RPS–CPMK–rubrik keterampilan kajian sejarah	Seluruh MK praktik memiliki RPS dan rubrik terbaru	Kaprodi, tim kurikulum	0–3 bulan
2	Mutu umpan balik dosen	Standarkan umpan balik tugas dan simulasi kajian sejarah	≥90% tugas praktik memiliki umpan balik terdokumentasi	Koordinator MK, GKM	1 semester
3	Etika praktik	Susun/revisi pedoman praktik, persetujuan, anonimisasi dan larangan publikasi kasus	100% sesi simulasi memakai panduan etika	Koordinator praktikum	0–3 bulan
4	Supervisi lapangan	Tetapkan jadwal, log supervisi dan mekanisme eskalasi praktik lapangan sejarah	100% mahasiswa praktik mendapat supervisor dan log	Kaprodi, koordinator praktik lapangan sejarah	1 semester
5	Ruang simulasi	Inventarisasi dan tingkatkan fungsi ruang kajian sejarah individual dan kelompok	Ruang prioritas layak, jadwal dan panduan tersedia	Fakultas, sarpras	0–6 bulan
6	Privasi data simulasi	Atur perizinan, hak akses, retensi dan pemusnahan file latihan kajian sejarah	100% file simulasi diakses terbatas dan terkendali	Kaprodi, TI, laboran	0–3 bulan
7	Sumber belajar	Perbarui koleksi buku/jurnal SPI dan bahan ajar digital	Daftar kebutuhan disetujui dan dipenuhi bertahap	Perpustakaan, dosen	1–2 semester
8	Layanan akademik	Terbitkan service charter dan SLA layanan utama	≥90% permintaan menerima respons awal sesuai SLA	Kepala TU, GKM	0–3 bulan
9	SIAKAD/Helpdesk	Sediakan satu kanal bantuan dan dokumentasi gangguan	≥90% tiket tertangani sesuai SLA yang disahkan	UPT TI, TU	1 semester
10	Pengaduan aman	Buat kanal keluhan yang dapat dipakai anonim tanpa membuka kasus pribadi	Kanal aktif, PIC tertulis, tindak lanjut terarsip	Fakultas, unit terkait	0–3 bulan
11	Akses konsultasi	Publikasikan jadwal dosen PA dan mekanisme konsultasi	100% mahasiswa memiliki PA dan akses informasi jam konsultasi	Kaprodi, dosen PA	0–3 bulan
12	Pengembangan kompetensi	Selenggarakan pelatihan role-play, asesmen, dan kajian sejarah Islam terapan	Minimal 1 kegiatan per semester	HMPS, Prodi	1 semester
13	Pelayanan mitra praktikum	Susun kesepahaman penugasan, keselamatan, peran dan evaluasi mitra	Seluruh mitra aktif mempunyai dokumen pembagian peran	Kaprodi, mitra	1 semester
14	Survei dan pengolahan	Bakukan instrumen 72/35, uji coba, kontrol missing dan arsip dataset	Instrumen berversi dan ada BA verifikasi data	GKM, LPM	0–3 bulan
15	Publikasi mutu	Publikasikan ringkasan “Anda Menyampaikan–Kami Menindaklanjuti”	Laporan anonim tersedia setelah RTM	Kaprodi, LPM	Setelah RTM

Tabel 6.2 Bukti yang Harus Disiapkan

No.	Fokus	Bukti pelaksanaan	Status
1	Konsistensi pembelajaran	RPS, rubrik, BA telaah	Belum diverifikasi
2	Mutu umpan balik dosen	Contoh rubrik/umpan balik	Belum diverifikasi
3	Etika praktik	SOP, lembar izin, checklist	Belum diverifikasi
4	Supervisi lapangan	SK, log, BA mitra	Belum diverifikasi
5	Ruang simulasi	Inventaris, foto, jadwal	Belum diverifikasi
6	Privasi data simulasi	SOP data, audit akses	Belum diverifikasi
7	Sumber belajar	Daftar usulan, bukti akses	Belum diverifikasi
8	Layanan akademik	SOP, log waktu, publikasi	Belum diverifikasi
9	SIAKAD/Helpdesk	Log tiket, laporan TI	Belum diverifikasi
10	Pengaduan aman	SOP, tautan, log anonim	Belum diverifikasi
11	Akses konsultasi	SK PA, jadwal	Belum diverifikasi

No.	Fokus	Bukti pelaksanaan	Status
12	Pengembangan kompetensi	Agenda, presensi, evaluasi	Belum diverifikasi
13	Pelayanan mitra praktikum	MoA/IA, BA, evaluasi	Belum diverifikasi
14	Survei dan pengolahan	Kisi-kisi, data, BA	Belum diverifikasi
15	Publikasi mutu	Infografik, berita acara	Belum diverifikasi

6.2 Monitoring dan Evaluasi PPEPP

Tabel 6.3 Siklus Pengendalian dan Penanggung Jawab

Tahap	Aktivitas	Waktu usulan	Bukti
Penetapan	Sahkan tim, instrumen, target, dan pedoman data	Sebelum survei	SK, pedoman, versi formulir
Pelaksanaan	Sebarkan survei; catat n valid dan kendala	Akhir semester	Tautan, log, ekspor data
Evaluasi	Analisis 72 butir + 35 butir + komentar anonim	≤30 hari setelah survei	Rekap, BA verifikasi
Pengendalian	RTM, tindakan korektif, tanggung jawab dan SLA	≤45 hari setelah survei	Notulen, SK PIC, RTL
Peningkatan	Audit efektivitas, survei ulang, perbaiki standar	Semester berikutnya	Laporan perbandingan

6.3 Matriks Kesiapan Bukti

Dokumen wajib	Kegunaan	Status
SK tim survei dan jadwal	Legitimasi pelaksanaan	[ ]
Instrumen, kisi-kisi dan versi final	Validitas isi dan konsistensi	[ ]
Bukti distribusi dan pengisian	Audit keterlaksanaan	[ ]
Dataset anonim dan aturan pengolahan	Ketertelusuran perhitungan	[ ]
Rekap responden dan grafik	Keabsahan partisipasi	[ ]
Berita acara validasi angka	Pemeriksaan internal	[ ]
Notulen/berita acara RTM	Pengendalian mutu	[ ]
RTL SMART dan SK PIC	Bukti keputusan dan tanggung jawab	[ ]
Bukti realisasi dan audit efektivitas	Peningkatan mutu	[ ]
Bukti publikasi ringkasan anonim	Akuntabilitas layanan	[ ]

BAB VII. PENUTUP

Rancangan laporan ini menyediakan struktur evaluasi mutu yang dapat digunakan oleh Program Studi SPI Fakultas Adab UII Dalwa untuk menilai kepuasan mahasiswa secara sistematis. Keunggulan rancangan terletak pada keterhubungan antara aspek layanan, kompetensi khas kajian sejarah Islam, etika praktik, dimensi SERVQUAL, dan tindak lanjut PPEPP.

Penggunaan laporan sebagai dokumen hasil resmi tetap mensyaratkan tiga hal: pertama, ketersediaan dataset asli dan bukti pengumpulan; kedua, verifikasi angka, distribusi, serta penyimpanan data yang menjaga kerahasiaan; ketiga, pengesahan hasil dan keputusan tindak lanjut oleh unit yang berwenang. Dokumen ini tidak mengandung capaian survei SPI yang direkayasa.

Setelah hasil terverifikasi dan siklus perbaikan dilaksanakan, analisis dapat diperbarui untuk menunjukkan perubahan antarsemes-ter secara adil, terukur, dan dapat diaudit.

LAMPIRAN 1. INSTRUMEN INTI KEPUASAN MAHASISWA SERVQUAL

Petunjuk: beri satu tanda pada angka yang sesuai dengan pengalaman Anda. 1 = Sangat tidak setuju; 2 = Tidak setuju; 3 = Cukup; 4 = Setuju; 5 = Sangat setuju; 0 = Tidak mengalami/tidak relevan. Jangan menyebutkan nama konseli, rincian kasus pribadi, atau identitas pihak ketiga.

Keandalan (Reliability)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	0
1	Dosen melaksanakan perkuliahan dan praktikum sesuai jadwal yang diberitahukan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Materi pembelajaran SPI konsisten dengan RPS, CPMK, dan profil lulusan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Penilaian kompetensi akademik dan praktik kajian sejarah dilakukan sesuai ketentuan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Administrasi KRS, KHS, surat, dan ujian dilayani secara tepat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Pengumuman dan informasi keuangan disampaikan secara benar dan konsisten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	SIAKAD dan sistem informasi menampilkan data akademik yang akurat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Bimbingan akademik, supervisi praktikum, dan layanan pendukung dilaksanakan sesuai jadwal.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Catatan pilihan (bila perlu): _____

Daya Tanggap (Responsiveness)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	0
8	Dosen tanggap terhadap pertanyaan akademik dan praktik kajian sejarah mahasiswa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Dosen memberikan umpan balik yang bermanfaat terhadap latihan atau tugas simulasi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	Petugas segera merespons permintaan dokumen dan layanan administrasi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	Pengelola sistem digital menanggapi gangguan SIAKAD/LMS atau jaringan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	Prodi memberi informasi dan menindaklanjuti keluhan layanan mahasiswa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	Koordinator praktikum merespons hambatan mahasiswa pada praktik lapangan sejarah.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	Kerusakan ruang atau perlengkapan simulasi kajian sejarah mendapat tindak lanjut.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Catatan pilihan (bila perlu): _____

Kepastian (Assurance)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	0
15	Dosen menunjukkan kompetensi keilmuan dan keterampilan etika kajian sejarah Islam.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16	Kriteria dan prosedur penilaian pembelajaran serta praktikum dijelaskan sejak awal.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17	Petugas mampu menjelaskan prosedur administrasi dengan meyakinkan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18	Informasi persyaratan, pembiayaan, jadwal, dan kontak layanan tersedia secara transparan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19	Data akademik dan dokumen hasil latihan/kasus simulasi dijaga kerahasiaannya.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20	Proses latihan, observasi, dan supervisi kajian sejarah menerapkan persetujuan serta kode etik.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21	Program studi melindungi hak mahasiswa dan menerapkan pelayanan nondiskriminatif.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Catatan pilihan (bila perlu): _____

Empati (Empathy)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	0

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	0
22	Dosen memperhatikan kebutuhan dan keberagaman kemampuan belajar mahasiswa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	Dosen memberikan kesempatan yang adil untuk berlatih dan memperoleh supervisi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24	Dosen pembimbing akademik menyediakan ruang konsultasi sesuai kebutuhan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25	Petugas melayani mahasiswa secara santun dan tanpa perlakuan merendahkan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26	Layanan pendampingan mahasiswa menghargai keamanan arsip dan pilihan individu.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27	Prodi membantu mahasiswa menghadapi kendala akademik dan praktik secara proporsional.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28	Mahasiswa dapat menyampaikan masukan dan keluhan secara aman tanpa takut dirugikan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Catatan pilihan (bila perlu): _____

Bukti Fisik (Tangibles)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	0
29	Ruang kelas nyaman, bersih, terang, dan kondusif untuk pembelajaran.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30	Perangkat presentasi dan akses internet tersedia dan berfungsi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31	Ruang simulasi kajian sejarah individual/kelompok mendukung pelatihan keterampilan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32	Sarana observasi/supervisi praktik dan penyimpanan dokumen pembelajaran memadai.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33	Perpustakaan memiliki buku dan jurnal kajian sejarah Islam serta sumber digital yang relevan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34	Laboratorium, komputer, dan perangkat analisis data dapat digunakan untuk belajar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35	Fasilitas kesehatan, ibadah, keamanan, parkir, dan aksesibilitas kampus memadai.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Catatan pilihan (bila perlu): _____

Pertanyaan Terbuka

• Layanan apa yang paling membantu keberhasilan studi dan pengembangan kompetensi SPI Anda? Jawaban: _____

• Apa tiga persoalan terpenting yang perlu diperbaiki dalam pembelajaran, praktikum, atau layanan? Jawaban: _____

• Perubahan konkret apa yang Anda usulkan agar mutu pengajaran, simulasi kajian sejarah, dan supervisi meningkat? Jawaban: _____

• Apakah mekanisme perlindungan keamanan arsip dan penyampaian keluhan sudah cukup jelas? Jelaskan secara umum tanpa identitas/catatan kasus. Jawaban: _____

LAMPIRAN 2. DAFTAR 72 INDIKATOR DAN DIMENSI UTAMA

1. Kinerja Mengajar Dosen dan Pembelajaran SPI

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
D01	Kesiapan dosen mengajar dan penyampaian kontrak kuliah serta RPS.	Keandalan
D02	Kesesuaian materi dengan CPL, CPMK, profil lulusan, dan kebutuhan profesi SPI.	Keandalan
D03	Penguasaan teori bimbingan, kajian sejarah, psikologi, dan nilai-nilai Islam oleh dosen.	Kepastian
D04	Kejelasan contoh kasus kajian sejarah yang etis dan relevan dengan konteks pesantren/masyarakat.	Kepastian

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
D05	Penggunaan pembelajaran aktif, role-play, studi kasus, dan praktik kajian sejarah terbimbing.	Empati
D06	Integrasi prinsip etika profesi, adab, kerahasiaan, dan persetujuan tindakan dalam pembelajaran.	Kepastian
D07	Pembinaan keterampilan asesmen kebutuhan konseli secara aman dan proporsional.	Kepastian
D08	Integrasi hasil penelitian dan pengabdian dosen dalam bidang kajian sejarah Islam.	Keandalan
D09	Kecepatan dan kebermanfaatan umpan balik tugas atau simulasi kajian sejarah.	Daya Tanggap
D10	Objektivitas, transparansi, dan konsistensi penilaian capaian keterampilan.	Kepastian
D11	Kesempatan latihan keterampilan dasar kajian sejarah serta evaluasi reflektif.	Empati
D12	Akses konsultasi akademik dengan dosen dan penghargaan terhadap perbedaan mahasiswa.	Empati

2. Layanan Administrasi dan Akademik

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
A01	Kemudahan memperoleh informasi dan layanan administrasi akademik.	Keandalan
A02	Ketepatan pengurusan KRS, KHS, transkrip, dan surat akademik.	Keandalan
A03	Kejelasan komponen pembayaran dan tata cara pelayanan keuangan.	Kepastian
A04	Kecepatan pengurusan berkas dan surat permohonan mahasiswa.	Daya Tanggap
A05	Ketersediaan informasi jadwal perkuliahan dan kegiatan praktikum SPI.	Keandalan
A06	Kejelasan alur penempatan dan administrasi praktik lapangan sejarah atau praktikum lapangan.	Kepastian
A07	Pelayanan administrasi ujian, tugas akhir, dan pembimbingan.	Keandalan
A08	Kejelasan SOP, biaya, syarat, dan batas waktu pelayanan.	Kepastian
A09	Keramahan, kesopanan, dan perlakuan setara oleh petugas.	Empati
A10	Kecepatan tindak lanjut atas keluhan atau kesalahan administrasi.	Daya Tanggap

3. Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
I01	Kemudahan akses akun sistem informasi akademik (SIAKAD).	Keandalan
I02	Keterbaruan informasi jadwal, ruang, dan perubahan perkuliahan.	Keandalan
I03	Akurasi data identitas, kehadiran, dan riwayat akademik.	Keandalan
I04	Kemudahan penggunaan layanan KRS, KHS, dan informasi nilai.	Keandalan
I05	Ketersediaan bahan ajar digital dan ruang belajar daring yang relevan dengan SPI.	Bukti Fisik
I06	Kelengkapan modul video simulasi, bahan praktik, dan pedoman etik digital SPI.	Bukti Fisik
I07	Kestabilan jaringan untuk konferensi/observasi kajian sejarah simulatif.	Bukti Fisik
I08	Keamanan akun dan kontrol akses dokumen akademik serta bahan kasus simulasi.	Kepastian
I09	Kecepatan respons helpdesk ketika terjadi gangguan sistem.	Daya Tanggap
I10	Keterbukaan pengumuman akademik melalui kanal digital resmi.	Kepastian
I11	Kemudahan pengajuan dokumen/layanan administrasi secara elektronik.	Daya Tanggap

4. Layanan Pendukung dan Pengembangan Mahasiswa

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
M01	Keterjangkauan dosen pembimbing akademik dan jadwal konsultasi.	Empati
M02	Ketersediaan pembinaan karier konselor dan informasi peluang profesi SPI.	Empati

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
M03	Kemudahan memperoleh layanan kajian sejarah/dukungan psikososial bagi mahasiswa.	Empati
M04	Perlindungan keamanan arsip dan kerahasiaan mahasiswa pengguna layanan kajian sejarah.	Kepastian
M05	Ketersediaan supervisi akademik sebelum dan selama praktik lapangan.	Daya Tanggap
M06	Dukungan koordinasi dengan mitra tempat praktik atau pengabdian SPI.	Daya Tanggap
M07	Ketersediaan informasi beasiswa dan bantuan studi.	Kepastian
M08	Dukungan kegiatan HMPS, seminar, pelatihan keterampilan kajian sejarah, dan pengembangan minat.	Empati
M09	Kemudahan akses kanal aspirasi dan pengaduan yang aman.	Daya Tanggap
M10	Pendampingan mahasiswa yang memiliki hambatan belajar tanpa stigma atau diskriminasi.	Empati

5. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Praktik Sejarah

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
S01	Ketersediaan ruang perkuliahan sesuai kapasitas dan karakter pembelajaran.	Bukti Fisik
S02	Kebersihan, kenyamanan, ventilasi, pencahayaan, dan tata suara ruang kelas.	Bukti Fisik
S03	Fungsi proyektor, layar, audio, dan perangkat presentasi.	Bukti Fisik
S04	Kualitas serta jangkauan internet di ruang pembelajaran.	Bukti Fisik
S05	Ketersediaan ruang simulasi kajian sejarah individual.	Bukti Fisik
S06	Privasi akustik dan pengaturan akses pada ruang simulasi kajian sejarah.	Bukti Fisik
S07	Ketersediaan ruang atau sarana supervisi, observasi, dan refleksi praktikum.	Bukti Fisik
S08	Fungsi media rekam simulasi kajian sejarah dengan prosedur persetujuan dan keamanan.	Kepastian
S09	Ketersediaan instrumen asesmen pembelajaran/praktikum yang digunakan secara etis.	Bukti Fisik
S10	Ketersediaan panduan penggunaan laboratorium dan kode etik praktik kajian sejarah.	Kepastian
S11	Kecukupan koleksi buku kajian sejarah Islam, psikologi, metodologi, dan pengembangan diri.	Bukti Fisik
S12	Akses jurnal ilmiah serta referensi digital SPI yang relevan dan mutakhir.	Bukti Fisik
S13	Ketersediaan komputer dan perangkat analisis data penelitian.	Bukti Fisik
S14	Kelayakan fasilitas untuk seminar, diskusi kelompok, dan pelatihan keterampilan.	Bukti Fisik
S15	Kemudahan akses fasilitas bagi seluruh mahasiswa termasuk yang membutuhkan akomodasi.	Empati
S16	Ketersediaan fasilitas kesehatan dan penunjang kesejahteraan mahasiswa.	Bukti Fisik
S17	Kelayakan fasilitas ibadah, keamanan lingkungan, dan area parkir.	Bukti Fisik
S18	Kesiapan dan keamanan fasilitas/sarana pendukung praktik lapangan bersama mitra.	Bukti Fisik

6. Tata Kelola, Responsivitas, dan Perlindungan Mahasiswa

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
G01	Kejelasan pedoman akademik, kebijakan praktikum, dan hak/kewajiban mahasiswa.	Kepastian
G02	Keterbukaan program kerja, informasi layanan, dan keputusan yang terkait mahasiswa.	Kepastian
G03	Keadilan pelayanan dan perlindungan hak akademik mahasiswa.	Kepastian
G04	Kecepatan respons pengaduan, kritik, dan usulan perbaikan.	Daya Tanggap
G05	Kejelasan aturan persetujuan tindakan untuk simulasi/observasi kajian sejarah.	Kepastian
G06	Perlindungan identitas konseli dan kerahasiaan data praktik serta laporan kasus.	Kepastian
G07	Upaya pencegahan perundungan, pelecehan, kekerasan, dan diskriminasi.	Kepastian

Kode	Pernyataan indikator	Dimensi utama
G08	Tersedianya mekanisme pelaporan masalah yang aman dan tidak represif.	Empati
G09	Keterlibatan mahasiswa dalam evaluasi kurikulum dan layanan SPI.	Empati
G10	Kepastian tenggat tindak lanjut dan komunikasi status penyelesaian kasus layanan.	Daya Tanggap
G11	Publikasi ringkasan hasil survei dan tindak lanjut tanpa membuka data pribadi.	Kepastian

Pemetaan ke dimensi utama adalah rancangan untuk membantu pengelompokan. Uji kesesuaian secara akademik sebelum analisis statistik dan jangan menganggap daftar ini sebagai dataset respons yang telah diisi.

LAMPIRAN 3. FORMAT REKAPITULASI DATA DAN PEMERIKSAAN

3.1 Data Dasar

Kolom dataset	Keterangan/aturan pengisian
id_anonim	Kode acak, bukan NIM atau nama asli
angkatan_terkelompok	Gunakan kategori cukup besar; hindari kelompok mudah dikenali
D01–D12, A01–A10, I01–I11, M01–M10, S01–S18, G01–G11	Respons 1–5; nilai 0 untuk tidak relevan; konsisten seluruh dataset
SQ01–SQ35	Hasil instrumen inti SERVQUAL
tanggal_respons	Gunakan hanya untuk validasi rentang pengisian
komentar_terbuka	Anonymize isi, hapus nama dan rincian kasus

3.2 Rekap Data Dimensi

Kode	N sah	n skor 5	n skor 4	n skor 3	n skor 1–2	n tidak relevan
Keandalan (Reliability)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Daya Tanggap (Responsiveness)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Kepastian (Assurance)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Empati (Empathy)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Bukti Fisik (Tangibles)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

3.3 Pengendalian Kesalahan

- ☐ Jumlah responden unik sama dengan jumlah rekaman setelah deduplikasi.
- ☐ Persentase empat kategori berjumlah 100% (selisih karena pembulatan dijelaskan).
- ☐ Skor tidak relevan dikecualikan dari rerata dan tetap dicatat terpisah.
- ☐ Rerata dan indeks sesuai hasil perhitungan silang oleh minimal dua pemeriksa.
- ☐ Tidak ada nama mahasiswa, NIM, nama konseli, atau catatan kasus di laporan terbuka.
- ☐ Perbedaan periode survei, versi instrumen, atau populasi dijelaskan bila tren dibandingkan.
- ☐ Simpan ekspor asli dan berkas analisis dalam folder terbatas, dengan daftar versi.

LAMPIRAN 4. REKAP EVALUASI KINERJA DOSEN SPI

Evaluasi dosen per mata kuliah berguna untuk pembinaan internal dan tidak dipublikasikan secara individual. Nama dan hasil hanya boleh dimasukkan jika berasal dari data pengampu pada periode yang

benar dan terdapat jumlah respons memadai. Seluruh identitas di bawah dibiarkan kosong untuk mencegah pencampuran dosen Magister PBA dengan Prodi SPI.

Tabel L4.1 Rekap Dosen (Khusus Arsip Terbatas)

No.	Dosen/kelompok MK	MK yang dievaluasi	N efektif	Rerata	Tindak lanjut pembinaan
1	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
2	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
3	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
4	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
6	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
7	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
8	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
9	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
10	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Catatan keamanan arsip: pisahkan berkas evaluasi dosen individual dari ringkasan laporan kepuasan mahasiswa untuk publik.

LAMPIRAN 5. FORMULIR RTM DAN BUKTI PERBAIKAN

Form 1: Berita Acara Rapat Tinjauan Manajemen

Komponen	Isian
Hari/tanggal	[ ]
Tempat/media	[ ]
Pimpinan rapat	[ ]
Peserta	[ ]
Nomor surat undangan	[ ]
Agenda	Pembahasan hasil kepuasan mahasiswa SPI dan penetapan RTL
Data yang ditelaah	[Rekap 72/35 butir, frekuensi, komentar anonim, hasil audit]
Temuan utama	[ ]
Keputusan dan PIC	[ ]
Tenggat	[ ]
Jadwal pemantauan	[ ]
Pengesahan notulen	[Tanda tangan dan lampiran daftar hadir]

Form 2: Monitoring Tindak Lanjut

No.	Program	PIC	Target	Realisasi	Bukti	Status
1	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
2	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
3	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
4	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
5	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
6	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

No.	Program	PIC	Target	Realisasi	Bukti	Status
7	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
8	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Form 3: Publikasi Ringkas yang Aman

Anda menyampaikan: [tema umum hasil survei tanpa membuka identitas].

Kami menindaklanjuti: [perubahan layanan yang nyata beserta waktu].

Kami mengukur ulang: [periode dan indikator dampak].

LAMPIRAN 6. ACUAN DAN SUMBER PENYUSUNAN

- Dokumen acuan yang dilampirkan pengguna: “Laporan Terpadu Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Arab Pascasarjana UIIDALWA Semester Ganjil 2023/2024” (47 halaman). Digunakan sebagai rujukan struktur dan metode; data angka tidak diadopsi sebagai hasil SPI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- Laman resmi Universitas Islam Internasional Darullughah Wadda’wah, https://uiidalwa.ac.id/ (diakses 25 Oktober 2026).
- Laman LPM UII Dalwa mengenai data akreditasi program studi, https://lpm.uiidalwa.ac.id/skor-akreditasi (diakses 25 Oktober 2026).
- Laman berita UII Dalwa tentang kegiatan SPI dan penguatan keilmuan kajian sejarah, https://uiidalwa.ac.id/pabki-sigma-forum-2026-konsolidasi-keilmuan-prodi-bki-dan-strategi-peningkatan-mutu-menuju-akreditasi-internasional/ (diakses 25 Oktober 2026).
- Pedoman akademik, standar SPMI, kode etik praktik, SOP layanan mahasiswa, serta instrumen akreditasi S1 SPI yang berlaku di UII Dalwa: [ditambahkan setelah dokumen resmi diberikan].

CHECKLIST SEBELUM DIANGGAP DOKUMEN FINAL

☐ Data survei asli tersedia ☐ Periode dikonfirmasi ☐ Instrumen tervalidasi ☐ Seluruh tabel angka terisi ☐ Grafik dibuat dari data sah ☐ RTM dan RTL disahkan ☐ Tanda tangan lengkap ☐ Lampiran bukti pelaksanaan dicantumkan

LAMPIRAN 7. RANCANGAN KOMPARASI MUTU ANTARSEMESTER

Lampiran ini disediakan khusus untuk pengukuran Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 agar program studi dapat membandingkan mutu layanan dengan periode Ganjil 2022/2023 dan Genap 2022/2023. Dokumen kepuasan SPI periode terdahulu dan data mentah periode ini harus divalidasi terlebih dahulu; tidak ada nilai perbandingan yang diada-adakan.

7.1 Matriks Komparasi Hasil Enam Aspek

Aspek layanan	Ganjil 2022/2023	Genap 2022/2023	Ganjil 2023/2024	Arah perubahan	Verifikasi
Kinerja Mengajar Dosen dan Pembelajaran SPI	[isi]	[isi]	[isi]	[hitung]	[dataset/BA]
Layanan Administrasi dan Akademik	[isi]	[isi]	[isi]	[hitung]	[dataset/BA]

Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital	[isi]	[isi]	[isi]	[hitung]	[dataset/BA]
Layanan Pendukung dan Pengembangan Mahasiswa	[isi]	[isi]	[isi]	[hitung]	[dataset/BA]
Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Praktik Sejarah	[isi]	[isi]	[isi]	[hitung]	[dataset/BA]
Tata Kelola, Responsivitas, dan Perlindungan Mahasiswa	[isi]	[isi]	[isi]	[hitung]	[dataset/BA]

Rumus perubahan: Δ rerata = rerata Ganjil 2023/2024 − rerata periode pembanding. Angka positif berarti peningkatan; negatif berarti penurunan. Indeks (%) = (rerata / 5) × 100%. Gunakan respons valid, definisi butir yang setara, dan catat bila terdapat revisi instrumen.

7.2 Matriks Tindak Lanjut Berbasis Risiko Bidang SPI

Ranah prioritas	Risiko jika belum ditangani	Program korektif yang diusulkan	Bukti yang diperiksa
Privasi praktikum kajian sejarah	Potensi terbukanya informasi peserta simulasi	SOP penyimpanan rekaman, izin tertulis dan akses terbatas	SOP, formulir persetujuan, log akses
Praktik asesmen kajian sejarah	Penggunaan instrumen tanpa panduan dan supervisi	Inventaris instrumen serta briefing kode etik sebelum praktik	Daftar alat, rubrik, berita acara pembimbingan
Pembimbingan praktik lapangan sejarah	Umpan balik dan kunjungan supervisi tidak terjadwal	Kalender pembimbingan, log kegiatan, rubrik supervisi	Logbook, daftar hadir, rubrik, laporan mitra
Layanan pengaduan mahasiswa	Keluhan tidak tercatat dan tidak terselesaikan	Kanal pengaduan yang aman, PIC, SLA, tindak lanjut	Tiket, rekap waktu penyelesaian, berita acara
Kecukupan fasilitas	Praktik kajian sejarah tidak kondusif	Audit ruang praktik, isolasi suara, perangkat dan Wi-Fi	Daftar inventaris, inspeksi, BAST perbaikan
Informasi layanan beasiswa	Mahasiswa tidak memperoleh informasi setara	Publikasi jadwal, syarat, PIC dan kanal klarifikasi	Pengumuman, tangkapan layar dan log respons

7.3 Matriks Pengendalian Survei Ganjil 2023/2024

Tahap PPEPP	Aktivitas/hasil yang harus dibuktikan	Penanggung jawab yang perlu ditetapkan	Bukti wajib
Penetapan	SK pelaksana, jadwal, indikator, versi kuesioner	Pimpinan Fakultas / Ketua Prodi / GKM	SK, TOR, instrumen tervalidasi
Pelaksanaan	Pengumuman, distribusi, penerimaan dan penguncian respons	Tim Survei / Operator SIAKAD	Log undangan, ekspor jawaban, berita acara
Evaluasi	Analisis 72 indikator dan 35 butir SERVQUAL; uji kualitas data	GKM / LPM / Tim Analisis	Dataset anonim, rumus, grafik, notula evaluasi
Pengendalian	RTM, penetapan prioritas dan tindakan korektif	Pimpinan Fakultas / Ketua Prodi	Berita acara RTM, matriks keputusan
Peningkatan	Audit efektifitas dan target periode berikutnya	GKM bersama unit terkait	Log tindak lanjut, hasil survei ulang

7.4 Daftar Pemeriksaan Validasi Data Sebelum Pengesahan

☐ Populasi mahasiswa aktif pada akhir semester ditetapkan berdasarkan data akademik yang sah.

☐ Jumlah responden unik diverifikasi dan duplikasi respons dikeluarkan berdasarkan prosedur tertulis.

☐ Persentase partisipasi dihitung ulang dari responden unik dibandingkan populasi yang relevan.

☐ Setiap butir telah diberi kode dan dipetakan ke salah satu dari enam aspek dan lima dimensi SERVQUAL.

☐ Skor tidak terisi/ tidak berlaku dipisahkan dari skor 1-5 dan jumlah respons efektif dilaporkan.

☐ Rerata aspek dan indeks kepuasan diperiksa oleh petugas kedua secara independen.

☐ Daftar dosen SPI yang sesungguhnya, jika dianalisis, diperoleh dari daftar pengampu semester bersangkutan.

☐ Hasil simulasi, data klien praktikum, dan umpan balik sensitif tidak dicantumkan dalam lampiran publik.

☐ Perbandingan semester sebelumnya hanya menggunakan data SPI dan tidak mencampurkan data Magister PBA.

☐ Setiap tindak lanjut dilengkapi PIC, tenggat, status, bukti, dan verifikasi efektivitas.

☐ Laporan ditinjau oleh GKM/LPM serta disahkan sesuai tata kelola dan otoritas UII Dalwa.

☐ Ringkasan hasil yang dipublikasikan tidak memuat identitas responden atau penilaian individu dosen.

Status dokumen: DRAF INSTRUMEN DAN LAPORAN SIAP PENGISIAN. Tidak dapat disebut sebagai hasil pengukuran aktual sebelum data survei SPI Semester Ganjil 2023/2024, berita acara pengolahan data, dan persetujuan pejabat berwenang dilengkapi.

LAMPIRAN: REKAP KEPUASAN STAKEHOLDER PRODI SPI

Data berikut disalin dari tabel yang diberikan untuk TS-2, TS-1, dan TS. Data bersifat lintas-periode dan tidak otomatis menunjukkan hasil semester tertentu. Kolom bukti dan rincian instrumen harus dilengkapi dari arsip survei asli.

Stakeholder	Responden TS-2 / TS-1 / TS	Keterwakilan TS-2 / TS-1 / TS	SB	B	C	KB
Mahasiswa	165 / 160 / 108	88.70% / 86.00% / 88.50%	48%	45%	7%	0%
Dosen	9 / 9 / 8	88.80% / 100.00% / 88.80%	50%	45%	5%	0%
Tenaga Kependidikan	11 / 9 / 10	100.00% / 81.80% / 90.90%	55%	39%	6%	0%
Mitra	28 / 12 / 14	89.20% / 91.60% / 93.30%	50%	40%	10%	0%
Lulusan	13 / 11 / 73	92.80% / 91.60% / 92.00%	82%	7%	1%	0%
Pengguna Lulusan	7 / 14 / 25	87.50% / 93.30% / 96.00%	91%	9%	0%	0%
Lainnya	25 / 30 / 35	25.00% / 30.00% / 35.00%	42%	50%	8%	0%

Rencana Tindak Lanjut per Stakeholder

- Mahasiswa: Percepatan layanan akademik digital, bimbingan akademik, akses sumber belajar sejarah dan peradaban Islam, serta evaluasi berkala.
- Dosen: Penyediaan referensi mutakhir, jurnal dan sumber primer sejarah, fasilitasi publikasi, pelatihan metodologi penelitian sejarah, pemerataan beban kerja.
- Tenaga Kependidikan: Pelatihan layanan prima, administrasi berbasis TI, pengarsipan tertib, standar waktu layanan, evaluasi kinerja.
- Mitra: Penguatan komunikasi, monev kerja sama, penelitian sejarah, seminar, magang, pengelolaan arsip, museum, dan pelestarian warisan budaya Islam.
- Lulusan: Tracer study, jejaring alumni, evaluasi kurikulum, pengembangan kompetensi pendidikan, penelitian, kearsipan, kebudayaan, dan pariwisata sejarah.
- Pengguna Lulusan: Penyelarasan CPL dan kurikulum, penguatan riset sejarah, literasi arsip, komunikasi, TI, bahasa asing, kepemimpinan, etika kerja.

- Lainnya: Optimalisasi sarana prasarana, kanal pengaduan, percepatan respons dan monitoring tindak lanjut PPEPP.

Catatan verifikasi: Persentase kategori SB/B/C/KB untuk kelompok Lulusan berjumlah 90%, bukan 100%; angka tersebut dipertahankan sesuai data yang diberikan dan perlu dikonfirmasi. Jumlah responden dan persentase keterwakilan tidak dapat direkonsiliasi tanpa data populasi serta rekap per periode. Nilai kategori tidak boleh dianggap sebagai hasil pengukuran khusus semester ini tanpa bukti pendukung.