

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa PAI Angkatan 2019 Terhadap Pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili (PPLBD) di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Febi Febrianda¹, Arifmiboy², Darul Ilmi³, Yelfi Dewi⁴

^{1,2,3,4}Pendidikan Agama Islam, FTIK, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

E-mail: febifebrianda02@gmail.com¹, arifmiboy@uinbukittinggi.ac.id², ilmid10@gmail.com³, yelfidewi@uinbukittinggi.ac.id⁴

Abstract. This research was motivated by a new policy issued by UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi at the Faculty of Tarbiyah and Teaching Science (FTIK) as the manager by presenting a Field Experience Practice (PPL) model that was different from the previous year, namely Practice-Based Field Experience. domicile. This was done as an effort to prevent the transmission of the Covid-19 Virus which had just hit Indonesia and of course also had an impact on the implementation of the education system at UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, so it was necessary to find alternatives related to this problem. This Domicile-Based Field Experience Practice Model involves various parties in its implementation, namely administrators/faculties, supervisors, and tutors who will directly interact with students who will carry out Domicile-Based PPL. This research is a survey research using a quantitative descriptive approach, namely the method used to answer problems using precise measurement techniques for certain variables, resulting in conclusions that can be explained. The data collection techniques for this research were interviews and questionnaires. As the object of research are PAI students class of 2019 who are participating in Domicile-Based PPL. Data analysis was performed by interpreting the recapitulation of the tabulated data obtained. The results of research in the field show that there is a match between the experience gained and felt with the expectations desired by 2019 PAI students who have carried out the process of implementing Domicile-Based PPL. This is based on the recapitulation that has been processed by researchers with the acquisition of a student satisfaction index in the management/faculty domain obtaining a percentage of 72.6% in the satisfied category, for supervising lecturers obtaining a percentage of 76.4% in the satisfied category, and for teachers Pamong gets a percentage of 73.8% in the satisfied category. With the acquisition of these scores, the 2019 batch of PAI student satisfaction index was obtained for the Implementation of Domicile-Based PPL UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi of 74.3% in the satisfied category.

Keywords: Student Satisfaction Survey, Domicile-Based PPL

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi dari kebijakan baru yang dikeluarkan oleh perguruan tinggi UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) sebagai pihak pengelola dengan menghadirkan model Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang berbeda dari tahun sebelumnya, yakni Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya dalam mencegah penularan Virus Covid-19 yang baru saja melanda negara Indonesia dan tentunya juga berdampak kepada pelaksanaan sistem pendidikan di perguruan tinggi UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, sehingga perlu dicarikan alternative terkait dengan permasalahan tersebut. Model Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili ini melibatkan berbagai pihak pada penyelenggaraannya, yakni pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan guru pamong yang nantinya secara langsung akan berinteraksi dengan mahasiswa yang akan melaksanakan PPL Berbasis Domisili. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan dengan menggunakan teknik pengukuran yang teliti terhadap variabel tertentu, sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat dijelaskan. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Sebagai objek penelitian adalah mahasiswa PAI angkatan 2019 yang mengikuti PPL Berbasis Domisili. Analisis data dilakukan dengan menginterpretasikan rekapitulasi dari hasil tabulasi data yang diperoleh. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian antara pengalaman yang didapat dan dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa PAI angkatan 2019 yang telah melakukan proses pelaksanaan PPL Berbasis Domisili. Hal ini didasarkan pada rekapitulasi yang telah diolah oleh peneliti dengan perolehan indeks kepuasan mahasiswa pada domain pengelola/fakultas memperoleh persentase sebesar 72,6% berada pada kategori puas, untuk dosen pembimbing memperoleh persentase sebesar 76,4% berada pada kategori puas, dan untuk guru pamong memperoleh persentase sebesar 73,8% berada pada kategori puas. Dengan perolehan nilai tersebut, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 Terhadap Pelaksanaan PPL Berbasis Domisili UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi sebesar 74,3% berada pada kategori puas.

Kata Kunci: Survey Kepuasan Mahasiswa, PPL Berbasis Domisili

LATAR BELAKANG

Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan yang dilaksanakan oleh mahasiswa pada dasarnya merupakan upaya dalam meningkatkan mutu pendidikan yang dapat dirasakan oleh mahasiswa itu sendiri dengan terjun langsung ke sekolah-sekolah untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki. Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) bertujuan sebagai proses nyata dalam rangka melatih mahasiswa agar dapat mengembangkan potensi yang mereka miliki sehingga menjadi seorang pendidik yang berkompeten, baik dari segi kompetensi personal, social, pedaegogik, maupun professional. (Samana, 1994).

Didalam pelaksanaan PPL, mahasiswa yang mengikuti kegiatan tersebut melakukan proses pengajaran sesuai dengan bidang studi yang ditempuh. Hal ini dilakukan agar setiap mahasiswa mendapatkan pengalaman factual yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan potensi diri sebagai calon tenaga kependidikan yang sadar akan tugas dan tanggungjawabnya dalam dunia pendidikan. Kegiatan PPL merupakan bagian integral dari proses pendidikan pada jenjang S-1 kependidikan dalam menyediakan pengalaman belajar bagi mahasiswa calon guru dalam situasi nyata di lapangan. (penyusun, 2012)

Tak terkecuali Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Namun, berbeda dari pelaksanaan PPL dari tahun sebelumnya. PPL pada tahun 2022 ini terdapat perbedaan, yakni dengan hadir model PPL baru berbasiskan domisili. Perguruan tinggi UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi mengeluarkan surat keputusan yang telah diedarkan terkait dengan bentuk serta sistem pelaksanaan PPL Berbasis Domisili yang tertera dengan Nomor: B-3775/ In.26.1/ PP.00.9/2022, pada saat coaching dinyatakan bahwasannya pelaksanaan PPL kali ini akan dilakukan secara domisili. Dengan adanya edaran resmi tersebut, tentunya memperkuat pelaksanaan PPL tahun 2022 ini dilakukan berdasarkan tempat tinggalnya. Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili (PPLBD) sendiri merupakan program Praktik Pengalaman Lapangan model baru yang dilaksanakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) sebagai bagian integral dari proses pendidikan pada jenjang S-1 kependidikan dalam menyediakan pengalaman belajar kepada mahasiswa dalam situasi yang nyata di lapangan agar tercapainya calon pendidik yang professional. Mahasiswa calon guru diharapkan mampu mengemban tugas yang menunjang kelancaran proses pembelajaran, termasuk dengan tugas manajemen pembelajaran. Pendidik harus mampu melaksanakan tugas secara professional, baik tugas administrasi maupun pembelajaran dan pengembangan diri. (Iswantir M, Desember 2022)

Hadirnya model praktik pengalaman lapangan yang berbeda dari tahun sebelumnya ini dilatarbelakangi oleh upaya yang dilakukan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan dalam mencegah penularan Virus Covid-19 yang baru ini melanda negara Indonesia dan tentunya juga berdampak kepada pelaksanaan sistem pendidikan di perguruan tinggi UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, sehingga perlu dicarikan alternative terkait dengan permasalahan tersebut.

Dilaksanakannya peraturan baru terkait dengan Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili (PPLBD) terutama bagi mahasiswa PAI tentunya terdapat berbagai permasalahan yang ditemukan di lapangan, diantaranya dari segi mekanisme *persiapan PPL*. Permasalahan yang muncul *pertama*, mahasiswa diminta agar mempersiapkan segala sesuatu termasuk didalamnya mencari sendiri tempat dimana ia akan melaksanakan PPL yang diarahkan berbasis domisili, yakni berdasarkan tempat tinggalnya. Namun, berdasarkan observasi di lapangan terlihat kebanyakan mahasiswa terkhusus prodi PAI memilih sekolah tempat mereka akan melakukan PPL bukan berbasiskan domisili, akan tetapi mereka mencari tempat PPL di lingkungan sekitaran kampus. Dengan kata lain, pada saat pendataan mahasiswa yang akan melakukan PPL akan terlihat perbedaan kesesuaian tempat PPL mereka dengan tempat mereka tinggal. Tentunya dengan adanya perbedaan tersebut perlu diperhatikan PPL angkatan 2019 ini sudah berbasiskan domisili atau masih belum.

Kedua, biasanya, kegiatan umum yang harus dilakukan sebelum dilaksanakannya PPL adalah mengantarkan mahasiswa ke tempat PPL/sekolah latihan oleh dosen pembimbing dan melakukan serah terima dengan kepala sekolah dan guru pamong, selanjutnya melakukan pengawasan ke sekolah latihan, melakukan ujian akhir PPL, dan diakhir menjemput mahasiswa pada akhir pelaksanaan PPL. Berdasarkan observasi di lapangan selama dilaksanakannya PPL berbasis domisili, diawal pelaksanaanya tidak ada pengantaran mahasiswa ke tempat PPL/sekolah latihan oleh dosen pembimbing dan melakukan serah terima dengan kepala sekolah dan guru pamong secara tatap muka. Melainkan dikeluarkannya surat dari pihak fakultas yakni mengenai “Penyerahan Mahasiswa PPL FTIK UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi” beserta nama-nama terlampir untuk diserahkan kepada kepala sekolah yang bersangkutan untuk ditindak lanjuti. (Penyusun, Surat Penyerahan Mahasiswa PPL FTIK TA 2022/2023, 9 September 2022).

Selain itu, perbedaan yang terjadi adalah mengenai monitoring yang dilakukan oleh dosen pembimbing ke tempat mahasiswa yang bersangkutan PPL juga tidak dapat dilakukan mengingat situasi atau kondisi mahasiswa yang tersebar di berbagai daerah, tentunya akan cukup sulit untuk dilakukan pengawasan secara tatap muka.

Dari segi *pelaksanaan*, terbagi menjadi kegiatan persiapan, mengajar dan laporan. Terdapat hal yang membedakan yakni dibagian laporan untuk ujian akhir PPLBD, dengan ketentuan mahasiswa akan melaksanakan tugas perencanaan mengajar serta melakukan penelitian mini disekolah/Madrasah/Ponpes selama kegiatan PPLBD berlangsung yakni dari bulan September hingga Desember 2022, dengan mekanisme penugasan mahasiswa wajib merekam dan menvidiokan 2 kali pertemuan mengajar dan menguploadnya ke youtube setelah dilakukan pengeditan menjadi durasi 30-40 menit. Dari segi *tahap akhir*, kegiatan PPLBD dilakukan dengan adanya penyerahan laporan PPL oleh mahasiswa kepada Dosen Pembimbing Lapangan dalam bentuk artikel jurnal yang sudah di submit. Jadi, terdapat perbedaan dari segi bentuk laporan yang di serahkan dengan pelaksanaan PPL sebelumnya yang berbentuk laporan PPL yang berisikan mengenai proses kegiatan berlangsungnya PPL. (Penyusun, Buku Pedoman dan Penilaian PPL Berbasis Domisili, 2022)

Model Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili ini melibatkan beberapa pihak pada penyelenggaraannya, yakni pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan guru pamong yang nantinya secara langsung akan berinteraksi dengan mahasiswa yang akan melaksanakan PPL Berbasis Domisili. Sehingga tentunya perlu di lakukan survey terkait dengan kepuasan mahasiswa terkhusus program studi Pendidikan Agama Islam terhadap layanan/bimbingan yang didapatkan selama proses pelaksanaan PPLBD berlangsung, baik pada tahap persiapan, pelaksanaan, maupun tahap akhir. Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 terhadap pelaksanaan PPL Berbasis Domisili yang difokuskan pada layanan/bimbingan yang diberikan oleh pihak pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan guru pamong dengan meperhatikan pada tugas dan fungsi dari ketiga pihak tersebut.

Maka tidaklah dapat dipungkiri, respon dari mahasiswa sangatlah perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini peneliti memilih program studi PAI Angkatan 2019 sebagai pihak yang menjalankan aturan tersebut serta dimintai pendapatnya terkait dengan pelaksanaan PPL berbasis domisili yang baru dilaksanakan di lingkup perguruan tinggi UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi. Respon dari mahasiswa PAI Angkatan 2019 tentunya akan berdampak terhadap keberhasilan dari program pelaksanaan PPLBD.

Dalam penelitian ini difokuskan pada tugas dan fungsi dari pihak-pihak yang secara langsung terlibat pada pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili, yakni: pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan dosen pamong. Berikut tugas dari masing-masing pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Berbasis Domisili (PPLBD):

1. Tugas Pengelola/Fakultas

Fakultas dalam hal ini mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengevaluasi pelaksanaan program
- b. Menyelenggarakan orientasi baik kepada dosen pembimbing dan mahasiswa
- c. Menyiapkan kelengkapan administrasi lainnya yang diperlukan dalam pelaksanaan PPLBD
- d. Mengelola dan mengumpulkan nilai akhir hasil praktek mahasiswa berdasarkan nilai yang diberikan dosen pembimbing dan guru pamong
- e. Mengatasi dan mencari jalan keluar terhadap persoalan yang dihadapi
- f. Memonitoring dan evaluasi pelaksanaan PPLBD
- g. Menelaah laporan hasil pelaksanaan PPLBD dari dosen pembimbing dan guru pamong
- h. Mengembangkan ide-ide baru untuk pelaksanaan PPLBD
- i. Melaporkan kegiatan pelaksanaan PPLBD secara tertulis kepada Rektor UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
- j. Melaksanakan rapat evaluasi setelah kegiatan PPLBD berakhir

2. Dosen Pembimbing

Selain itu, dalam melaksanakan kegiatan PPLBD, dosen pembimbing mempunyai tugas:

- a. Mengadakan pertemuan dengan mahasiswa
- b. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mahasiswa selama pelaksanaan PPLBD berlangsung
- c. Mengawasi kemajuan pelaksanaan PPLBD
- d. Membimbing pembuatan RPP, silabus secara individual maupun kelompok
- e. Membimbing pembuatan program mingguan, bulanan, dan satu semester
- f. Membimbing mahasiswa dalam membuat video pembelajaran yang akan di upload ke youtube
- g. Membimbing penulisan laporan dalam bentuk jurnal
- h. Mencatat kegiatan dan masalah yang ditemui dalam blangko catatan yang disediakan dan mengatasinya
- i. Memberikan penilaian yang diperoleh mahasiswa dengan mempertimbangkan serta menggabungkan dengan nilai sebelumnya.

3. Guru Pamong

- a. Membimbing pembuatan program mingguan, program bulanan, dan program satu semester

- b. Membimbing mahasiswa dalam membuat video pembelajaran yang akan di upload ke youtube
- c. Membimbing penulisan laporan dalam bentuk jurnal
- d. Melakukan evaluasi kepada mahasiswa pada buku penilaian.

Menurut pendapat Nasution bahwa, “kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan serta kinerja maupun hasil yang dirasakan karena pelanggan ialah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.

Maka dari itu, untuk mempermudah dalam pengukuran kepuasan mahasiswa, maka digunakan metode *Sevqual* agar dapat mengetahui terdapat persepsi mahasiswa yang mengikuti PPL Berbasis Domisili atas layanan/bimbingan yang diberikan oleh pihak fakultas sebagai pengelola, dosen pembimbing dan guru pamong sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan. (Yandra Prananda, 2019)

Metode ini terdiri atas lima dimensi yakni:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan aspek yang terlihat secara fisik, seperti peralatan dan personel petugas. *Tangibles* adalah perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap penampilan fisik, peralatan, pegawai dan peralatan komunikasi misalnya urusan surat meyrurat.
2. Dimensi keandalan (*Reliability*) merupakan performa yang bisa diandalkan. Dimensi keandalan menggambarkan antara harapan dengan persepsi terhadap pemenuhan janji dari fakultas atau sekolah secara terpercaya dan akurat yang diberikan kepada mahasiswa.
3. Dimensi daya tanggap (*Responsiviness*) merupakan kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat. Dimensi daya tanggap menggambarkan antara harapan dengan persepsi terhadap pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat.
4. Dimensi kepastian (*Assurance*) merupakan para anggota untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan. Dimensi kepastian menggambarkan antara harapan dengan pandangan terhadap keahlian dan pengetahuan pegawai fakultas / sekolah dalam memberikan layanan, serta kemampuan yang dapat meyakinkan mahasiswa terhadap kompetensi dan kredibilitas dari fakultan/ sekolah.

5. Dimensi perhatian (*Empathy*) mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna. Dimensi perhatian menggambarkan antara harapan dengan persepsi terhadap kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa. (Shadiqqin, 2004)

METODE PENELITIAN

Untuk melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif khususnya survey. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah Sampling Insidental / *Accidental Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2006).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari 245 mahasiswa dengan jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 152 responden. Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini menyangkut kepada kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan/bimbingan yang diberikan oleh pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan guru pamong.

Dalam penelitian ini akan ada instrument yang akan dibuat yaitu instrument untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan/bimbingan yang diberikan, maka dari itu digunakan teori dari *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi pengukuran, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* *emphaty*. (Margaretha, 2003)

Skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala kepuasan layanan mahasiswa model Likert dengan skala interval 1 sampai 5. Menurut Sugiyono, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi/pandangan seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian ini, untuk mempermudah pengumpulan data, peneliti menggunakan google form yang disebarakan melalui whatsapp group kepada responden, Link google form <https://forms.gle/muwCbr3TrX1suJJa8> disebarakan pada whatsapp group yang beranggotakan seluruh mahasiswa PAI angkatan 2019 yang mengikuti PPL Berbasis Domisili sehingga data yang diperoleh tepat sasaran.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan atau respon yang diberikan responden terhadap variabel yang akan diteliti. Sedangkan untuk memperoleh kesimpulan secara deskriptif, maka jawaban-jawaban dari pernyataan kemudian ditentukan intervalnya guna memperoleh jawaban dari semua responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

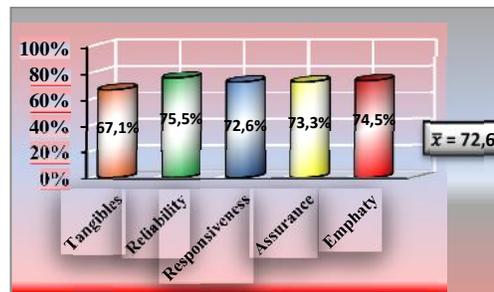
HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah proses editing dilakukan, maka dilakukanlah proses coding, yakni memberikan kode pada tiap-tiap aspek dan item soal, kode untuk Item soal/ Pernyataan yang hendak diukur dimulai dengan kode X1 sampai X20 (20 item soal). Selanjutnya dilakukan tabulasi data, sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengelola/fakultas

Item soal yang diberikan kepada responden menyesuaikan dengan kelima aspek tersebut, sehingga memberikan kemudahan dalam melakukan pengukuran, maka diperoleh hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola/fakultas adalah sebagai berikut:

Bagan 1. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Domain Pengelola

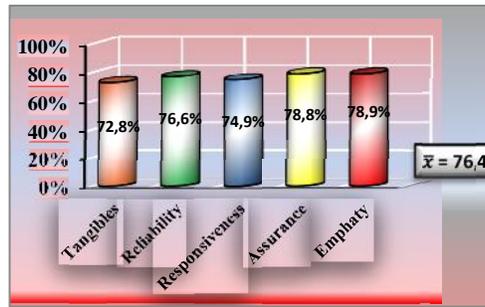


Penyajian data tersebut di atas disajikan dalam bentuk histogram yang diperoleh dari perolehan nilai menjadi persentase (%) dengan memperhatikan 152 responden serta menggunakan skala likert sebagai pengukuran tiap item soal, maka diperoleh hasil dalam bentuk nilai perolehan 67,1% untuk dimensi *tangibles*, 75,5% untuk dimensi *reliability*, 72,6% untuk dimensi *responsiveness*, 73,3% untuk dimensi *assurance*, dan 74,5% untuk dimensi *emphaty*. Berdasarkan perolehan nilai yang disajikan dalam bentuk histogram dari kelima dimensi yang diukur, diketahui bahwa perolehan nilai tertinggi berada pada dimensi *reliability* dengan persentase sebanyak 75,5% dan perolehan nilai terendah diperoleh oleh dimensi *tangibles* dengan nilai persentase sebanyak 67,1%.

2. Dosen Pembimbing

Item soal yang diberikan kepada responden menyesuaikan dengan kelima aspek tersebut, sehingga memberikan kemudahan dalam melakukan pengukuran, maka diperoleh hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 terhadap layanan/bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

Bagan 2. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Domain Dosen Pembimbing

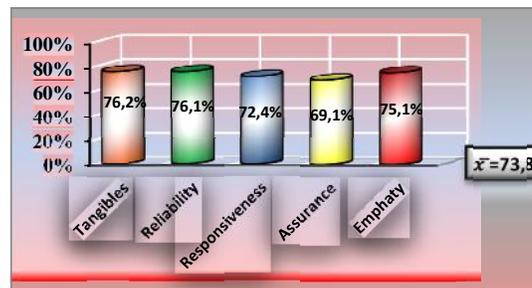


Penyajian data tersebut di atas disajikan dalam bentuk histogram yang diperoleh dari perolehan nilai menjadi persentase (%) dengan memperhatikan 152 responden serta menggunakan skala likert sebagai pengukuran tiap item soal, maka diperoleh hasil dalam bentuk nilai perolehan 72,8% untuk dimensi *tangibles*, 76,6% untuk dimensi *reliability*, 74,9% untuk dimensi *responsiveness*, 78,8% untuk dimensi *assurance*, dan 78,9% untuk dimensi *emphaty*. Berdasarkan perolehan nilai yang disajikan dalam bentuk histogram dari kelima dimensi yang diukur, diketahui bahwa perolehan nilai tertinggi berada pada dimensi *emphaty* dengan nilai persentase sebanyak 78,9%, sedangkan untuk perolehan nilai terendah diperoleh oleh dimensi *tangibles* dengan nilai persentase sebanyak 72,8%.

3. Guru Pamong

Item soal yang diberikan kepada responden menyesuaikan dengan kelima aspek tersebut, sehingga memberikan kemudahan dalam melakukan pengukuran, maka diperoleh hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 terhadap layanan/bimbingan yang diberikan oleh guru pamong adalah sebagai berikut:

Bagan 3. Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa Domain Guru Pamong



Penyajian data tersebut di atas dalam bentuk histogram yang diperoleh dari perolehan nilai menjadi persentase (%) dengan memperhatikan 152 responden serta menggunakan skala likert sebagai pengukuran tiap item soal, maka diperoleh hasil dalam bentuk nilai perolehan 76,2%

untuk dimensi *tangibles*, 76,1% untuk dimensi *reliability*, 72,4% untuk dimensi *responsiveness*, 69,1% untuk dimensi *assurance*, dan 75,1% untuk dimensi *emphaty*. Berdasarkan perolehan nilai yang disajikan dalam bentuk histogram dari kelima dimensi yang diukur, diketahui bahwa perolehan nilai tertinggi berada pada dimensi *tangibles* dengan persentase yakni sebanyak 76,2%, sedangkan untuk perolehan nilai terendah diperoleh oleh dimensi *assurance* dengan nilai persentase sebanyak 69,1%.

Pembahasan

Pelaksanaan PPL model baru yang berbasiskan domisili yang dilakukan di lingkup UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi pada tahun 2022 dengan mahasiswa angkatan 2019, terkhusus pada subjek penelitian ini adalah mahasiswa PAI angkatan 2019 telah selesai dilaksanakan. Kepuasan mahasiswa Pendidikan Agama Islam angkatan 2019 terhadap pelaksanaan PPL Berbasis Domisili yang dirasakan mahasiswa pada semester ganjil selama satu semester (4 bulan) mulai September sampai Desember 2022, setelah dilakukan survey dan dilakukan olahan data telah memperoleh indeks kepuasan pada kategori puas untuk ketiga domain yang diukur, yakni pengelola/fakultas, dosen pembimbing dan guru pamong. Dalam proses pengukuran setiap item soal yang diberikan kepada 152 responden, digunakan teori pengukuran kepuasan menurut *Servqual*, dimana terdiri dari lima dimensi pengukuran, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan untuk (1) domain pengelola/fakultas memperoleh nilai persentase sebesar 72,6% tergolong pada kategori puas, dengan memperhatikan kelima dimensi pengukuran menurut *Servqual*, dapat diinterpretasikan perolehan indeks kategori kepuasan untuk kelima dimensi yang diukur, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) berada pada kategori puas. Namun, terdapat besaran perolehan persentase yang berbeda dari masing-masing dimensi, untuk dimensi tertinggi adalah dimensi *reliability* dengan perolehan skor 75,5 %. Menurut teori yang dipaparkan oleh *Servqual*, dimensi *reliability* termasuk kepada aspek yang bisa diandalkan, sehingga dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili dapat digambarkan antara harapan dengan persepsi terhadap pemenuhan janji dari pihak pengelola dalam memberikan layanan atau bimbingan secara terpercaya dan akurat kepada mahasiswa. Maka dari itu, didalam item pernyataan yang diberikan kepada 152 responden, peneliti mempertegas kepuasan mahasiswa menyangkut kemampuan, kesiapan, serta ketepatan layanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh pengelola. Sedangkan untuk dimensi terendah diperoleh oleh dimensi *tangibles* sebanyak 67,1%. Berdasarkan teori yang

dipaparkan oleh *Servqual*, untuk dimensi *tangibles* fasilitas dan penampilan selama proses layanan yang diberikan oleh pengelola/fakultas kepada mahasiswa. Jika dilihat tingkatan besaran nilai persentase yang kecil dibanding dimensi lainnya, maka pihak penyelenggara, yakni FTIK dapat melakukan evaluasi dan memperbaiki hal yang mesti diperbaiki, seperti peningkatan pada fasilitas dan penampilan layanan yang diberikan sehingga bisa memperoleh besaran persentase yang lebih besar agar mencapai indeks kategori kepuasan yang tergolong sangat puas. Selain itu, evaluasi, perbaikan, serta peningkatan mutu layanan juga sangat diperlukan untuk dimensi-dimensi lainnya, seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dengan demikian, diharapkan nantinya indeks kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan yang diberikan pengelola/fakultas bisa mencapai pada kategori sangat puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan juga untuk perolehan nilai rata-rata untuk pihak pengelola/fakultas berada pada perolehan persentase sebesar 72,6% yang tergolong pada kategori puas. Hal ini menandakan kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan yang diberikan pegelora/fakultas telah memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa, sehingga dapat dikatakan antara pengalaman yang didapatkan dan dirasakan dilapangan dengan harapan mahasiswa PAI angkatan 2019 selama proses PPL Berbasis Domisili terdapat kesesuaian.

Selain itu, untuk (2) domain dosen pembimbing memperoleh nilai persentase sebesar 76,4% tergolong pada kategori puas. Namun, terdapat besaran perolehan persentase yang berbeda dari masing-masing dimensi, untuk dimensi tertinggi adalah dimensi *emphaty* dengan perolehan skor 78,9 %. Menurut teori yang dipaparkan oleh *Servqual*, dimensi *emphaty* merupakan kepedulian serta perhatian individual dari dosen pembimbing, sehingga dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili dapat digambarkan antara harapan dengan persepsi terhadap kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan bimbingan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa. Maka dari itu, didalam item pernyataan yang diberikan kepada 152 responden, peneliti mempertegas kepuasan mahasiswa menyangkut kepada kesediaan/kepedulian dosen pembimbing dalam memberikan bimbingan serta menerima keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa dengan disesuaikan pada tugas dosen pembimbing yakni dalam hal memberikan bentuk perhatian dan kesediaan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi kepada mahasiswa selama berjalannya proses pelaksanaan PPL Berbasis Domisili. Sedangkan untuk dimensi terendah diperoleh oleh dimensi *tangibles* sebanyak 72,8%. Berdasarkan teori yang dipaparkan oleh *Servqual*, untuk dimensi *tangibles* fasilitas dan penampilan selama proses layanan yang diberikan oleh pengelola/fakultas kepada mahasiswa. Didalam butir pernyataan dikaitkan dengan tugas dari dosen pembimbing dalam memberikan bimbingan yang dijanjikan dengan segera, teliti, akurat, tepat waktu, serta selalu

berada di tempat. Jika dilihat dari tingkatan besaran nilai persentase yang kecil dibanding dimensi lainnya, maka pihak penyelenggara, yakni FTIK dapat melakukan evaluasi dan memperbaiki hal yang mesti diperbaiki, seperti peningkatan pada fasilitas dan kesiapan layanan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing sehingga bisa memperoleh besaran persentase yang lebih besar agar mencapai indeks kategori kepuasan yang tergolong sangat puas. Selain itu, evaluasi, perbaikan, serta peningkatan mutu layanan bimbingan juga sangat diperlukan untuk dimensi-dimensi lainnya, seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dengan demikian, diharapkan nantinya indeks kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan bimbingan yang diberikan dosen pembimbing bisa mencapai pada kategori sangat puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata untuk domain dosen pembimbing berada pada perolehan persentase sebesar 76,4% yang tergolong pada kategori puas. Hal ini menandakan kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan yang diberikan dosen pembimbing telah memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa, sehingga dapat dikatakan antara pengalaman yang didapatkan dan dirasakan dilapangan dengan harapan mahasiswa PAI angkatan 2019 selama proses PPL Berbasis Domisili terdapat kesesuaian.

Selanjutnya, untuk (3) domain guru pamong memperoleh nilai persentase sebesar 73,8% tergolong pada kategori puas. Namun, terdapat besaran perolehan persentase yang berbeda dari masing-masing dimensi, untuk dimensi tertinggi adalah dimensi *tangibles* dengan perolehan skor 76,2%. Menurut teori yang dipaparkan oleh *Servqual*, dimensi *tangibles* merupakan aspek yang terlihat secara fisik, seperti peralatan dan personel petugas, sehingga dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili dapat digambarkan antara harapan dengan persepsi terhadap penampilan fisik, peralatan pegawai, dan komunikasi. Maka dari itu, didalam item pernyataan yang diberikan kepada 152 responden, peneliti mempertegas kepuasan mahasiswa pada butir pernyataan yakni menyangkut layanan bimbingan yang ramah, murah senyum, dan berpenampilan serta siap membantu keperluan mahasiswa yang diberikan oleh guru pamong kepada mahasiswa. Sedangkan untuk dimensi terendah diperoleh oleh dimensi *assurance* sebanyak 69,1%. Berdasarkan teori yang dipaparkan oleh *Servqual*, untuk dimensi *assurance* yang berkaitan dengan menimbulkan rasa percaya dan aman kepada mahasiswa yang diberikan oleh guru pamong kepada mahasiswa. Didalam butir pernyataan berkaitan pemberian informasi tentang kebijakan dan peraturan yang berlaku selama proses pelaksanaan PPL Berbasis Domisili dalam konteks lingkungan sekolah tempat mahasiswa melakukan PPL. Jika dilihat dari tingkatan besaran nilai persentase yang kecil dibanding dimensi lainnya, maka dari itu, dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan hal yang mesti diperbaiki, seperti menjalin komunikasi

yang efektif antara pihak-pihak yang bersangkutan, misal antara mahasiswa dengan guru pamong, mahasiswa dengan siswa, mahasiswa dengan guru bidang studi lain, dan lain sebagainya sehingga bisa memperoleh besaran persentase yang lebih besar agar mencapai indeks kategori kepuasan yang tergolong sangat puas. Selain itu, evaluasi, perbaikan, serta peningkatan mutu layanan bimbingan juga sangat diperlukan untuk dimensi-dimensi lainnya, seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty*. Dengan demikian, diharapkan nantinya indeks kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan bimbingan yang diberikan guru pamong bisa mencapai pada kategori sangat puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara keseluruhan perolehan nilai rata-rata untuk domain guru pamong berada pada perolehan persentase sebesar 73,8% yang tergolong pada kategori puas. Hal ini menandakan kepuasan mahasiswa terkait dengan layanan yang diberikan guru pamong telah memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa, sehingga dapat dikatakan antara pengalaman yang didapatkan dan dirasakan dilapangan dengan harapan mahasiswa PAI angkatan 2019 selama proses PPL Berbasis Domisili terdapat kesesuaian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan perolehan persentase kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 pada pelaksanaan PPL Berbasis Domisili di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi memperoleh besaran persentase sebesar 74,3% yang tergolong pada kategori puas. Hal ini menandakan bahwasannya terdapat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan dan dirasakan oleh mahasiswa PAI angkatan 2019 yang mereka peroleh dari ketiga domain, yakni pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan guru pamong selama proses pelaksanaan PPL Berbasis Domisili berlangsung.

Kutipan dan Acuan

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “Statis” yang memiliki arti cukup baik atau memadai), dan “Fatio” yang berarti melakukan. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah hasil terhadap ekspektasi yang diinginkan. Jadi dapat disimpulkan tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi.

Praktik yaitu suatu pelaksanaan teori dalam keadaan nyata. Sedangkan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan bagian dalam dari proses pendidikan pada jenjang S-1 kependidikan yang dimaksudkan untuk menyediakan pengalaman belajar kepada siswa dalam situasi nyata di lapangan dalam upaya mencapai kompetensi yang secara utuh telah ditetapkan dan diterapkan. Menurut Cooper dan Allen, pembelajaran *microteaching* adalah suatu situasi pengajaran yang dilaksanakan dalam waktu serta jumlah peserta didik yang terbatas antara 5-20 menit dengan jumlah mahasiswa sebanyak 3-10 orang.

Domisili merupakan terjemahan dari kata *domicile* atau *woonplaats* yang memiliki pengertian sebagai tempat tinggal. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan domisili merupakan tempat kediaman yang sah bagi seseorang. Pramudya mengemukakan bahwa, tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara daya guna yang dirasakan *perceived performance out come* dan *expectation*, selain itu pelanggan dapat mengalami satu dari tiga macam kepuasan, diantaranya tidak puas, puas, dan sangat puas.

Gambar dan Tabel

TABEL 1. JUMLAH MAHASISWA PAI PPL BERBASIS DOMISILI

NO	KELAS	JUMLAH
1	PAI A	38 Orang
2	PAI B	37 Orang
3	PAI C	33 Orang
4	PAI D	32 Orang
5	PAI E	38 Orang
6	PAI F	34 Orang
7	PAI G	33 Orang
	JUMLAH	245 Orang

(Sumber: Data diperoleh dari KASUBAG FTIK)

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa PAI Angkatan 2019 yang telah melakukan pelaksanaan PPLBD Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah mahasiswa PAI Angkatan 2019 yang mengikuti PPL Berbasis Domisili adalah sebanyak 245 mahasiswa. Maka dari itu, untuk menjadikan penelitian menjadi akurat maka dilakukanlah pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{245}{1 + 245 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{245}{1,612}$$

$$n = 152$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel minimal

N : Populasi

E : *Error margin*

Sehingga peneliti menetapkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 152 mahasiswa PAI Angkatan 2019 yang mengikuti PPL Berbasis Domisili pada tahun 2022.

Dari lima macam jawaban dalam kuesioner, diperoleh interval sebagai berikut:

Tabel 2. Keterangan kriteria interpretasi skor kepuasan mahasiswa

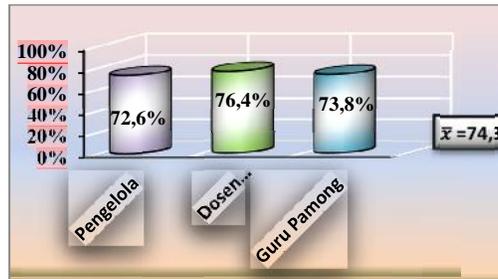
No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40 %	Tidak Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Riduwan dan Sunarto, 2011, *Pengantar Statistika*

Bagan 4.

Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa PAI Angkatan 2019 Terhadap Pelaksanaan PPLBD

UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi



Berdasarkan penyajian data dalam bentuk histogram di atas, dengan memperhatikan jawaban dari 152 responden disertai dengan penghitungan perolehan nilai persentase (%) dari masing-masing domain yang hendak diukur, maka diperoleh nilai persentase untuk masing-masing ketiga domain, antara lain 72,6% untuk domain pengelola/fakultas, 76,4% untuk domain dosen pembimbing, dan 73,8% untuk domain guru pamong. sedangkan untuk perolehan nilai rata-rata secara keseluruhan pada kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 terhadap layanan bimbingan yang diberikan pihak pengelola/fakultas, dosen pembimbing dan

guru pamong dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili diperoleh nilai persentase sebesar 74,3% yang tergolong pada kategori puas.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa PAI Angkatan 2019 mengenai layanan yang diberikan pihak pengelola/fakultas dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan persentase disetiap aspek pengukuran yang merubah nilai menjadi persentase dengan perolehan 67,1% untuk dimensi *tangibles*, 75,5% untuk dimensi *reliability*, 72,6% untuk dimensi *responsiveness*, 73,3% untuk dimensi *assurance*, dan 74,5% untuk dimensi *emphaty*. Dengan kesimpulan jumlah nilai rata-rata yang diperoleh kelima dimensi sebesar 72,6 % berada pada kategori puas.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa PAI Angkatan 2019 mengenai layanan/bimbingan yang diberikan dosen pembimbing dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan persentase disetiap aspek pengukuran yang merubah nilai menjadi persentase dengan perolehan 72,8% untuk dimensi *tangibles*, 76,6% untuk dimensi *reliability*, 74,9% untuk dimensi *responsiveness*, 78,8% untuk dimensi *assurance*, dan 78,9% untuk dimensi *emphaty*. Dengan kesimpulan jumlah nilai rata-rata yang diperoleh kelima dimensi sebesar 76,4 % berada pada kategori puas.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa PAI Angkatan 2019 mengenai layanan/bimbingan yang diberikan guru pamong dalam pelaksanaan PPL Berbasis Domisili UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan persentase disetiap aspek pengukuran yang merubah nilai menjadi persentase dengan perolehan 76,2% untuk dimensi *tangibles*, 76,1% untuk dimensi *reliability*, 72,4% untuk dimensi *responsiveness*, 69,1% untuk dimensi *assurance*, dan 75,1% untuk dimensi *emphaty*. Dengan kesimpulan jumlah nilai rata-rata yang diperoleh kelima dimensi sebesar 73,8 % berada pada kategori puas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan perolehan persentase kepuasan mahasiswa PAI angkatan 2019 pada pelaksanaan PPL Berbasis Domisili di Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi memperoleh besaran persentase sebesar 74,3% yang tergolong pada kategori puas. Hal ini menandakan bahwasannya terdapat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan dan dirasakan oleh mahasiswa PAI angkatan 2019 yang mereka peroleh dari ketiga domain, yakni pengelola/fakultas, dosen pembimbing, dan guru pamong selama proses pelaksanaan PPL Berbasis Domisili berlangsung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terimakasih kepada Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam Ibu Nurhasnah, MA selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam menimba ilmu di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, bapak Dr. Arifmiboy, S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan dan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta senantiasa sabar dalam memberikan nasihat, bimbingan dan perhatian penuh dalam proses bimbingan untuk mengarahkan penulis agar bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, selanjutnya bapak Dr. Pendi Hasibuan, M.Ag selaku Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam proses perkuliahan hingga selesai, serta kepada seluruh responden mahasiswa PAI angkatan 2019 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifmiboy. (2019). *Micro-Teaching Model TADALURING*. Panorogo: WADE Group
- Iswantir M, Z. S. (Desember 2022). Manajemen Pembelajaran Berbasis Akreditasi di Pondok Pesantren. *Jurnal Hikmah, Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 11, No.2.
- Komaruddin. (2006). *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indah.
- Penyusun, T. (2012). *Panduan KKN-PPL*. Yogyakarta: UPPL UNY.
- Penyusun, T. (2022). *Buku Pedoman dan Penilaian PPL Berbasis Domisili*. FTIK: UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
- Penyusun, T. (9 September 2022). *Surat Penyerahan Mahasiswa PPL FTIK TA 2022/2023*. UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi: FTIK.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Samana, A. (1994). *Professionalisme Keguruan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Shadiqqin, M. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, R. d. (2011). *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yandra Prananda, D. R. (2019). *Penerapan Metode Servqual Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. *Jurnal OPSI*, 6.