PTIQ
PASCASARJANA
PTIQ JAKARTA

SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM DOKTOR

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA PTIQ JAKARTA

SEMESTER GANJIL 2024

DESEMBER 2024

BERMUTU
Mengutamakan kualitas dalam setiap langkah

INTEGRATIF
Menyatukan ilmu, iman, dan amal

KOLABORATIF
Bersinergi membangun keunggulan bersama

Menuju Unggul dan Berdaya Saing Global

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana PTIQ Jakarta ini dapat disusun dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

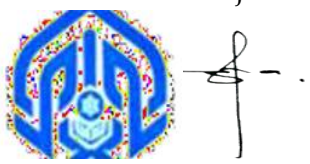
Survei kepuasan mahasiswa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Melalui survei ini, Program Studi memperoleh umpan balik yang objektif dari mahasiswa mengenai kualitas proses pembelajaran, layanan administrasi akademik, serta ketersediaan dan mutu fasilitas pendidikan. Informasi yang diperoleh menjadi dasar dalam menyusun program perbaikan dan pengembangan layanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, refleksi, dan pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan mutu akademik, sekaligus menjadi salah satu bentuk akuntabilitas Program Studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam kepada seluruh pemangku kepentingan. Hasil survei juga diharapkan mampu memperkuat budaya mutu yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkesinambungan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan Program Studi.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi sebagai responden, serta kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Semoga hasil survei ini memberikan manfaat bagi pengembangan Program Studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana PTIQ Jakarta di masa yang akan datang. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan pelaksanaan survei dan peningkatan kualitas layanan pada periode berikutnya.

Jakarta, Desember 2024

Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam



Prof. Dr. Made Saihu, M.Pd.I

2130048201

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Survei

Mahasiswa merupakan salah satu pemangku kepentingan (stakeholders) utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Sebagai penerima layanan akademik dan nonakademik, persepsi serta tingkat kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi. Tingkat kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar mutu yang ditetapkan oleh institusi.

Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), survei kepuasan mahasiswa merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk memperoleh umpan balik secara sistematis mengenai kualitas layanan program studi. Hasil survei memberikan informasi yang objektif mengenai efektivitas pelaksanaan proses pembelajaran, kualitas layanan administrasi akademik, serta ketersediaan dan kondisi fasilitas pendidikan yang mendukung proses akademik. Informasi tersebut menjadi dasar dalam mengidentifikasi keunggulan yang perlu dipertahankan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa juga merupakan wujud komitmen program studi dalam membangun budaya mutu yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan (continuous quality improvement). Melalui mekanisme evaluasi yang dilakukan secara berkala, program studi dapat memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan senantiasa relevan dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa, tuntutan dunia pendidikan tinggi, serta standar nasional pendidikan tinggi yang berlaku.

Selain sebagai media evaluasi internal, hasil survei kepuasan mahasiswa juga menjadi salah satu sumber data penting dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, penyusunan program kerja, serta penyempurnaan kebijakan akademik. Data yang diperoleh digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) sehingga setiap rekomendasi tindak lanjut memiliki dasar yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Oleh karena itu, Program Studi melaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan pendidikan. Survei ini diharapkan mampu menghasilkan informasi yang valid mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran, layanan administrasi akademik, dan kualitas fasilitas pendidikan. Hasil survei selanjutnya menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan sehingga penyelenggaraan pendidikan dapat berlangsung secara efektif, efisien, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan mahasiswa dan pencapaian visi, misi, serta tujuan program studi.

B. Tujuan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi. Secara khusus, tujuan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, interaksi pembelajaran, metode pembelajaran, serta evaluasi hasil belajar.
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang mencakup kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, serta efektivitas pelayanan akademik.
3. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pendidikan yang mendukung proses pembelajaran, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, sarana teknologi informasi, serta fasilitas penunjang lainnya.
4. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan dengan baik sebagai kekuatan program studi serta aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan kualitas.
5. Menghimpun masukan dan rekomendasi dari mahasiswa sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.
6. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), penyusunan rencana tindak lanjut, serta pengambilan keputusan berbasis data (evidence-based decision making).
7. Mendorong terwujudnya budaya mutu di lingkungan program studi melalui evaluasi berkala yang berorientasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

BAB II
METODE SURVEI

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berdasarkan data numerik yang dianalisis secara statistik. Survei dilakukan menggunakan angket yang disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Prodi Doktor MPI Pascasarjana PTIQ Jakarta

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif sebanyak 25 mahasiswa yang telah mengikuti proses pembelajaran dan memperoleh layanan administrasi akademik serta memanfaatkan fasilitas pendidikan.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki satu variabel utama, yaitu **Kepuasan Mahasiswa**, yang diukur melalui tiga aspek sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap performa dosen dalam mengajar.
2. Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik.
3. Kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Performa dosen dalam mengajar	Penguasaan materi, penyampaian pembelajaran, pelaksanaan RPS, daya tanggap, objektivitas penilaian, kepedulian kepada mahasiswa, pemanfaatan media pembelajaran.
Layanan administrasi akademik	Kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, profesionalisme petugas, kepedulian terhadap mahasiswa, kemudahan akses layanan.
Kualitas fasilitas pendidikan	Ketersediaan ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, media pembelajaran, internet, sistem informasi akademik, kenyamanan, aksesibilitas, dan pemeliharaan fasilitas.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan menggunakan angket (kuesioner) yang disusun berdasarkan skala Likert 4 tingkat, yaitu:

Skor	Kategori
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang Baik

G. Jumlah Instrumen

Instrumen terdiri atas:

- 10 butir kepuasan terhadap performa dosen dalam mengajar;
- 10 butir kepuasan terhadap layanan administrasi akademik;
- 10 butir kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan.

Sehingga jumlah keseluruhan instrumen adalah 30 butir pernyataan.

H. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan mampu mengukur aspek yang hendak diukur. Uji validitas dengan menggunakan rumus Aiken's V. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa Dosen dalam Mengajar

Butir	Nilai Aiken's V	Kategori
1	0,92	Sangat Valid
2	0,92	Sangat Valid
3	1,00	Sangat Valid
4	0,92	Sangat Valid
5	0,92	Sangat Valid
6	1,00	Sangat Valid
7	0,92	Sangat Valid
8	0,92	Sangat Valid
9	0,92	Sangat Valid
10	1,00	Sangat Valid

Rata-rata Aiken's V = 0,94 (Sangat Valid)

2. Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Butir	Nilai Aiken's V	Kategori
1	0,92	Sangat Valid
2	0,92	Sangat Valid
3	1,00	Sangat Valid
4	0,92	Sangat Valid
5	0,92	Sangat Valid
6	0,92	Sangat Valid
7	1,00	Sangat Valid
8	0,92	Sangat Valid
9	0,92	Sangat Valid
10	1,00	Sangat Valid

Rata-rata Aiken's V = 0,94 (Sangat Valid)

3. **Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Fasilitas Pendidikan**

Butir	Nilai Aiken's V	Kategori
1	0,92	Sangat Valid
2	0,92	Sangat Valid
3	0,92	Sangat Valid
4	1,00	Sangat Valid
5	0,92	Sangat Valid
6	0,92	Sangat Valid
7	1,00	Sangat Valid
8	0,92	Sangat Valid
9	0,92	Sangat Valid
10	1,00	Sangat Valid

Rata-rata Aiken's V = 0,94 (Sangat Valid)

Berdasarkan hasil penilaian tiga validator, seluruh butir pernyataan pada ketiga instrumen memperoleh koefisien Aiken's V antara 0,92–1,00. Nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,80, sehingga seluruh butir dinyatakan memiliki validitas isi yang sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir telah sesuai dengan indikator yang diukur, memiliki kejelasan redaksi, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta relevan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen dalam mengajar, layanan administrasi akademik, dan kualitas fasilitas pendidikan. Dengan demikian, seluruh 30 butir instrumen dinyatakan layak digunakan.

I. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen dalam mengajar, layanan administrasi akademik, dan kualitas fasilitas pendidikan.

BAB III
HASIL SURVEI

A. Kepuasan terhadap performa dosen dalam mengajar.

Survei kepuasan terhadap performa dosen dalam mengajar dilakukan terhadap 20 mahasiswa untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelaksanaan proses pembelajaran. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen yang terdiri atas 10 butir pernyataan dengan skala Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang Baik. Hasil survei disajikan pada Tabel dibawah ini:

No.	Pernyataan	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Mean	Kategori
1	Dosen menguasai materi perkuliahan sesuai dengan bidang keahliannya.	80	20	0	0	3,80	Sangat Baik
2	Dosen menyampaikan materi secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik
3	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai dengan RPS.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik
4	Dosen memberikan kesempatan bertanya, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat.	65	35	0	0	3,65	Sangat Baik
5	Dosen memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap pertanyaan maupun tugas mahasiswa secara tepat waktu.	60	35	5	0	3,55	Sangat Baik
6	Dosen menjelaskan sistem penilaian secara jelas dan memberikan penilaian secara objektif.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik
7	Dosen bersikap adil, sopan, dan menghargai seluruh mahasiswa.	80	20	0	0	3,80	Sangat Baik
8	Dosen menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan belajar mahasiswa.	70	25	5	0	3,65	Sangat Baik
9	Dosen memanfaatkan media dan teknologi pembelajaran secara efektif.	65	30	5	0	3,60	Sangat Baik
10	Secara keseluruhan, performa dosen dalam melaksanakan pembelajaran telah memenuhi harapan saya.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik

Adapun rata-rata persentase jawaban dapat dilihat pada tabel berikut:

Kategori	Persentase (%)
Sangat Baik	71,5
Baik	27,0
Cukup	1,5
Kurang Baik	0,0

Rata-rata skor keseluruhan = 3,70 (92,5%) dengan kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik (71,5%) terhadap performa dosen dalam mengajar, diikuti kategori Baik (27,0%). Sementara itu, hanya 1,5% responden yang memberikan penilaian Cukup, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Baik. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap performa dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran.

Aspek yang memperoleh apresiasi tertinggi adalah penguasaan materi perkuliahan serta sikap dosen yang adil, sopan, dan menghargai mahasiswa, masing-masing memperoleh 80% penilaian Sangat Baik. Sebaliknya, aspek yang masih memerlukan perhatian adalah ketepatan pemberian umpan balik terhadap tugas dan pertanyaan mahasiswa, meskipun tetap memperoleh penilaian dominan pada kategori Sangat Baik dan Baik. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa performa dosen dalam mengajar telah memenuhi harapan mahasiswa dan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang berkualitas.

B. Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik.

Survei kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dilakukan terhadap 20 mahasiswa untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen yang terdiri atas 10 butir pernyataan dengan skala Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang Baik. Hasil survei disajikan pada Tabel di bawah ini:

No.	Pernyataan	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Mean	Kategori
1	Petugas administrasi memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan profesional.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik
2	Petugas administrasi memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik
3	Petugas administrasi memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.	65	30	5	0	3,60	Sangat Baik
4	Petugas administrasi tanggap dalam membantu menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa.	65	35	0	0	3,65	Sangat Baik
5	Informasi akademik yang diberikan jelas, lengkap, dan mudah dipahami.	70	25	5	0	3,65	Sangat Baik
6	Proses pelayanan administrasi dilakukan secara adil, transparan, dan dapat dipercaya.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik
7	Petugas administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kendala mahasiswa.	65	30	5	0	3,60	Sangat Baik
8	Petugas administrasi mudah dihubungi ketika mahasiswa memerlukan bantuan.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik
9	Sarana pendukung layanan administrasi memadai dan mudah diakses.	60	35	5	0	3,55	Sangat Baik
10	Secara keseluruhan, layanan administrasi akademik telah memenuhi harapan saya.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik

Adapun rata-rata persentase jawaban dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Kategori	Persentase (%)
Sangat Baik	68,5
Baik	29,5
Cukup	2,0
Kurang Baik	0,0

Rata-rata skor keseluruhan = 3,67 (91,75%) dengan kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik (68,5%) terhadap layanan administrasi akademik, sedangkan 29,5% memberikan penilaian Baik. Hanya 2,0% responden yang memberikan penilaian Cukup, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa dengan sangat baik.

Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah keramahan dan profesionalisme petugas administrasi serta pelayanan yang adil, transparan, dan dapat dipercaya, yang masing-masing memperoleh 75% penilaian Sangat Baik. Sementara itu, aspek yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah adalah ketersediaan sarana pendukung layanan administrasi, meskipun tetap berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas pendukung layanan masih dapat dilakukan untuk semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.

C. Kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan.

Survei kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan dilakukan terhadap 20 mahasiswa untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen yang terdiri atas 10 butir pernyataan dengan skala Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang Baik. Hasil survei disajikan pada Tabel di bawah ini:

No.	Pernyataan	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Mean	Kategori
1	Ketersediaan ruang kuliah telah memadai untuk mendukung proses pembelajaran.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik
2	Kondisi ruang kuliah (kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, dan ventilasi) mendukung kegiatan belajar.	65	35	0	0	3,65	Sangat Baik
3	Ketersediaan fasilitas pembelajaran (LCD, komputer, audio, dan perangkat lainnya) memadai.	70	25	5	0	3,65	Sangat Baik
4	Laboratorium, perpustakaan, atau fasilitas pembelajaran lainnya tersedia sesuai kebutuhan akademik.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik
5	Akses internet (Wi-Fi) mendukung kegiatan pembelajaran dan akademik.	60	35	5	0	3,55	Sangat Baik
6	Sistem informasi akademik dan layanan digital mudah diakses dan digunakan.	65	30	5	0	3,60	Sangat Baik

No.	Pernyataan	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Mean	Kategori
7	Fasilitas pendidikan terpelihara dengan baik sehingga selalu siap digunakan.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik
8	Fasilitas pendidikan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.	70	25	5	0	3,65	Sangat Baik
9	Kualitas fasilitas pendidikan mendukung kelancaran proses pembelajaran.	75	25	0	0	3,75	Sangat Baik
10	Secara keseluruhan, kualitas fasilitas pendidikan telah memenuhi harapan saya.	70	30	0	0	3,70	Sangat Baik

Adapun persentase jawaban dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Kategori	Persentase (%)
Sangat Baik	69,0
Baik	29,0
Cukup	2,0
Kurang Baik	0,0

Rata-rata skor keseluruhan = 3,67 (91,75%) dengan kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik (69,0%) terhadap kualitas fasilitas pendidikan, sedangkan 29,0% memberikan penilaian Baik. Responden yang memberikan penilaian Cukup hanya 2,0%, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Baik. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan yang tersedia telah mampu mendukung proses pembelajaran secara optimal.

Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah ketersediaan laboratorium, perpustakaan, atau fasilitas pembelajaran lainnya serta dukungan fasilitas pendidikan terhadap kelancaran proses pembelajaran, yang masing-masing memperoleh 75% penilaian Sangat Baik. Sementara itu, aspek akses internet (Wi-Fi) memperoleh persentase Sangat Baik yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas jaringan internet dapat menjadi salah satu prioritas dalam upaya peningkatan mutu fasilitas pendidikan secara berkelanjutan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang melibatkan 20 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada kategori Sangat Baik. Kepuasan terhadap performa dosen dalam mengajar memperoleh rata-rata skor 3,70 atau 92,50%, yang menunjukkan bahwa dosen telah melaksanakan pembelajaran secara profesional, menguasai materi, menerapkan pembelajaran sesuai RPS, serta membangun interaksi yang baik dengan mahasiswa.

Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik memperoleh rata-rata skor 3,67 atau 91,75%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan secara ramah, profesional, cepat, dan sesuai prosedur, sehingga mampu memenuhi harapan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik.

Sementara itu, kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan juga memperoleh rata-rata skor 3,67 atau 91,75%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan, termasuk ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, media pembelajaran, sistem informasi akademik, serta fasilitas pendukung lainnya dinilai telah memadai dalam menunjang proses pembelajaran.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mutu layanan akademik telah memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi kepada mahasiswa. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti ketepatan pemberian umpan balik oleh dosen, optimalisasi sarana pendukung layanan administrasi, dan peningkatan kualitas jaringan internet masih perlu menjadi perhatian sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan.

B. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, beberapa tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mendorong dosen untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan umpan balik terhadap tugas dan hasil evaluasi mahasiswa melalui monitoring pembelajaran setiap semester.
2. Meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik melalui penguatan kompetensi tenaga kependidikan, penyederhanaan prosedur layanan, serta optimalisasi layanan berbasis digital.
3. Melakukan peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas pendidikan, khususnya pada jaringan internet, media pembelajaran, dan fasilitas pendukung lainnya agar semakin menunjang proses pembelajaran.
4. Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara berkala sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk memastikan adanya perbaikan mutu yang berkesinambungan.

5. Menjadikan hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan program kerja, pengambilan keputusan, serta evaluasi kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan pengelolaan fasilitas pendidikan pada periode berikutnya.

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA DOSEN DALAM MENGAJAR

A. Identitas Responden

Program Studi :
Semester :
Tahun Akademik :

Catatan: Identitas responden bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan evaluasi peningkatan mutu pembelajaran.

B. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat, kemudian berikan penilaian sesuai dengan pengalaman Saudara selama mengikuti perkuliahan.
3. Berikan tanda **(✓)** pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah. Isilah angket ini secara **jujur, objektif, dan bertanggung jawab**.
5. Seluruh jawaban Saudara akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan sebagai bahan evaluasi serta peningkatan mutu pembelajaran.

Skala Penilaian

Skor	Kategori
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang Baik

C. Pernyataan

No.	Pernyataan	4	3	2	1
1	Dosen menguasai materi perkuliahan sesuai dengan bidang keahliannya.	☐	☐	☐	☐
2	Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami.	☐	☐	☐	☐
3	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS).	☐	☐	☐	☐
4	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat.	☐	☐	☐	☐
5	Dosen memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap pertanyaan maupun tugas mahasiswa secara tepat waktu.	☐	☐	☐	☐
6	Dosen menjelaskan sistem penilaian secara jelas dan memberikan penilaian secara objektif.	☐	☐	☐	☐

7	Dosen bersikap adil, sopan, dan menghargai seluruh mahasiswa selama proses pembelajaran.	☐	☐	☐	☐
8	Dosen menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan belajar yang dialami mahasiswa.	☐	☐	☐	☐
9	Dosen memanfaatkan media dan teknologi pembelajaran secara efektif untuk mendukung proses belajar.	☐	☐	☐	☐
10	Secara keseluruhan, performa dosen dalam melaksanakan pembelajaran telah memenuhi harapan saya.	☐	☐	☐	☐

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

A. Identitas Responden

Program Studi :
Semester :
Tahun Akademik :

Catatan: Identitas responden bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan evaluasi peningkatan mutu pembelajaran.

B. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat, kemudian berikan penilaian sesuai dengan pengalaman Saudara selama mengikuti perkuliahan.
3. Berikan tanda **(✓)** pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah. Isilah angket ini secara **jujur, objektif, dan bertanggung jawab**.
5. Seluruh jawaban Saudara akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan sebagai bahan evaluasi serta peningkatan mutu pembelajaran.

Skala Penilaian

Skor	Kategori
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang Baik

C. Pernyataan

No.	Pernyataan	4	3	2	1
1	Petugas administrasi memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan profesional.	☐	☐	☐	☐
2	Petugas administrasi memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	☐	☐	☐	☐
3	Petugas administrasi memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.	☐	☐	☐	☐
4	Petugas administrasi tanggap dalam membantu menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa.	☐	☐	☐	☐

No.	Pernyataan	4	3	2	1
5	Informasi akademik yang diberikan jelas, lengkap, dan mudah dipahami.	☐	☐	☐	☐
6	Proses pelayanan administrasi dilakukan secara adil, transparan, dan dapat dipercaya.	☐	☐	☐	☐
7	Petugas administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kendala mahasiswa.	☐	☐	☐	☐
8	Petugas administrasi mudah dihubungi ketika mahasiswa memerlukan bantuan.	☐	☐	☐	☐
9	Sarana pendukung layanan administrasi (loket, ruang pelayanan, sistem informasi akademik, dan media komunikasi) memadai dan mudah diakses.	☐	☐	☐	☐
10	Secara keseluruhan, layanan administrasi akademik telah memenuhi harapan saya.	☐	☐	☐	☐

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN

A. Identitas Responden

Program Studi :
Semester :
Tahun Akademik :

Catatan: Identitas responden bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan evaluasi peningkatan mutu fasilitas pendidikan.

B. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pendidikan yang tersedia di program studi/fakultas/universitas.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat, kemudian berikan penilaian sesuai dengan pengalaman Saudara selama menggunakan fasilitas pendidikan.
3. Berikan tanda (✓) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah. Isilah angket ini secara jujur, objektif, dan bertanggung jawab.
5. Seluruh jawaban Saudara akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan sebagai bahan evaluasi serta peningkatan mutu fasilitas pendidikan.

Skala Penilaian

Skor	Kategori
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang Baik

Pernyataan

No.	Pernyataan	4	3	2	1
1	Ketersediaan ruang kuliah telah memadai untuk mendukung proses pembelajaran.	☐	☐	☐	☐
2	Kondisi ruang kuliah (kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, dan ventilasi) mendukung kegiatan belajar.	☐	☐	☐	☐
3	Ketersediaan fasilitas pembelajaran seperti LCD, komputer, audio, dan perangkat lainnya memadai.	☐	☐	☐	☐
4	Laboratorium, perpustakaan, atau fasilitas pembelajaran lainnya tersedia sesuai kebutuhan akademik.	☐	☐	☐	☐
5	Akses internet (Wi-Fi) mendukung kegiatan pembelajaran dan akademik.	☐	☐	☐	☐

No.	Pernyataan	4	3	2	1
6	Sistem informasi akademik dan layanan digital mudah diakses dan digunakan.	☐	☐	☐	☐
7	Fasilitas pendidikan terpelihara dengan baik sehingga selalu siap digunakan.	☐	☐	☐	☐
8	Fasilitas pendidikan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.	☐	☐	☐	☐
9	Kualitas fasilitas pendidikan mendukung kelancaran proses pembelajaran.	☐	☐	☐	☐
10	Secara keseluruhan, kualitas fasilitas pendidikan telah memenuhi harapan saya.	☐	☐	☐	☐