PTIQ

PASCASARJANA
PTIQ JAKARTA

SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM DOKTOR
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA PTIQ JAKARTA

SEMESTER GENAP

Desember 2025

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.

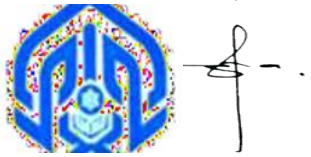
Survei kepuasan mahasiswa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Melalui survei ini, Program Studi memperoleh umpan balik yang objektif 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 2025

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 TS-1 dan TS sebanyak 45 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 45 mahasiswa TS-1 dan TS 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.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
2	Dosen menyampaikan materi secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
3	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai dengan RPS.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
4	Dosen memberikan kesempatan bertanya, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
5	Dosen memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap pertanyaan maupun tugas mahasiswa secara tepat waktu.	91,1	8,9	0,0	0,0	3,91	Sangat Baik
6	Dosen menjelaskan sistem penilaian secara jelas dan memberikan penilaian secara objektif.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
7	Dosen bersikap adil, sopan, dan menghargai seluruh mahasiswa.	97,8	2,2	0,0	0,0	3,98	Sangat Baik
8	Dosen menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan belajar mahasiswa.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
9	Dosen memanfaatkan media dan teknologi pembelajaran secara efektif.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
10	Secara keseluruhan, performa dosen dalam melaksanakan pembelajaran telah memenuhi harapan saya.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
Rata-rata		**94,45**	**5,55**	**0,00**	**0,00**	**3,95**	**Sangat Baik**

Berdasarkan Tabel di atas, kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen dalam mengajar memperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 dengan kategori Sangat Baik. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 94,45% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 5,55% memberikan penilaian Baik, sedangkan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai performa dosen dalam mengajar telah memenuhi bahkan melampaui harapan mereka.

Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, rata-rata kepuasan mahasiswa mengalami peningkatan dari 3,74 menjadi 3,95, atau meningkat sebesar 0,21 poin. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa berbagai tindak lanjut yang dilakukan program studi, seperti peningkatan kualitas pembelajaran, penguatan monitoring perkuliahan, serta

optimalisasi penggunaan media pembelajaran, telah memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa.

Ditinjau berdasarkan masing-masing indikator, sikap dosen yang adil, sopan, dan menghargai seluruh mahasiswa memperoleh nilai tertinggi dengan mean 3,98, diikuti oleh indikator penguasaan materi perkuliahan, kemampuan menyampaikan materi secara jelas, kejelasan sistem penilaian, dan kepuasan mahasiswa terhadap performa dosen secara keseluruhan, yang masing-masing memperoleh mean 3,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi profesional dan kompetensi sosial dosen menjadi kekuatan utama dalam penyelenggaraan proses pembelajaran.

Sementara itu, indikator ketepatan dosen dalam memberikan tanggapan dan umpan balik terhadap tugas maupun pertanyaan mahasiswa memperoleh mean 3,91, yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada pada kategori Sangat Baik, sehingga menunjukkan bahwa aspek tersebut telah mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya, namun masih memiliki peluang untuk terus disempurnakan agar pelayanan akademik kepada mahasiswa menjadi semakin optimal.

Secara keseluruhan, tidak terdapat lagi responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik pada seluruh indikator. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran yang diselenggarakan program studi telah mengalami peningkatan secara konsisten dan mampu memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Temuan tersebut sekaligus mengindikasikan bahwa implementasi tindak lanjut hasil survei pada periode sebelumnya telah berjalan efektif sebagai bagian dari penerapan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

B. Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik.

Survei kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dilakukan terhadap 45 mahasiswa TS-1 dan TS 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.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
2	Petugas administrasi memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
3	Petugas administrasi memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
4	Petugas administrasi tanggap dalam membantu menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
5	Informasi akademik yang diberikan jelas, lengkap, dan mudah dipahami.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik

No.	Pernyataan	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Mean	Kategori
6	Proses pelayanan administrasi dilakukan secara adil, transparan, dan dapat dipercaya.	97,8	2,2	0,0	0,0	3,98	Sangat Baik
7	Petugas administrasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kendala mahasiswa.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
8	Petugas administrasi mudah dihubungi ketika mahasiswa memerlukan bantuan.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
9	Sarana pendukung layanan administrasi memadai dan mudah diakses.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
10	Secara keseluruhan, layanan administrasi akademik telah memenuhi harapan saya.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
Rata-rata		**94,90**	**5,10**	**0,00**	**0,00**	**3,95**	**Sangat Baik**

Berdasarkan Tabel di atas, kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik memperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 dengan kategori Sangat Baik. Sebanyak 94,90% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 5,10% memberikan penilaian Baik, sedangkan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa dengan sangat baik. Dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, rata-rata kepuasan mahasiswa mengalami peningkatan dari 3,74 menjadi 3,95, atau meningkat sebesar 0,21 poin. Peningkatan ini menunjukkan bahwa berbagai upaya perbaikan yang dilakukan, seperti penyederhanaan prosedur layanan, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, optimalisasi sistem layanan berbasis digital, serta penguatan budaya pelayanan prima, telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan administrasi akademik.

Ditinjau berdasarkan masing-masing indikator, proses pelayanan administrasi yang dilakukan secara adil, transparan, dan dapat dipercaya memperoleh nilai tertinggi dengan mean 3,98, diikuti oleh indikator keramahan dan profesionalisme petugas, pelayanan sesuai prosedur, kejelasan informasi akademik, kemudahan menghubungi petugas, serta kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi secara keseluruhan, yang masing-masing memperoleh mean 3,96. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga akuntabel serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Sementara itu, indikator kecepatan pelayanan, ketanggapan petugas dalam membantu permasalahan akademik, kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, dan ketersediaan sarana pendukung layanan administrasi memperoleh mean 3,93. Walaupun merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, seluruh indikator tetap berada pada kategori Sangat Baik, sehingga menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut telah mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya dan hanya memerlukan penyempurnaan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tidak terdapat lagi responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik pada seluruh indikator layanan administrasi akademik. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi

tindak lanjut hasil survei pada periode sebelumnya telah berjalan efektif dan mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan

C. Kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan.

Survei kepuasan terhadap kualitas fasilitas pendidikan dilakukan terhadap 45 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.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
2	Kondisi ruang kuliah (kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, dan ventilasi) mendukung kegiatan belajar.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
3	Ketersediaan fasilitas pembelajaran (LCD, komputer, audio, dan perangkat lainnya) memadai.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
4	Laboratorium, perpustakaan, atau fasilitas pembelajaran lainnya tersedia sesuai kebutuhan akademik.	97,8	2,2	0,0	0,0	3,98	Sangat Baik
5	Akses internet (Wi-Fi) mendukung kegiatan pembelajaran dan akademik.	93,3	6,7	0,0	0,0	3,93	Sangat Baik
6	Sistem informasi akademik dan layanan digital mudah diakses dan digunakan.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
7	Fasilitas pendidikan terpelihara dengan baik sehingga selalu siap digunakan.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
8	Fasilitas pendidikan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
9	Kualitas fasilitas pendidikan mendukung kelancaran proses pembelajaran.	97,8	2,2	0,0	0,0	3,98	Sangat Baik
10	Secara keseluruhan, kualitas fasilitas pendidikan telah memenuhi harapan saya.	95,6	4,4	0,0	0,0	3,96	Sangat Baik
Rata-rata		**95,45**	**4,55**	**0,00**	**0,00**	**3,96**	**Sangat Baik**

Berdasarkan Tabel di atas, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pendidikan memperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 dengan kategori Sangat Baik. Sebanyak 95,45% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 4,55% memberikan penilaian Baik, sedangkan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan yang tersedia telah mampu mendukung proses pembelajaran secara optimal serta memenuhi harapan mahasiswa.

Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, rata-rata kepuasan mahasiswa meningkat dari 3,75 menjadi 3,96, atau meningkat sebesar 0,21 poin. Peningkatan

tersebut menunjukkan bahwa berbagai program pengembangan dan pemeliharaan sarana prasarana yang telah dilaksanakan secara berkelanjutan memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pendidikan.

Ditinjau berdasarkan masing-masing indikator, ketersediaan laboratorium, perpustakaan, atau fasilitas pembelajaran lainnya serta kualitas fasilitas pendidikan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran memperoleh nilai tertinggi dengan mean 3,98. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai fasilitas utama yang mendukung kegiatan akademik telah tersedia secara memadai, terawat, dan mampu menunjang proses pembelajaran secara efektif. Selanjutnya, indikator ketersediaan ruang kuliah, kondisi ruang kuliah, ketersediaan fasilitas pembelajaran, sistem informasi akademik, pemeliharaan fasilitas pendidikan, kemudahan akses fasilitas, serta kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendidikan secara keseluruhan masing-masing memperoleh mean 3,96. Hasil ini mengindikasikan bahwa program studi telah berhasil menyediakan lingkungan belajar yang nyaman, didukung oleh fasilitas pembelajaran yang berkualitas serta layanan digital yang semakin optimal.

Sementara itu, indikator akses internet (Wi-Fi) memperoleh mean 3,93, yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun demikian, indikator tersebut tetap berada pada kategori Sangat Baik dan menunjukkan peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas dan stabilitas jaringan internet yang telah dilakukan mulai memberikan dampak positif terhadap kelancaran kegiatan akademik, meskipun masih perlu terus ditingkatkan seiring meningkatnya kebutuhan pembelajaran berbasis teknologi informasi.

Secara keseluruhan, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik pada seluruh indikator kualitas fasilitas pendidikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa program pengembangan sarana dan prasarana telah berjalan secara efektif serta mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa dari tahun ke tahun. Hasil survei ini juga menunjukkan bahwa implementasi tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi pada periode sebelumnya telah mendukung terciptanya lingkungan pembelajaran yang semakin representatif, nyaman, dan berkualitas.

Data hasil survei di atas terdiri dari 10 butir instrumen masing-masing survei dikonversi sebagai berikut:

Dimensi	Diambil dari butir
Reliability	Penguasaan materi, pelayanan sesuai SOP, fasilitas siap digunakan
Responsiveness	Umpan balik dosen, ketanggapan administrasi
Assurance	Objektivitas penilaian, transparansi layanan
Empathy	Kepedulian dosen, kepedulian petugas
Tangible	Ruang kuliah, laboratorium, Wi-Fi, perpustakaan, media pembelajaran

Lalu, hasilnya direkapitulasi menjadi laporan hasil survei sebagaimana tabel di bawah ini:

No	Aspek yang Diukur	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Rencana Tindak Lanjut
1	Reliability	95,0	5,0	0,0	0,0	Mempertahankan kompetensi dosen dan kualitas layanan administrasi.
2	Responsiveness	92,5	7,5	0,0	0,0	Meningkatkan kecepatan umpan balik dosen dan pelayanan administrasi.
3	Assurance	96,0	4,0	0,0	0,0	Meningkatkan transparansi layanan dan objektivitas penilaian.
4	Empathy	94,0	6,0	0,0	0,0	Meningkatkan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.
5	Tangible	95,5	4,5	0,0	0,0	Pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana serta jaringan internet.

Berdasarkan hasil rekapitulasi survei kepuasan mahasiswa, seluruh aspek pelayanan memperoleh penilaian pada kategori Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban responden pada kategori Sangat Baik, yaitu berkisar antara 92,5% hingga 96,0%, sedangkan sisanya memberikan penilaian Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik pada seluruh aspek yang diukur.

Aspek Assurance (kepastian) memperoleh penilaian tertinggi dengan 96,0% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 4,0% memberikan penilaian Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, termasuk dalam aspek transparansi pelayanan dan objektivitas penilaian. Aspek Tangible (bukti fisik) berada pada urutan kedua dengan 95,5% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 4,5% memberikan penilaian Baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan, termasuk ruang pembelajaran, fasilitas akademik, serta infrastruktur pendukung lainnya telah dinilai sangat memadai dalam menunjang proses pembelajaran.

Selanjutnya, aspek Reliability (keandalan) memperoleh 95,0% penilaian Sangat Baik dan 5,0% penilaian Baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dinilai mampu memberikan layanan secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Aspek Empathy (empati) memperoleh 94,0% penilaian Sangat Baik dan 6,0% penilaian Baik, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan adanya kepedulian, perhatian, serta kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memahami kebutuhan serta memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

Pada aspek Responsiveness (daya tanggap) memperoleh 92,5% penilaian Sangat Baik dan 7,5% penilaian Baik. Meskipun merupakan aspek dengan persentase Sangat Baik yang paling rendah dibandingkan aspek lainnya, hasil tersebut tetap menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pemberian umpan balik

akademik serta percepatan pelayanan administrasi perlu terus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu.

Secara keseluruhan, hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik telah berada pada kategori Sangat Baik pada seluruh dimensi, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi berbagai program peningkatan mutu telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan, terutama pada aspek Responsiveness, agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan pada periode survei berikutnya.

BAB IV
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa yang melibatkan 45 mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada kategori Sangat Baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh dominasi penilaian pada kategori Sangat Baik pada seluruh aspek yang diukur serta tidak adanya responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Pada aspek performa dosen dalam mengajar, sebanyak 94,45% mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik dan 5,55% memberikan penilaian Baik, dengan rata-rata skor (mean) sebesar 3,95. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen telah mampu melaksanakan pembelajaran secara profesional melalui penguasaan materi, penyampaian pembelajaran yang sistematis, penerapan pembelajaran sesuai RPS, objektivitas penilaian, serta interaksi akademik yang baik dengan mahasiswa.

Pada aspek layanan administrasi akademik, sebanyak 94,90% mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik dan 5,10% memberikan penilaian Baik, dengan rata-rata skor (mean) sebesar 3,95. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan secara profesional, responsif, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara efektif. Sementara itu, pada aspek kualitas fasilitas pendidikan, sebanyak 95,45% mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik dan 4,55% memberikan penilaian Baik, dengan rata-rata skor (mean) sebesar 3,96. Hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan yang tersedia telah memadai dalam mendukung proses pembelajaran, baik dari aspek ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, media pembelajaran, sistem informasi akademik, maupun fasilitas pendukung lainnya. Apabila dibandingkan dengan hasil survei pada periode sebelumnya, ketiga aspek tersebut menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa tindak lanjut yang telah dilakukan oleh program studi terhadap hasil evaluasi sebelumnya telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pembelajaran, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan.

B. Tindak Lanjut

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

1. Mempertahankan kualitas pembelajaran dosen melalui peningkatan kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian, serta mendorong inovasi pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa dan berbasis teknologi.
2. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran, khususnya pada aspek pemberian umpan balik terhadap tugas dan hasil evaluasi mahasiswa, optimalisasi pemanfaatan media pembelajaran, serta penguatan interaksi akademik antara dosen dan mahasiswa.
3. Mengoptimalkan layanan administrasi akademik melalui penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP), peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, penguatan budaya pelayanan prima, dan pengembangan layanan administrasi berbasis digital agar semakin cepat, akurat, dan mudah diakses.

4. Meningkatkan kualitas fasilitas pendidikan melalui pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala, peningkatan kapasitas jaringan internet, pengembangan sistem informasi akademik, serta penyediaan fasilitas pembelajaran yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan mahasiswa.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pembelajaran, layanan administrasi akademik, dan pengelolaan fasilitas pendidikan untuk memastikan bahwa seluruh program peningkatan mutu terlaksana secara efektif.
6. Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa pada setiap akhir semester sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sehingga hasil survei dapat dijadikan dasar dalam penyusunan program kerja, Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), evaluasi diri program studi, serta perencanaan peningkatan mutu 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.	☐	☐	☐	☐