



# LAPORAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM



SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
KUALITAS PENGAJARAN DOSEN, LAYANAN  
PENDIDIKAN DAN FASILITAS PENDIDIKAN

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KUALITAS PENGAJARAN DOSEN,  
LAYANANAN ADMINISTRASI  
DAN FASILITAS PENDIDIKAN**





**PROGRAM STUDI  
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (SARJANA)  
TAHUN AJARAN 2024-2025**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
INSTITUT AGAMA ISLAM AL-QUR'AN AL-ITTIFAQIAH  
INDRALAYA OGAN ILIR SUMATRA SELATAN  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PENGAJARAN DOSEN, LAYANAN ADMINISTRASI  
DAN FASILITAS PENDIDIKAN**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (SARJANA)  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM AL-QUR'AN AL-ITTFAQIAH INDRALAYA  
TAHUN AKADEMIK 2024-2025**

<b>Kode Dokumen</b>	: LAP/survei-pend/IAIQI/01/2025
<b>Revisi</b>	:
<b>Tanggal</b>	: 06 Januari 2025
<b>Diajukan Oleh</b>	GPMP,  Akhyar, M.Pd.
<b>Dikendalikan Oleh</b>	UPM,  Ferry Heryadi, M.Pd.
<b>Disetujui Oleh</b>	Dekan,  Dr. Citra Juniarni, M.Pd.
<b>Disahkan Oleh</b>	Ketua LPM,  Api Nafisah, M.Pd.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengajaran Dosen, Layanan Administrasi dan Fasilitas Administrasi Prodi PAI Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya.

Kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan IAIQI dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner, ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan terhadap layanan kemahasiswaan.

Dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di IAIQI dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami tim penyusun mengucapkan banyak terima kasih. Demikian laporan kuesioner pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di IAIQI, semoga bermanfaat untuk civitas akademika Institut Agama Islam Al Qur'an Al Ittifaqiah Indralaya Ogan Ilir.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja kami dalam monev ini. Semoga monev ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan yang ada di IAIQI Indralaya.

Indralaya, 06 Januari 2025

Ketua GPMP,



**Akhyar, M.Pd**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	1
C. Luaran .....	1
D. Manfaat.....	1
<b>BAB II. PELAKSANAAN SURVEI</b>	
A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	2
B. Populasi dan Sampel.....	2
C. Kriteria Penilaian .....	3
<b>BAB III. HASIL SURVEI</b>	
Hasil Survei Kepuasan Pendidikan.....	6
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
Kesimpulan.....	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Program Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) ini merupakan salah satu proses yang rutin dilakukan sebagai bentuk keberlangsungan berjalannya sebuah sistem yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas merupakan syarat mutlak bagi setiap perguruan tinggi. Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum dan lain sebagainya.

Institut Agama Islam Al Qur'an Al Ittifaqiah Indralaya (IAIQI) melalui GPMP mencoba menakar seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk itu, GPMP mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. IAIQI menyadari, kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur karena nantinya akan menjadi promosi perguruan tinggi kepada masyarakat. Idealnya, mahasiswa yang puas oleh pelayanan akan mengajak rekannya, atau orang di sekitarnya untuk kuliah. Itu sebabnya mengapa kualitas dan kuantitas harus berjalan beriringan.

### **B. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan Akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya serta untuk mengetahui tolak ukur tingkat kepuasannya.

### **C. Luaran**

Luaran yang diharapkan dengan adanya kegiatan ini adalah:

1. Adanya dokumen hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik;
2. Rekomendasi perbaikan sistem pelayanan akademik Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI.

### **D. Manfaat**

1. Sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan sistem pelaksanaan pendidikan dan ke depannya.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik (Pendidikan) di Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI Indralaya

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEI

#### A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan setiap akhir dari perkuliahan. Waktu tersebut dipilih karena mahasiswa sudah menjalani perkuliahan dalam kurun 1 semester kalender akademik. Jadi mahasiswa dirasa sudah merasakan hasil perbaikan pelayanan. Tempat pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh mahasiswa di kelas melibatkan dosen pembimbing akademik.

#### B. Populasi dan Sampel

Sasaran Populasi dari survei Pelaksanaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik ini adalah semua mahasiswa di lingkungan Program Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya perkuliahan.

Populasi yang digunakan dalam mengisi kuesioner Kepuasan Mahasiswa adalah para mahasiswa yang semester dua Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah. Pihak IAIQI melakukan survei ke populasi tersebut dengan menyebarkan kuesioner Kepuasan Mahasiswa untuk diisi oleh populasi tersebut. Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu mahasiswa Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI, survei ini ada 230 mahasiswa yang mengisi kuesioner.

#### C. Kriteria Penilaian

**Tabel 2.1**  
**Kuesioner Keباikan Mahasiswa Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan**

No	Indikator	Butir Pernyataan
1	Keandalan (Reliability)	1. Program sistem akademik Fakultas memberikan data administrasi yang akurat
		2. Jadwal kegiatan akademik diselenggarakan tepatwaktu
		3. Staf administrasi akademik member informasi yang akurat
		4. Tata letak buku di perpustakaan tepat sesuai pada pencarian komputerisasi
		5. Staf administrasi akademik cepat dan tepat dalam melayani mahasiswa
		6. Dosen mengawali dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu
		7. Dosen memberi/menyediakan bahan ajar yang sesuai dan lengkap
		8. Dosen wali akademik membimbing proses perkuliahan
2.	Daya Tanggap	1. Program sistem akademik mudah diakses kapan saja
		2. Staf perpustakaan tanggap melayani mahasiswa

	(Responsiveness)	<p>3. Staf administrasi akademik (Tata Usaha) tanggap melayani mahasiswa</p> <p>4. Staf menanggapi pertanyaan dengan baik</p> <p>5. Dosen memberikan kesempatan untuk berdiskusi</p> <p>6. Dosen wali akademik tanggap menangani permasalahan akademik mahasiswa</p> <p>7. Dosen wali akademik mudah dihubungi saat mahasiswa membutuhkan konsultasi</p>
3.	Kepastian (Assurance)	<p>1. Staf perpustakaan memiliki pengetahuan sesuai dengan pekerjaannya</p> <p>2. Staf administrasi akademik pusat (Tata Usaha) memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya</p> <p>3. Staf administrasi akademik (Tata usaha Fakultas) bersikap ramah dan professional</p> <p>4. Dosen wali akademik memberikan solusi dalam menangani permasalahan mahasiswa</p> <p>5. Kurikulum sesuai dengan kompetensi lulusan</p> <p>6. Dosen memiliki kompetensi sesuai bidang ilmu</p>
4.	Emphaty (Empati)	<p>1. Program sistem akademik memberikan peringatan terkait kegiatan akademik maupu kelengkapan administrasi akademik</p> <p>2. Staf perpustakaan membantu mencari buku/jurnal terkait</p> <p>3. Staf administrasi akademik (Tata Usaha) memahami masalah</p>

		dan kepentingan administrasi akademik mahasiswa
		4. Dosen memberikan perhatian kepada semua mahasiswa terkait perkuliahan
		5. Dosen wali akademik memantau perkembangan akademik mahasiswa
5.	Tangibles (Bukti Fisik yang terlihat)	1. Gedung yang bersih dan terawat
		2. Akses jaringan internet memadai dan lancar
		3. Perpustakaan yang nyaman, bersih, rapi dan memadai
		4. Perpustakaan menyediakan buku, jurnal, dan literature lain yang memadai
		5. Ruang layanan administrasi akademik Fakultas (Tata Usaha) bersih, nyaman dan terdapat ruang tunggu
		6. Ruang administrasi akademik (Tata Usaha Fakultas) memiliki prosedur pelayanan akademik yang jelas
		7. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan
		8. Ruang dosen wali akademik nyaman untuk berkegiatan konsultasi
		9. Ruang kuliah nyaman, bersih, rapi, dan memadai
		10. Lampu ruang kuliah memiliki cahaya yang cukup
		11. LCD/Proyektor berfungsi baik
		12. Penyejuk ruangan berfungsi dengan baik
		13. Steker (colokan) di kelas memadai
		14. Toilet nyaman, bersih dan memadai
		15. Tempat ibadah nyaman, bersih dan memadai
		16. Taman dan ruang terbuka yang mendukung terciptanya suasana akademik

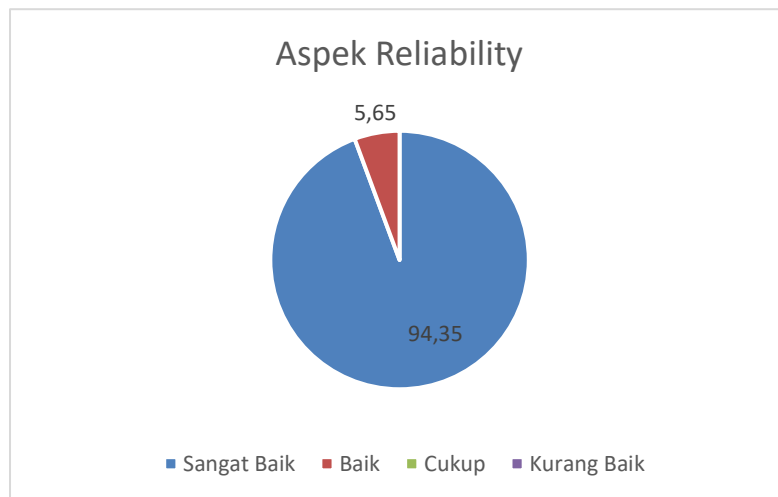
## BAB III

### HASIL SURVEI

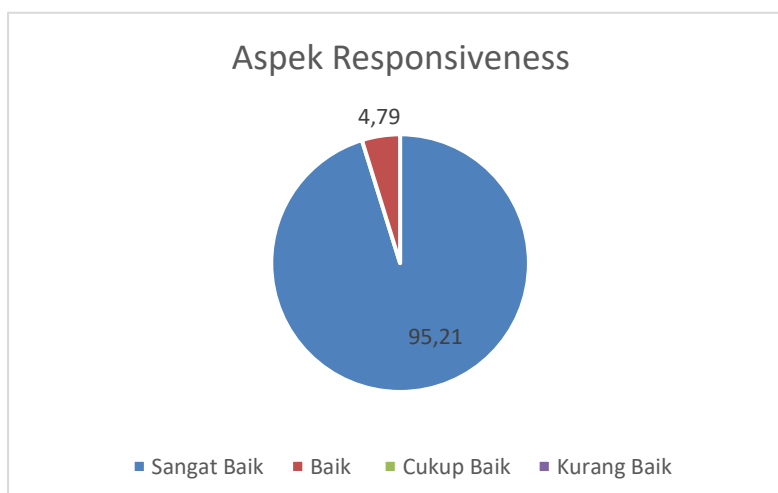
#### A. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Kuesioner dilakukan dengan menghimbau para mahasiswa mengisi kuesioner secara online (*google form*) <https://bit.ly/SurveyKepuasanMahasiswaPAI>. Tim membagikan kuesioner kepada masing-masing responden untuk diisi dan dikerjakan sesuai dengan kondisi responden. Hasil dari sampel dalam mengisi kuesioner diuraikan sebagai berikut:

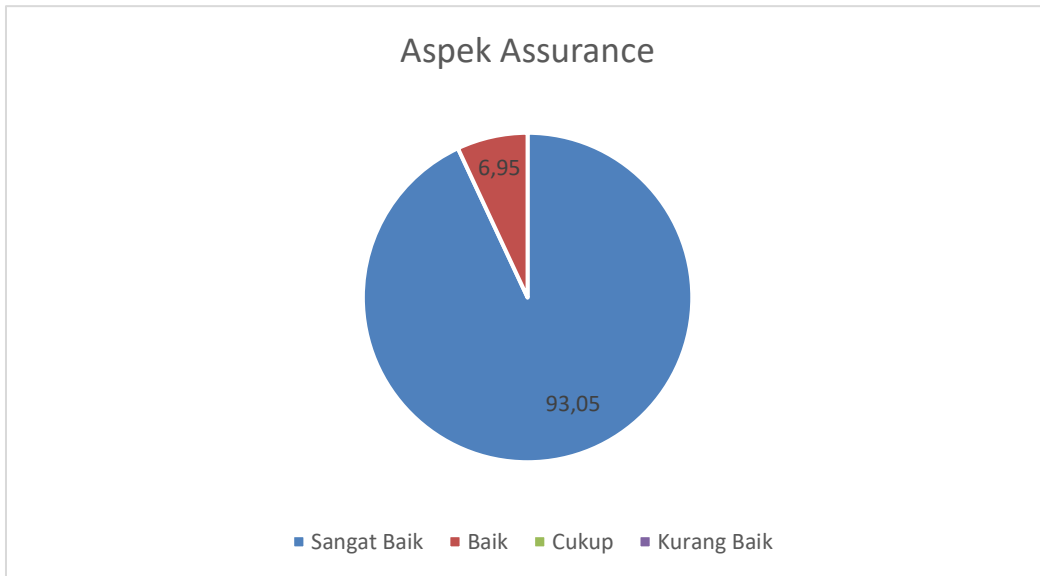
1. Aspek *Reliability* (keandalan) meliputi kemampuan dosen, staf akademik (tenaga kependidikan) dan pengelola dalam memberikan pelayanan; sebanyak 217 orang mahasiswa atau (94,35%) menyatakan sangat baik, 13 mahasiswa (5,65%) baik.



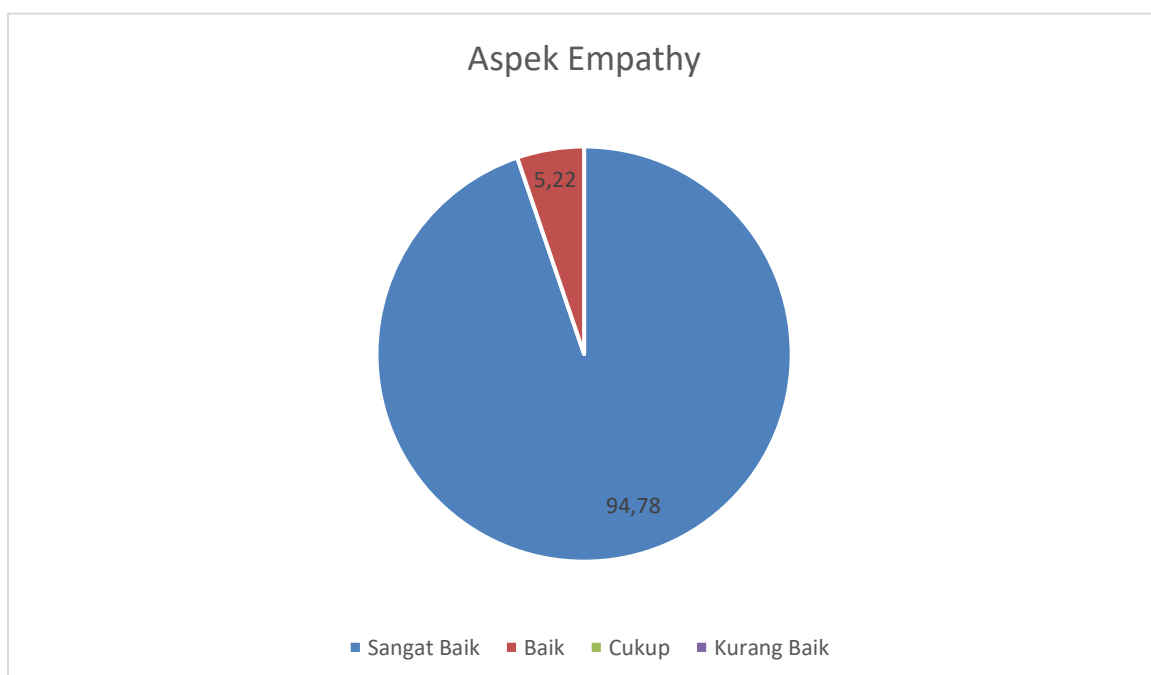
2. Aspek *Responsiveness* (sikap tanggap); meliputi kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; 219 orang (95,21%) mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 11 orang (4,79%) menyatakan baik.



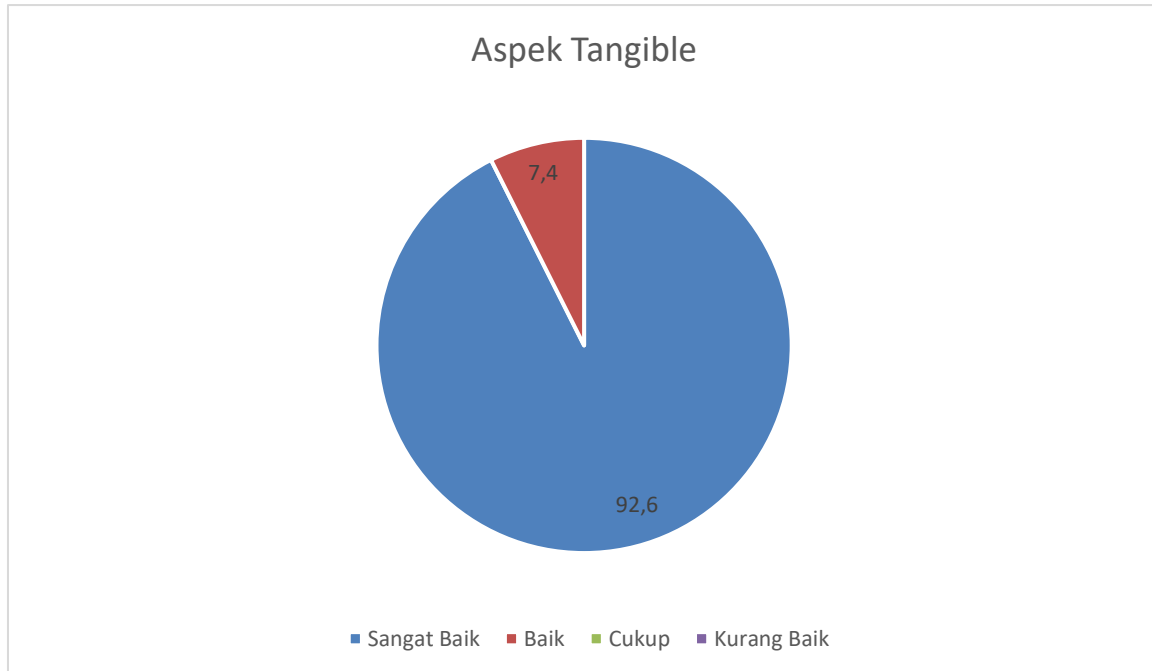
3. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa); meliputi kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan; yang menjawab sangat baik 214 orang (93,05%) dan 16 orang (6,95%) merasakan baik.



4. Aspek *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa); meliputi kesediaan atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa; 218 orang (94,78%) menyatakan sangat baik, 12 orang (5,22%) menjawab baik.



5. Aspek *Tangibles* (sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana Pendidikan); meliputi penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas serta kualitas sarana dan prasarana; 213 orang (92,60%) menyatakan sangat baik, 17 orang (7,40%) menjawab baik.



## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Sebanyak 94,35% mahasiswa menyatakan sangat baik terhadap Aspek *Reliability* (keandalan) meliputi kemampuan dosen, staf akademik (tenaga kependidikan) dan pengelola dalam memberikan pelayanan pada Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI.
2. Sebanyak 95,21% Mahasiswa Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI menyatakan sangat baik terhadap Aspek *Responsiveness* (sikap tanggap); meliputi kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Sebanyak 93,05% Mahasiswa Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI menyatakan sangat baik Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa); meliputi kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.
4. Sebanyak 94,78% Mahasiswa Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI menyatakan sangat baik Aspek *Empathy* (Empati); meliputi kesedian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa.
5. Sebanyak 92,60% Mahasiswa Studi Pendidikan Agama Islam (Sarjana) IAIQI menyatakan sangat baik terhadap Aspek *Tangibles* (sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana Pendidikan) ; meliputi penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas serta kualitas sarana dan prasarana.

#### B. SARAN

1. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi guna mendukung kelancaran aktivitas akademik mahasiswa.
2. Penataan dan pengelolaan koleksi buku perpustakaan yang lebih tertib dan sistematis agar mudah diakses oleh pengguna.
3. Optimalisasi peran dosen dalam menyediakan waktu untuk diskusi akademik dengan mahasiswa di luar kegiatan perkuliahan.
4. Peningkatan sikap profesional dan pelayanan staf terhadap mahasiswa sebagai bagian dari layanan prima institusi.
5. Penguatan fungsi wali mahasiswa atau dosen pembimbing akademik dalam membimbing, mendampingi, serta membantu penyelesaian permasalahan mahasiswa.

6. Peningkatan kesigapan dan responsivitas staf perpustakaan dalam membantu pencarian sumber jurnal dan buku yang dibutuhkan mahasiswa.
7. Penyediaan sistem antisipasi berupa cadangan sumber listrik untuk menjamin keberlangsungan layanan akademik saat terjadi pemadaman listrik bergilir