



# Survei Kepuasan Mahasiswa

Prodi Doktor Pendidikan Agama Islam SPS UIKA Bogor  
Thn 2022-2023 - Ganjil



# **LAPORAN HASIL SURVEI**

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA  
PEMBELAJARAN**

**PERIODE SEMESTER GANJIL TAHUN 2022-2023**



**SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS IBN KHALDUN BOGOR  
TAHUN AJARAN 2022-2023 SEMESTER GANJIL**

## HALAMAN PENGESAHAN

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Mengajar Dosen, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Pembelajaran

### Tim Penyusun:

Dr. Budi Handrianto, MPd  
Arbiansyah

Bogor, 3 Maret 2023

<b>Mengetahui,</b>	<b>Menyetujui,</b>
<b>Ketua Program Studi</b>	<b>Ketua GKM Program Studi</b>
 <b>Dr. Adian Husaini, MSi</b>	 <b>Dr. Abas Mansur Tamam, MA</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Doktor Pendidikan Agama Islam merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi keilmuan program studi. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa program studi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas program studi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif program studi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

GKM Program Studi sebagai *supporting unit* selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh Program studi antara lain yaitu Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran. Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan terhadap performa mengajar dosen ini dilakukan untuk menjangar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil Survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Program Studi selanjutnya.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh GKM Program Studi Doktor Pendidikan Agama Islam

Sekolah Pascasarjana UIKA Bogor. Selain itu, Survei ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

**C. Sasaran**

Mahasiswa Aktif Program Studi Doktor Pendidikan Agama Islam Tahun Akademik 2022-2023 Semester Ganjil.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. Waktu Pelaksanaan**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 23 Februari 2023 sampai dengan 28 Februari 2023. Kuesioner tersebut diisi melalui platform google form dan website program studi: <https://forms.gle/iVthaWXyiextWVSN8>

#### **B. Subjek/Profil Responden**

Survei yang dilakukan ini merupakan Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran program studi Tahun Akademik 2022/2023 semester ganjil dengan jumlah 25 mahasiswa.

#### **C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada Survei kali ini adalah sampel jenuh alias populasi keseluruhan mahasiswa aktif Tahun Akademik 2022/2023 semester ganjil sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner melalui Google Form web program studi. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 10 item dari 3 indikator kepuasan mahasiswa. Pernyataan tersebut berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran. Dari 10 item pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan teknik membandingkan antara keinginan (harapan) dan kenyataan (kinerja) dengan skala 1-5 di mana angka 5 menunjukkan angka paling baik dan angka 1 menunjukkan angka paling kurang.

#### **D. Pengolahan Data**

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian Survei melalui Google Form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas sudah diolah sebelumnya dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

## **BAB III**

### **HASIL DAN ANALISA**

#### **A. Demografi Kuesioner**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 23 Februari 2023 sampai dengan 28 Februari 2023. Kuesioner tersebut diisi Google Form dan web program studi: [https://forms.gle/iVthaWXYiextWVSN8\\_dimana](https://forms.gle/iVthaWXYiextWVSN8_dimana) hasil kuesioner tersebut terekam pada database GKM Program Studi. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada Survei ini jumlah respon yang didapatkan sebanyak 25 responden dari total 28 mahasiswa semester 1-3 yang masih aktif. Dengan demikian tingkat pengembalian sebesar 90% respon dari jumlah keseluruhan Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2022/2023 merupakan angka yang cukup tinggi.

#### **B. Uji Kualitas Instrumen**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas sudah diuji sebelumnya dengan hasil ke-10 pertanyaan yang ditanyakan valid. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

##### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas sudah diuji sebelumnya dengan hasil dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam Survei ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

#### **C. Analisis Data**

Survei dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kinerja dosen, pelayanan administrasi akademik dan sarana prasarana pembelajaran. Responden diminta untuk menyebut harapan dari pernyataan dalam skala 1-5 dan bagaimana fakta (kinerja)-nya dalam skala 1-5. Respon yang didapatkan berjumlah 25 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 10 item pernyataan. Kriteria baik buruk ketiga hal yang dimintakan respons kepuasan terhadap mahasiswa adalah:

Tabel 1: Kriteria Penilaian Kinerja

Melebihi Ekspektasi (Sangat Bagus)	> Harapan	Harapan
Sesuai Ekspektasi (Bagus)	-2,5%	Harapan
Mendekati Ekspektasi (Cukup)	-2.5%-5%	Harapan
Perlu Perbaikan (Kurang)	>-5%	Harapan

Apabila kinerja ketiga variabel melebihi ekspektasi (harapan), misalkan mahasiswa mempunyai ekspektasi terhadap sarana dan prasarana sebesar nilai 4. Maka jika fakta/kinerja pengelolaan sarana prasarana menurut persepsi mahasiswa melebihi ekspektasi maka dia memberi nilai 5 yang artinya Sangat Bagus (SB). Jika sesuai dengan ekspektasi dia memberi nilai 4 atau masih kurang 2.5% dari ekspektasi maka itu artinya Bagus (B). Demikian juga seterusnya sebagaimana tertera dalam tabel.

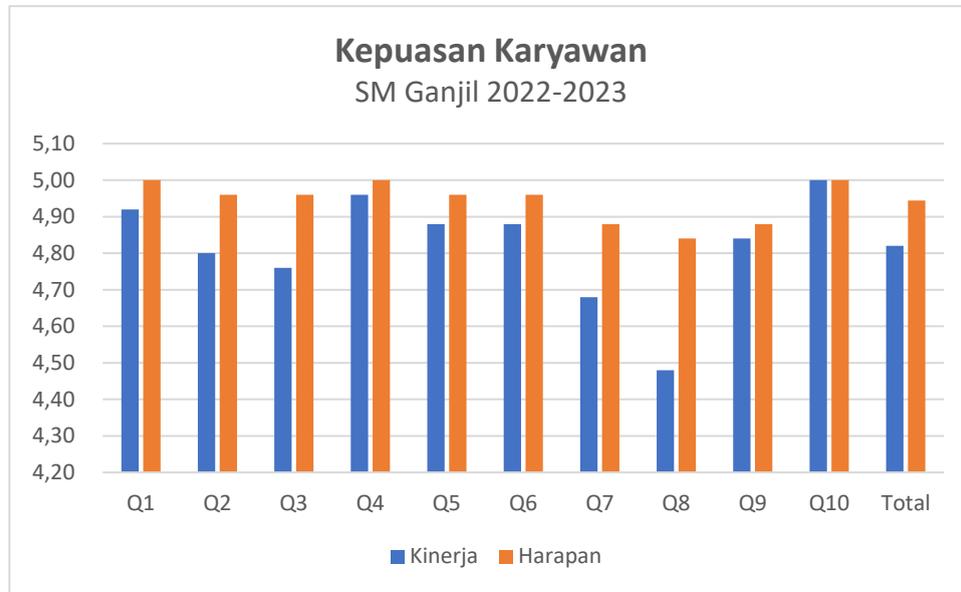
### Hasil Survei

Hasil evaluasi 10 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan administrasi akademik dan sarana prasarana secara keseluruhan Baik (B).

Tabel 2: Hasil Survei Kepuasan

Pernyataan	Kinerja	Harapan	Nilai
Q1	4,92	5	B
Q2	4,8	4,96	C
Q3	4,76	4,96	C
Q4	4,96	5	B
Q5	4,88	4,96	B
Q6	4,88	4,96	B
Q7	4,68	4,88	C
Q8	4,48	4,84	K
Q9	4,84	4,88	B
Q10	5	5	B
<b>Total</b>	<b>4,82</b>	<b>4,944</b>	<b>B</b>

Secara visual dapat digambarkan dalam grafik berikut ini:



Gambar 1: Grafik Kepuasan Karyawan Mahasiswa Aktif Semester Ganjil Tahun 2022-2023

#### D. Kesimpulan

Survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kinerja mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran secara keseluruhan Baik (B) di mana kinerja yang dibuktikan oleh dosen dan tendik sama dengan eksprektasi mereka, di mana ekspektasi sebesar 4,94 sedangkan kinerjanya 4.82.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahawa tingkat kepuasan pada 3 aspek layanan berada kriteria **BAIK (B)**. Kepuasan tertinggi bisa dilihat pada grafik dan tabel pada pernyataan no. 4 (Q4) mengenai pada akhir penyajian materi belajar kepada mahasiswa diberikan kesempatan bertanya dan memberi tanggapan sehingga merasa puas dan memahami lebih baik yaitu sebesar 4.96. Sedangkan nilai kinerja terendah ada pada pernyataan no.8 (Q8) mengenai fasilitas perpustakaan sudah memadai (kelengkapan buku, ruang baca, dll) yaitu sebesar 4,48. Aspek ini perlu mendapatkan perhatian serius karena nilainya K (Kurang) yang menunjukkan mahasiswa tidak puas dengan pelayanan perpustakaan.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran memuaskan sudah sangat bagus. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang dianggap masih belum memadai. Hasil tersebut diberikan kepada masing-masing dosen, kepala tata usaha dan pengelola sarana prasarana untuk ditindaklanjuti dengan perbaikan. Khusus untuk sarana prasarana berupa jasa layanan perpustakaan harus mendapatkan perhatian ekstra karena mendapat nilai Kurang (K).

Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Nilai persentase tingkat kepuasan yang dihasilkan pada Survei ini telah sesuai standar bahkan melebihi ekspektasi mahasiswa. Dengan demikian, merekomendasikan kepada Program Studi untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada 3 aspek layanan kepuasan mahasiswa tersebut.

## **Kuesioner**

### **Kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen, Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dan Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran**

#### **Tahun Akademik 2022/2023**

Sebagai upaya GKM Program Studi Doktor Pendidikan Agama Islam untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh mahasiswa aktif agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar (kurang lebih 3 menit) untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Questionnaire ini membantu untuk mengevaluasi kinerja Program Studi Doktor Pendidikan Agama Islam. Silakan mengisi angket yang ada di bawah ini dengan cara mengklik jawaban yang menurut anda sesuai serta mengisi biodata yang lengkap sesuai dengan apa yang ada pada angket di bawah ini. Angket ini terdiri dari 3 aspek yakni (1) Layanan Kinerja pengajaran Dosen terdapat 5 item pertanyaan dari nomor 1-5. (2) Layanan Administrasi Program Studi terdapat 2 item pertanyaan dari nomor 9-10, dan (3) Sarana Dan Prasarana Pembelajaran yang terdiri dari 3 item pertanyaan dari nomor 6-8.

Seluruh pernyataan diukur dengan menyebutkan harapan/ekspektasi yang diinginkan mahasiswa dan fakta yang terjadi atau kinerja dari ketiga aspek tersebut.

## Daftar Pernyataan

Q1	Pada Semester Genap Jadwal Pembelajaran dilaksanakan dengan tepat (Kedatangan dosen, pergantian dosen & istirahat ) [Kinerja]
Q1	Pada Semester Genap Jadwal Pembelajaran dilaksanakan dengan tepat (Kedatangan dosen, pergantian dosen & istirahat ) [Harapan]
Q2	Cara Penyajian materi pelajaran oleh dosen sangat mudah, dapat dipahami dan tidak membosankan [Kinerja]
Q2	Cara Penyajian materi pelajaran oleh dosen sangat mudah, dapat dipahami dan tidak membosankan [Harapan]
Q3	Materi pembelajaran yang diberikan dosen bervariasi/menarik minat [Kinerja]
Q3	Materi pembelajaran yang diberikan dosen bervariasi/menarik minat [Harapan]
Q4	Pada akhir penyajian materi belajar kepada mahasiswa diberikan kesempatan bertanya dan memberi tanggapan sehingga merasa puas dan memahami lebih baik [Kinerja]
Q4	Pada akhir penyajian materi belajar kepada mahasiswa diberikan kesempatan bertanya dan memberi tanggapan sehingga merasa puas dan memahami lebih baik [Harapan]
Q5	Dosen selalu tanggap terhadap aspirasi dan keluhan mahasiswa dan berusaha memberi respon dengan cepat dan setepat mungkin [Kinerja]
Q5	Dosen selalu tanggap terhadap aspirasi dan keluhan mahasiswa dan berusaha memberi respon dengan cepat dan setepat mungkin [Harapan]
Q6	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan (ruang kelas/ruang praktikum) [Kinerja]
Q6	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan (ruang kelas/ruang praktikum) [Harapan]
Q7	Alat-alat penunjang pembelajaran (OHP/LCD, Komputer, Alat Peraga & Alat Praktik) tersedia dan terpelihara [Kinerja]
Q7	Alat-alat penunjang pembelajaran (OHP/LCD, Komputer, Alat Peraga & Alat Praktik) tersedia dan terpelihara [Harapan]
Q8	Fasilitas perpustakaan sudah memadai (kelengkapan buku, ruang baca, dll) [Kinerja]
Q8	Fasilitas perpustakaan sudah memadai (kelengkapan buku, ruang baca, dll) [Harapan]
Q9	Kecepatan dan ketepatan dalam memproses dan menyelesaikan administrasi pelayanan kepada siswa [Kinerja]
Q9	Kecepatan dan ketepatan dalam memproses dan menyelesaikan administrasi pelayanan kepada siswa [Harapan]
Q10	Pelayanan yang sopan, ramah dan mampu memberikan penjelasan / berkomunikasi dengan baik [Kinerja]
Q10	Pelayanan yang sopan, ramah dan mampu memberikan penjelasan / berkomunikasi dengan baik [Harapan]

### Data Mentah

Responden	Semester	Q1-K	Q1-H	Q2-K	Q2-H	Q3-K	Q3-H	Q4-K	Q4-H	Q5-K	Q5-H	Q6-K	Q6-H	Q7-K	Q7-H	Q8-K	Q8-H	Q9-K	Q9-H	Q10-K	Q10-H
R-1	Semester 1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
R-2	Semester 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-3	Semester 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-4	Semester 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-5	Semester 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-6	Semester 1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
R-7	Semester 1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-8	Semester 2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-9	Semester 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
R-10	Semester 2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5
R-11	Semester 2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
R-12	Semester 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R-13	Semester 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-14	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
R-15	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-16	Semester 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-17	Semester 3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
R-18	Semester 3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
R-19	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
R-20	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
R-21	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R-22	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R-23	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
R-24	Semester 3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
R-25	Semester 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Rata-rata</b>		4,92	5,00	4,80	4,96	4,76	4,96	4,96	5,00	4,88	4,96	4,88	4,96	4,68	4,88	4,48	4,84	4,84	4,88	5,00	5,00
<b>Selisih K-H</b>		-	0,08	-0,16	-0,16	-0,20	-0,20	-0,04	-0,04	-0,08	-0,08	-0,08	-0,08	-0,20	-0,20	-0,36	-0,36	-0,04	-0,04		-