



# **SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKAMEDIK, SARANA DAN PRASARANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)**

**SEMESTER GANJIL  
TA. 2022/2023**

**PASCASARJANA  
UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI  
TAHUN 2023**



**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
AKADEMIK DAN SARANA & PRASARANA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)  
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SJECH M.  
DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur hanya milik Allah Tuhan semesta alam. Karena Rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, Laporan Kegiatan survey kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi terhadap pelayanan akademik ini dapat dirampungkan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan seluruh orang yang senantiasa mengikuti sunnah beliau

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi melaksanakan kegiatan survey kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi terhadap pelayanan akademik ini untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa agar dapat dilihat kekurangan atau kelemahan sehingga dapat diupayakan peningkatan terhadap pelayanan akademik mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Kami menghaturkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini. Mudah-mudahan kerja keras kita semua dapat memberikan manfaat bagi kemajuan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi. Aamiin.

Bukittinggi, Februari 2023

Sekretaris Prodi MPI,



Widya Syafitri, M.Pd

## **DAFTAR ISI**

Kata pengantar

Daftar isi

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar belakang
- B. Tujuan pengukuran
- C. Waktu pelaksanaan kegiatan
- D. Responden
- E. Komponen dan aspek pengukuran
- F. Alat ukur dan system skoringnya
- G. Sistematika pelaporan

### **BAB II HASIL & PEMBAHASAN**

- A. Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga pendidik
- B. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana

### **BAB II KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### **BAB IV PENUTUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan UIN Bukittinggi.

### **B. Tujuan Pengukuran**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam Menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan serta dalam menentukan arah kebijakan Lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja Lembaga, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja Lembaga yang perlu segera ditindak lanjuti berdasarkan skala prioritas.

### **C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan September 2022. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilakukan bulan Januari 2023. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2023.

### **D. Responden**

Responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Bukittinggi.

### **E. Komponen & Aspek Pengukuran**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan.
2. Sarana dan prasarana meliputi kecukupan dan ketersediaan sarana dan prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab computer, kamar mandi/toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana public.

### **F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya**

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu skala 1 sd skala 5, (sangat memuaskan,memuaskan,cukup memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan). Mengungkap nilai pentingnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan penunjang yang terdiri dari (a) penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik. (b) kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik (c) pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. (d) empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa. (e) sarana dan prasarana meliputi kecukupan dan ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab computer, kamar mandi/toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.

### **G. Sistematika Pelaporan**

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa :

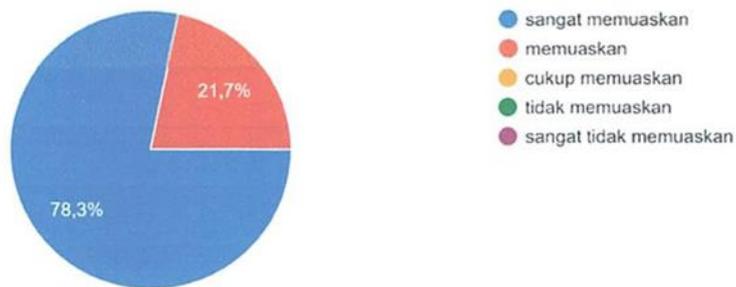
1. Bab I pendahuluan, yang memuat latar belakang,tujuan, waktu pelaksanaan, responden, aspek/ komponen yang diukur, alat ukur & system skoring, serta sistematika pelaporan
2. Bab II hasil & pembahasan
3. Bab III Kesimpulan dan saran
4. Bab IV Penutup

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

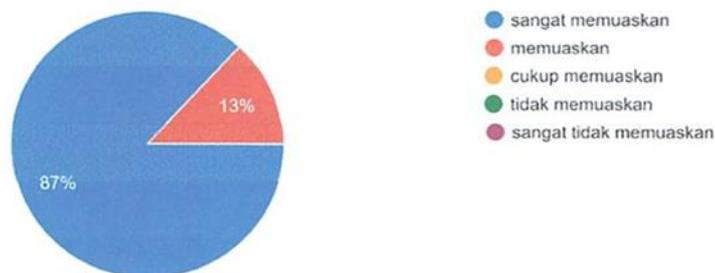
#### A. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan  
23 jawaban



78,3% mahasiswa prodi magister pendidikan islam (MPI) merasa sangat puas dengan kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan. Sisanya 21,7% mengatakan memuaskan. Ini berarti mahasiswa merasa sangat memuaskan terhadap kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.

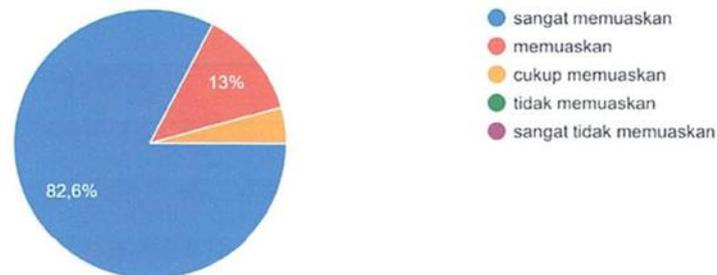
Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa  
23 jawaban



Grafik di atas menyatakan 87% responden merasa bahwa kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa sangat memuaskan. Sementara itu hanya 13% mahasiswa yang menilai bahwa kualitas layanan staf

akademik memuaskan. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan staf akademik adalah sangat memuaskan dalam memenuhi kepentingan mahasiswa.

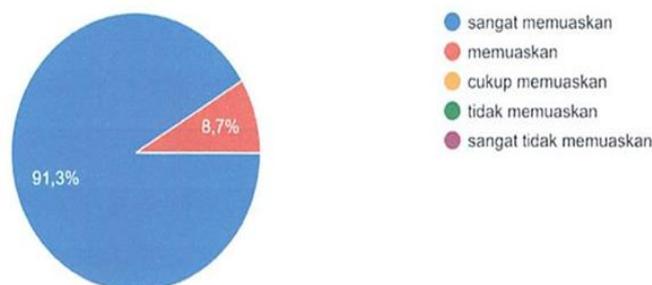
Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan  
23 jawaban



Terkait dengan kesantunan dalam memberikan pelayanan, 82,6% mahasiswa MPI menilai bahwa staf administrasi akademik sangat memuaskan. Sementara itu 13% mahasiswa merasa puas dengan kesantunan staf akademik dalam memberikan pelayanan. Namun sisanya, mahasiswa menilai cukup memuaskan. Dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kesantunan staf administrasi akademik dalam memberikan pelayanan.

## B. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sarana prasarana

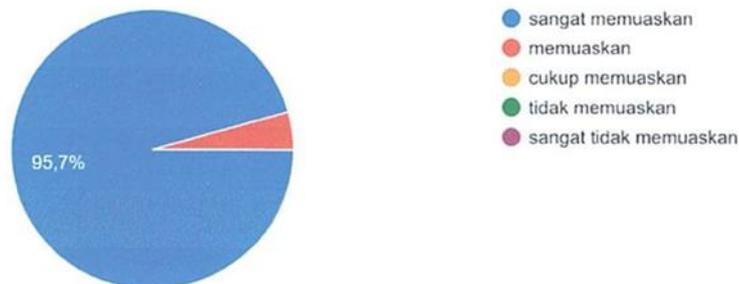
Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi  
23 jawaban



Kerapian dan kebersihan kelas menjadi faktor penting dalam kesuksesan PBM. Untuk kriteria ini, 91,3% mahasiswa MPI memberi jawaban sangat

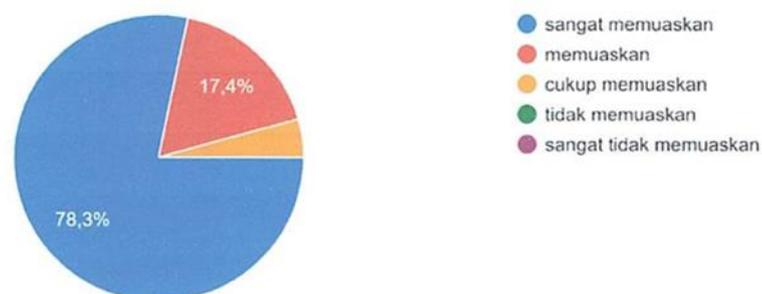
memuaskan. Ini artinya sebagian besar mahasiswa MPI merasa sangat nyaman dengan ruang kuliah Prodi MPI yang tertata rapi dan bersih. Sementara hanya 8,7% mahasiswa yang merasa puas. Berdasarkan hasil respon mahasiswa ini bisa disimpulkan bahwa semua mahasiswa merasa tidak ada permasalahan dengan kelas tempat mereka belajar selama semester ganjil 2022/2023.

Ruang kuliah sejuk dan nyaman  
23 jawaban



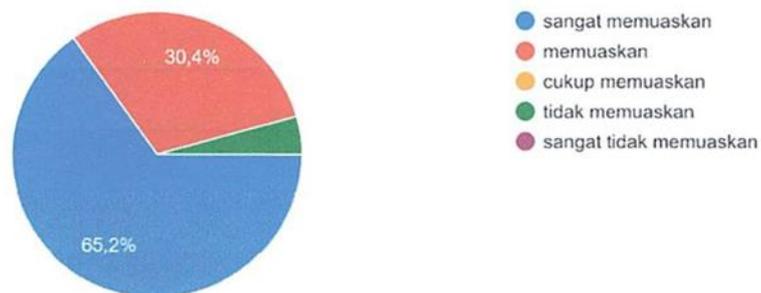
Walaupun Bukittinggi dikenal dengan kota yang sejuk, namun pada semester ganjil 2022/2023, kota ini terkena pemanasan global. Tentunya hal ini diharapkan tidak berimbas kepada kurang nyaman PBM. Namun berdasarkan hasil yang telah direspon oleh responden, 95,7% mahasiswa memberikan penilaian bahwa ruang kuliah sangat sejuk dan nyaman, dan sisanya menilai bahwa ruang perkuliahan sejuk dan nyaman. Dua jenis jawaban ini menunjukkan bahwa ruang kelas mahasiswa MPI sejuk dan nyaman untuk mereka melakukan aktivitas PBM walaupun cuaca sedang kurang bersahabat.

Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.  
23 jawaban



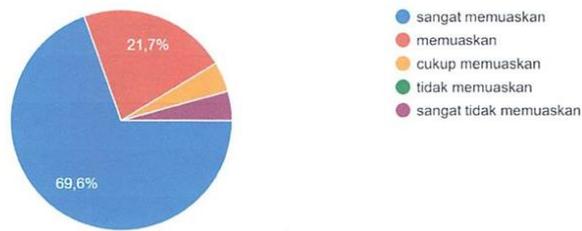
Pada setiap kelas MPI terdapat 20 kursi kerja yang digunakan sebagai kursi belajar beserta meja yang disusun melingkar (bundar). Selain itu pada kelas juga terdapat infokus dan papan tulis kaca disertai dengan pencahayaan yang sangat layak. Semua ini guna menunjang kelancaran dan kesuksesan PBM. Sementara itu respon mahasiswa terhadap pernyataan angket terkait dengan sarana pembelajaran adalah 78,3% mahasiswa menilai sangat memuaskan. Juga terdapat 17,4% merasakan memuaskan, dan sisanya merasa cukup memuaskan dengan saran pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah. Walaupun lebih dari 50% mahasiswa merasa sangat memuaskan namun pengelola serta pimpinan perlu memikirkan solusi terhadap respon mahasiswa yang menyatakan cukup memuaskan agar semua mahasiswa merasa puas dan menikmati PBM mereka.

Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih  
23 jawaban



Terkait dengan fasilitas kamar kecil, 65,2% mahasiswa menilai sangat memuaskan. 30,4% merasa fasilitas kamar kecil memuaskan, siswanya mahasiswa menjawab tidak memuaskan. Jawaban mahasiswa terhadap pernyataan ini beragam. Terkait dengan ketersediaan fasilitas kamar mandi perlu mendapat perhatian dari pengelola dan pimpinan dan segera ditindaklanjuti. Hal ini bertujuan agar mahasiswa merasa nyaman.

Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa  
23 jawaban



Selain ketersediaan kamar kecil, fasilitas ibadah yang digunakan oleh mahasiswa juga mendapat jawaban yang beragam. 69,6 % mahasiswa menilai sangat memuaskan, 21,7% merasa memuaskan, dan sisanya mahasiswa menjawab cukup memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Ini berarti masih terdapat sebagian kecil mahasiswa merasa kurang nyaman beribadah di gedung pascasarjana UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi. Hal ini perlu segera ditindaklanjuti untuk membuat mahasiswa nyaman di semua tempat ketika mereka berada di gedung pascasarjana UIN Bukittinggi.

### **BAB III**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey kepuasan Mahasiswa semester ganjil tahun 2022/2023 yang meliputi 2 (dua) aspek berikut disampaikan kesimpulan :

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Pendidik
  - a. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan, mahasiswa menyatakan 78,3% menyatakan sangat puas terhadap kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.
  - b. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, mahasiswa menyatakan 87% menyatakan sangat puas terhadap kualitas layanan staf akademik memenuhi kepentingan mahasiswa.
  - c. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, mahasiswa menyatakan 87% menyatakan sangat puas terhadap staff administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, 13% menyatakan puas terhadap staf administrasi akademik santun dalam memberikan layanan.
  
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Sarana Prasarana
  - a. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, mahasiswa menyatakan 91,1% menyatakan sangat puas terhadap Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi, 8,7% menyatakan puas terhadap ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.
  - b. Ruang kuliah sejuk dan nyaman, mahasiswa menyatakan 95,7% menyatakan sangat puas terhadap ruang kuliah sejuk dan nyaman, 78,3% mahasiswa menyatakan sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah sangat memuaskan, 17,4% mahasiswa menyatakan puas terhadap sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah, ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, mahasiswa menyatakan 65,2% menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, 30,4% mahasiswa menyatakan memuaskan terhadap

ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih. serta banyak 69,6% mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa, 21,7% mahasiswa menyatakan puas terhadap fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa namun ada sebagian mahasiswa yang menyatakan cukup puas dan sangat tidak puas terhadap fasilitas ibadah yang dipergunakan oleh mahasiswa.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Untuk menjaga kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan sarana & prasarana maka hasil survei harus dibicarakan dengan direktur pascasarjana, tenaga kependidikan dan pengelola prodi MPI untuk membahas temuan survei agar terjadi budaya mutu pada dua indikator baik pelayanan akademik maupun sarana dan prasarana.

Adapun yang akan dibicarakan pada rapat bersama pimpinan adalah:

1. peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi akademik karena masih ada sebagian kecil mahasiswa merasa cukup puas atas staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, ini bisa ditingkatkan lagi.
2. ketersediaan fasilitas kamar kecil yang bersih karena ada sebagian kecil mahasiswa yang menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, walaupun ini sebahagian kecil yang menyatakan tidak puas semoga dapat ditingkatkan lagi sehingga mahasiswa merasa puas terhadap fasilitas kamar kecil.
3. kelengkapan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa karena ada sebagian kecil mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas terhadap fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa, mereka menyarankan agar tempat beribadah ada sekat atau pembatas antara laki-laki dan perempuan. Walaupun ini sebahagian kecil yang menyatakan tidak puas semoga dapat ditingkatkan lagi sehingga mahasiswa merasa puas terhadap fasilitas ibadah yang dipergunakan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam (MPI), tentunya masih banyak kekurangan dan kelebihannya, prodi berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu perguruan tinggi ini secara menyeluruh. Untuk selanjutnya hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik ini selanjutnya dikirimkan secara hardcopy dan diunggah (di-upload). Hasil survey juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survey yaitu : Direktur, bidang Pelayanan, dan Prodi.