


INDEK
KEPUASAN
MAHASISWA
GASAL
TA 2022/2023

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UIN WALISONGO SEMARANG
GASAL 2022/2023





DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	~ 1
DAFTAR ISI	~ 2
DAFTAR TABEL	~ 4
DAFTAR GAMBAR	~ 5
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	~7
B. Tujuan	~7
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA	
METODE	~8
A. Waktu dan Tempat	~8
B. Ruang Lingkup dan Indikator	~10
C. Metode Pengambilan Data	~10
D. Responden	~10
E. Metode Pengolahan Data	~11
HASIL INDEKS KEPUASAN	~12
A. Layanan Akademik	~13
B. Layanan Akademik yang dilakukan dosen	~15

C. Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan tendik	~15
D. Layanan Non Akademik	~18
E. Pengelola	~20
F. Sarana Prasarana	~21
G. Tingkat Program Studi	~23

PENUTUP

RINGKASAN HASIL	~25
REKOMENDASI	~26
PENUTUP	~27
Lampiran	~28
Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa	~29



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1 Distribusi Populasi dan Sampel Survei Kepuasan Mahasiswa	~11
Tabel 2 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo	~12



DAFTAR GAMBAR

		halaman
Gambar 1	Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo	~13
Gambar 2	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan Akademik	~14
Gambar 3	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan yang diberikan dosen	~16
Gambar 4	Indeks kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan yang diberikan tendik	~18
Gambar 5	Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek layanan non akademik	~19
Gambar 6	Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek Pengelola	~21
Gambar 7	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek sarana prasarana	~22
Gambar 8	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek tingkat program studi	~24



PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) memiliki tugas mengkoordinasikan, mengendalikan, mengaudit, memantau, menilai dan mengembangkan mutu penyelenggaraan kegiatan akademik. Selain itu, dalam pasal 65, disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, LPM menjalankan fungsi sebagai; a) pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan; b) pelaksanaan pengembangan mutu akademik; c) pelaksanaan audit, pemantauan dan penilaian mutu akademik; dan d) pelaksanaan administrasi lembaga.

Di sisi lain, mutu atau kualitas pengelolaan pendidikan tinggi dapat dilihat dari dua indikator, yaitu terpenuhinya standar mutu dan tercapainya kepuasan pelanggan. Kedua hal ini berujung pada terpenuhinya rekognisi perguruan tinggi, yaitu reputasi. Oleh karena itu, di dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi tidak hanya diperlukan pengukuran ketercapaian standar saja, namun juga diperlukan pengukuran pada aspek kepuasan pelanggan.

Dalam konteks layanan akademik internal pada pengelolaan perguruan tinggi, pelanggan dalam hal ini dapat diterjemahkan sebagai sivitas akademika, yaitu mahasiswa, tenaga pendidik atau dosen, dan tenaga kependidikan. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran secara periodik terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Tujuan

Tujuan dari pengukuran indeks kepuasan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Walisongo Semarang pada Semester Gasal 2022/2023.



A. Waktu dan Tempat

Pengukuran indeks kepuasan sivitas akademika dilakukan pada bulan Desember tahun 2022 di UIN Walisongo Semarang.

B. Ruang Lingkup dan Indikator

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan terhadap 7 (tujuh) aspek layanan yang diterima mahasiswa di Universitas, yaitu:

Aspek 1: Sistem Akademik	
1	Sistem pendaftaran/penambahan matakuliah (input KRS)
2	Sistem perwalian online
3	Sistem perkuliahan online (Elearning)
4	Sistem revisi/ralat nilai mata kuliah
5	Sistem pengajuan judul online
6	Sistem bimbingan tugas akhir online
7	Kebebasan akademik di kampus (Diskusi, penelitian, publikasi ilmiah)
8	Suasana/atmosfir akademik di kampus
Aspek 2: Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen	
1	Kemampuan dosen dalam memberikan layanan
2	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kemampuan dosen dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5	Melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur (SOP)

6	Pelayanan dosen dalam perwalian
7	Pelayanan dosen dalam perkuliahan
8	Pelayanan dosen dalam konsultasi pengajuan judul
9	Pelayanan dosen dalam konsultasi/bimbingan proposal/skripsi
10	Penyediaan waktu dalam memberikan layanan
11	Komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa
Aspek 3: Layanan Adminstrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik	
1	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan
2	Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap
3	Kemampuan tenaga kependidikan dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4	Kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal
6	Pelayanan sesuai prosedur (SOP)
7	Melayani tanpa membeda-bedakan
8	Berkomunikasi dengan bahasa yang baik
9	Memiliki kompetensi yang menjadi bidang layanannya
10	Berperilaku sopan santun
11	Memahami kebutuhan mahasiswa
12	Berpenampilan rapi
Aspek 4: Layanan Non-Akademik	
1	Penyediaan Unit-unit kegiatan mahasiswa (UKM) untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa
2	Pelayanan bimbingan/Pembinaan /pendampingan UKM/kelompok mahasiswa oleh dosen
3	Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa
4	Pelayanan pembinaan <i>soft skill</i> dan kewirausahaan
5	Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (<i>Walisongo Career Centre</i>)
6	Layanan beasiswa
7	Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik
8	Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang non akademik (PkM, olahraga, dan

	seni)
Aspek 5: Pengelola	
1	Kemampuan pengelola dan memberikan layanan
2	Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kemampuan pengelola dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4	Kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
Aspek 6: Sarana Prasarana	
1	Kecukupan sarana dan prasarana
2	Aksesibilitas sarana dan prasarana
3	Kualitas sarana dan prasarana
4	Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT
5	Penyediaan koleksi literatur oleh perpustakaan
6	Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga
7	Penyediaan fasilitas kesehatan/poliklinik
8	Penyediaan fasilitas peribadatan (masjid/mushola)
9	Penyediaan fasilitas toilet dan ketersediaan air
10	Penyediaan lahan dan sistem parkir
11	Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan
12	Kebersihan lingkungan kampus
13	Penyediaan fasilitas internet kampus
14	Penyediaan ruang kelas yang nyaman
Aspek 7: Tingkat Program Studi	
1	Kualitas informasi, profil dan spesifikasi prodi
2	Rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Prodi
3	Kemutakhiran kurikulum program studi
4	Kualitas dosen program studi
5	Strategi pengajaran dan pembelajaran
6	Sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran
7	Kualitas proses belajar mengajar di Prodi
8	Kualitas dan transparansi penilaian hasil belajar
9	Pemberian saran dan masukan oleh dosen
10	Kualitas prodi dalam menyiapkan karir profesional
11	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan individu
12	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan akademik
13	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan profesional

14	Relevansi kurikulum prodi dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja
----	-------------------------------------------------------------------------

C. Metode Pengambilan Data

Pengambilan data untuk mengukur indeks kepuasan sivitas akademika UIN Walisongo dilakukan melalui survei dengan instrumen angket, sebagaimana terlampir. Setiap indikator diukur dengan skala likert 1 – 4, dimana:

- 1 : Kurang
- 2 : Cukup
- 3 : Sesuai
- 4 : Sangat Sesuai

D. Responden

Populasi dari survei ini adalah seluruh mahasiswa UIN Walisongo Semarang. Responden dari survei ini merupakan sampel dari populasi, responden dalam survei ini adalah semua mahasiswa UIN Walisongo Semarang (kecuali mahasiswa baru/angkatan 2022/2023). Survei dilakukan melalui *google form* yang disosialisasikan dan dishare oleh tim survei. Jumlah responden yang mengisi survey ini sejumlah **10.257** mahasiswa. Berikut adalah distribusi untuk masing-masing fakultas.

Tabel 1

Distribusi Responden Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Fakultas	Jumlah Responden
1	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	997
2	Fakultas Syariah dan Hukum	2347
3	Fakultas Ushuludin dan Humaniora	986
4	Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	2394
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	1086

No	Fakultas	Jumlah Responden
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	676
7	Fakultas Psikologi dan Kesehatan	799
8	Fakultas Sains dan Teknologi	826
9	Pascasarjana	146
Jumlah		10.257

E. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan diukur melalui rata-rata skor yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu Sangat Rendah, Rendah, Sedang, Tinggi dan Sangat Tinggi.

Adapun kriteria kategorisasi tersebut adalah:

Rendah : $1,00 \leq \bar{x} < 1,75$

Sedang : $1,76 \leq \bar{x} < 2,50$

Tinggi : $2,51 \leq \bar{x} < 3,25$

Sangat Tinggi : $3,26 \leq \bar{x} \leq 4,00$



HASIL INDEKS KEPUASAN

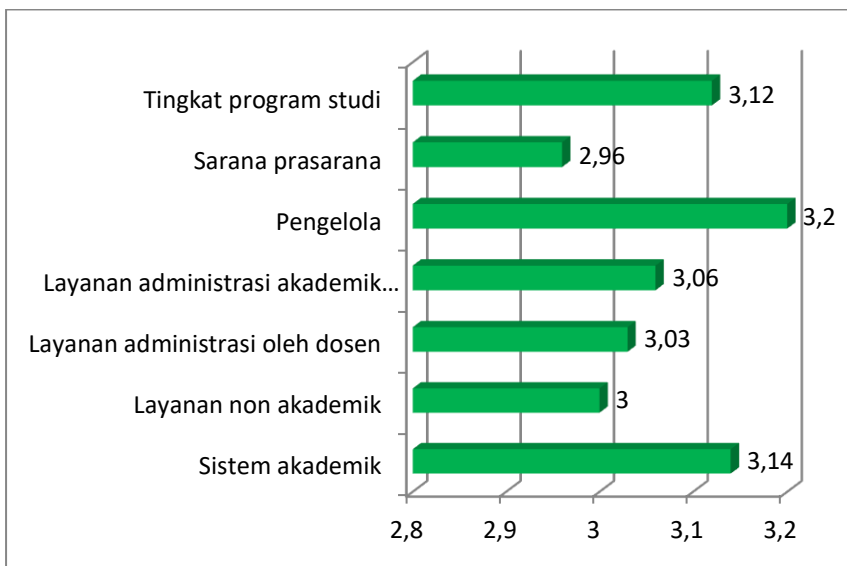
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Walisongo diukur melalui 7 (tujuh) aspek, yaitu sistem akademik, layanan akademik oleh dosen, layanan administrasi oleh tendik, layanan non-akademik, dan sarana prasarana. Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Walisongo semester gasal tahun 2022/2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 5

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo

No	Aspek	Indeks	Kategori
1.	Sistem Akademik	3,14	Tinggi
2.	Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen	3	Tinggi
3.	Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik	3,03	Tinggi
4.	Layanan Non-Akademik	3,06	Tinggi
5.	Pengelola	3,2	Tinggi
6.	Sarana Prasarana	2,96	Tinggi
7.	Kualitas Program Studi	3,12	Tinggi
Indeks Kepuasan Mahasiswa		3,07	Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat tinggi, yaitu senilai 3,07. Pada ketujuh aspek yang diukur, aspek yang menunjukkan kepuasan tertinggi ada pada variabel sistem akademik. Tujuh aspek di atas dapat disajikan dalam grafik berikut.



Gambar 1

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo

Berikut adalah deskripsi indeks kepuasan untuk setiap aspek.

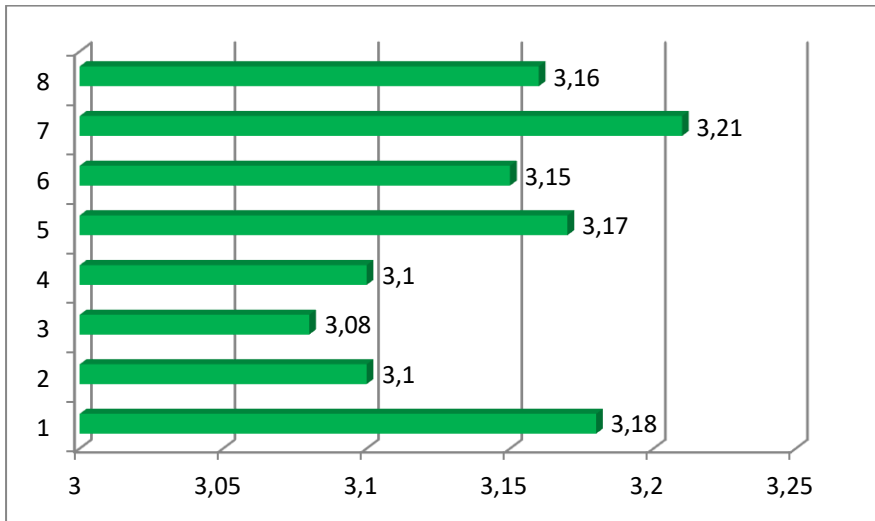
A. Sistem Akademik

Indeks kepuasan mahasiswa pada aspek Sistem Akademik diukur melalui 8 (delapan) indikator, yaitu:

1. Sistem pendaftaran/penambahan matakuliah
2. Sistem perwalian online
3. Sistem perkuliahan online (E-learning)

4. Sistem revisi nilai
5. Sistem pengajuan judul online
6. Sistem evaluasi kelas/penilaian pembelajaran
7. Kebebasan akademik di kampus
8. Suasana/atmosfir akademik di kampus

Hasil pengukuran indeks kepuasan untuk kedelapan indikator di atas divisualisasikan dalam grafik berikut.



Gambar 2

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Sistem Akademik

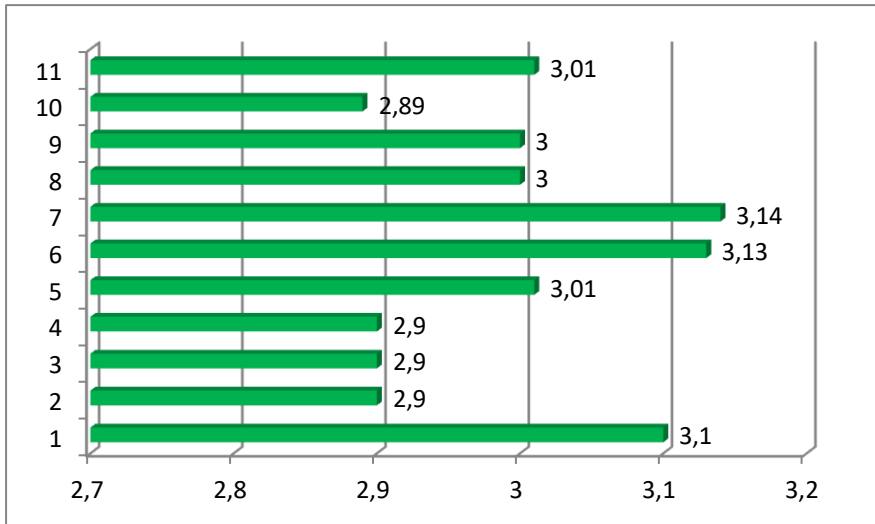
Diagram di atas menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi ada pada indikator kebebasan akademik di kampus dengan indeks sebesar 3,21 dan kepuasan yang terendah ada pada sistem perkuliahan online yaitu sebesar 3,08. Hal ini menunjukkan bahwa belum optimalnya penggunaan E-Learning yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

B. Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen

Kepuasan mahasiswa pada aspek Layanan Akademik yang dilakukan oleh dosen diukur melalui 11 (sebelas) indikator, yaitu:

1. Kemampuan dosen dalam memberikan layanan
2. Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
3. Kemampuan dosen dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5. Melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur (SOP)
6. Pelayanan dosen dalam perwalian
7. Pelayanan dosen dalam perkuliahan
8. Pelayanan dosen dalam konsultasi pengajuan judul
9. Pelayanan dosen dalam konsultasi/ bimbingan proposal/ skripsi
10. Penyediaan waktu dalam memberikan layanan
11. Komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, indeks kepuasan untuk sebelas indikator di atas dapat disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 3

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen

Dari diagram di atas, terlihat bahwa indikator pelayanan dosen dalam perkuliahan menempati kepuasan tertinggi (3,14). Indeks terendah ada pada indikator penyediaan waktu dalam memberikan layanan (2,89).

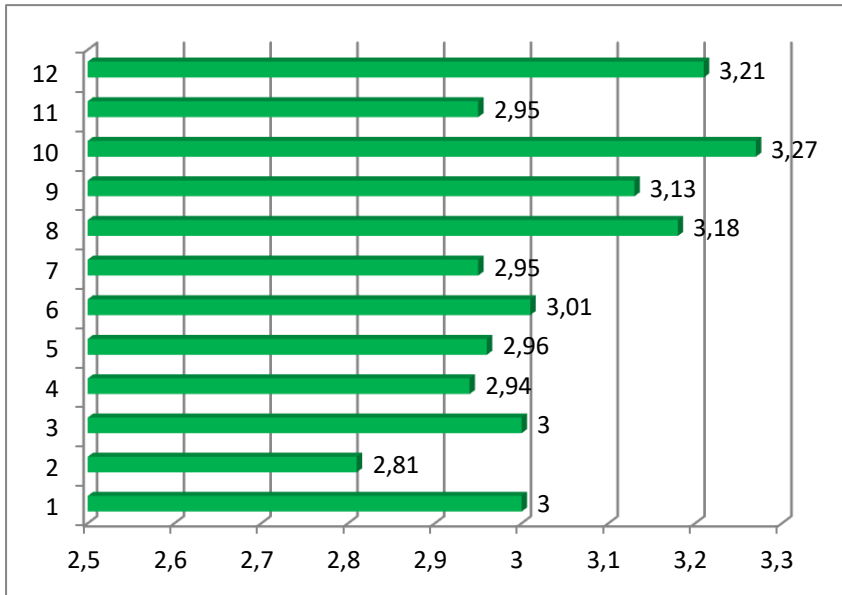
C. Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik

Administrasi akademik dalam survei ini diturunkan ke dalam 12 (duabelas) indikator, yaitu :

1. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan
2. Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap

3. Kemampuan tenaga kependidikan dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Kesiadaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5. Waktu pelayanan sesuai jadwal
6. Pelayanan sesuai prosedur (SOP)
7. Melayani tanpa membeda-bedakan
8. Berkomunikasi dengan bahasa yang baik
9. Memiliki kompetensi yang menjadi bidang layanannya
10. Berperilaku sopan santun
11. Memahami kebutuhan mahasiswa
12. Berpenampilan rapi

Diagram berikut menggambarkan hasil pengukuran indeks kepuasan untuk sembilan indikator layanan administrasi akademik yang dilakukan oleh tendik.



Gambar 4

Indeks kepuasan Mahasiswa pada Aspek Administrasi Akademik

Berdasarkan capaian untuk masing-masing indikator, diketahui bahwa kepuasan tertinggi pada indikator berperilaku sopan santun (3,27) sedangkan kepuasan terendah pada indikator melayani dengan cepat dan tanggap (2,81).

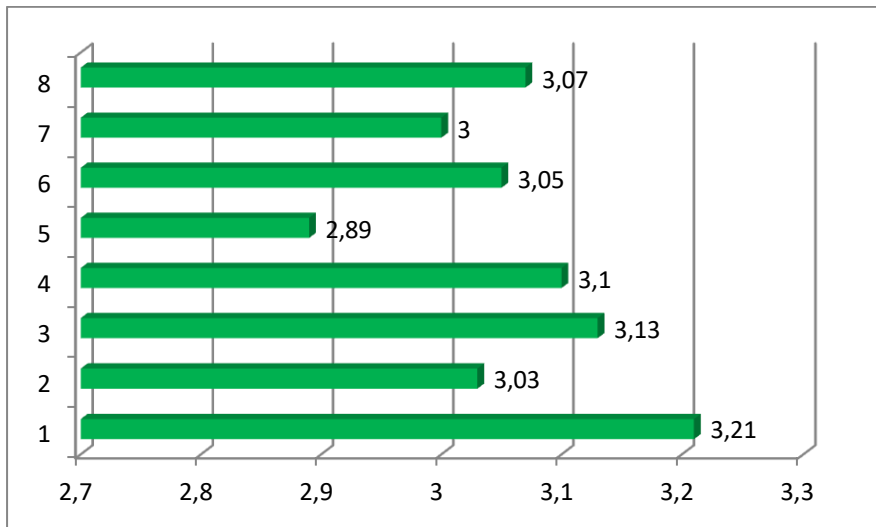
D. Layanan Non-Akademik

Aspek layanan non-akademik dalam survei ini diterjemahkan dalam 8 (delapan) indikator, yaitu:

1. Penyediaan Unit-unit kegiatan mahasiswa (UKM) untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa
2. Pelayanan bimbingan/Pembinaan/pendampingan UKM/ kelompok mahasiswa oleh dosen
3. Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa

4. Pelayanan pembinaan *soft skill* dan kewirausahaan
5. Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre)
6. Layanan beasiswa
7. Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik
8. Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang non akademik (PkM, olahraga, dan seni)

Hasil pengukuran indeks kepuasan untuk sembilan indikator Organisasi Kemahasiswaan disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 5

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan Non Akademik

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua indikator masuk kategori tinggi. Indikator tertinggi yaitu pelayanan penyediaan UKM untuk pengembangan bakat dan minat (3,21), sedangkan indeks

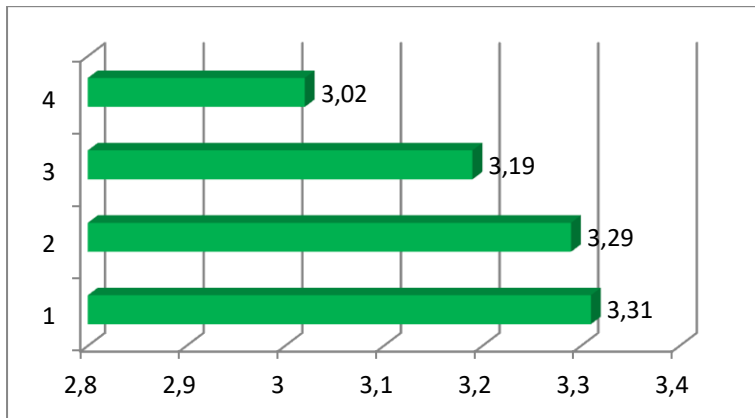
terendah yaitu layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre) sebesar (2.89).

E. Pengelola

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa pada aspek sarana prasarana dilakukan untuk 4 (empat) indikator, yaitu:

1. Kemampuan pengelola dan memberikan layanan
2. Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kemampuan pengelola dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Kesiapan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, berikut adalah diagram yang menunjukkan indeks kepuasan untuk indikator aspek pengelola, disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 6

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Pengelola

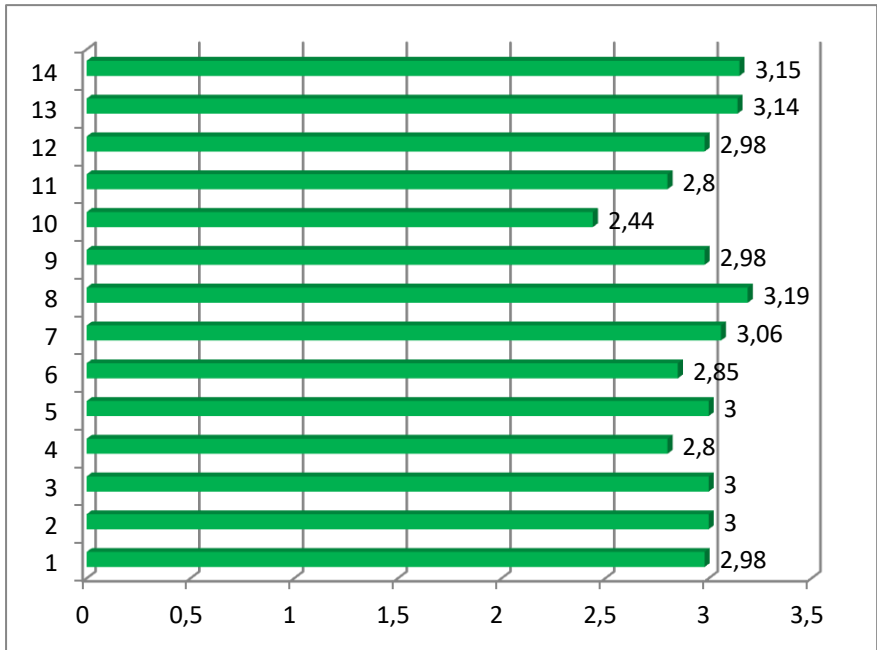
Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks terendah pada indikator kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (3,02), sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator kemampuan pengelola dan memberikan layanan yaitu sebesar (3,31).

F. Sarana Prasarana

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa pada aspek sarana prasarana dilakukan untuk 14 (empat belas) indikator, yaitu:

1. Kecukupan sarana dan prasarana
2. Aksesibilitas sarana dan prasarana
3. Kualitas sarana dan prasarana
4. Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT
5. Penyediaan koleksi literatur oleh perpustakaan
6. Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga
7. Penyediaan fasilitas kesehatan/poliklinik
8. Penyediaan fasilitas peribadatan (masjid/mushola)
9. Penyediaan fasilitas toilet dan ketersediaan air
10. Penyediaan lahan dan sistem parkir
11. Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan
12. Kebersihan lingkungan kampus
13. Penyediaan fasilitas internet kampus
14. Penyediaan ruang kelas yang nyaman

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, berikut adalah diagram yang menunjukkan indeks kepuasan untuk indikator aspek sarana dan prasarana, disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 7

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Sarana Prasarana

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks terendah pada indikator penyediaan lahan dan sistem parkir (2,44), sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator penyediaan fasilitas peribadatan (masjid/mushola) yaitu sebesar (3,19).

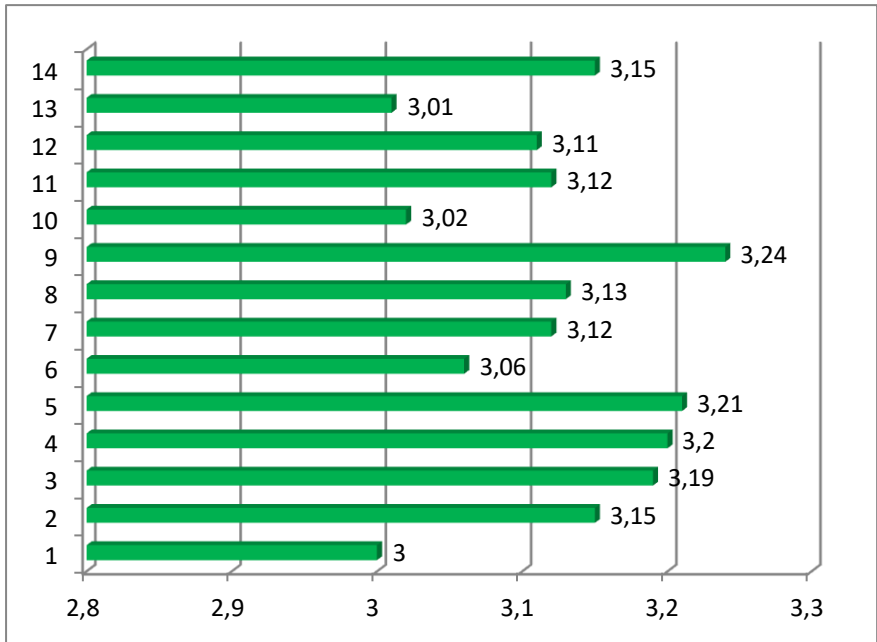
G. Tingkat Program Studi

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa pada aspek sarana prasarana dilakukan untuk 14 (empat belas) indikator, yaitu:

1. Kualitas informasi, profil dan spesifikasi prodi
2. Rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Prodi
3. Kemutakhiran kurikulum program studi

4. Kualitas dosen program studi
5. Strategi pengajaran dan pembelajaran
6. Sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran
7. Kualitas proses belajar mengajar di Prodi
8. Kualitas dan transparansi penilaian hasil belajar
9. Pemberian saran dan masukan oleh dosen
10. Kualitas prodi dalam menyiapkan karir profesional
11. Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan individu
12. Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan akademik
13. Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan profesional
14. Relevansi kurikulum prodi dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, berikut adalah diagram yang menunjukkan indeks kepuasan untuk indikator aspek tingkat program studi, disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 8

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Tingkat Program Studi

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks terendah pada indikator Kualitas informasi, profil dan spesifikasi prodi (3), sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator Pemberian saran dan masukan oleh dosen yaitu sebesar (3,24).



RINGKASAN HASIL

Adapun ringkasan indeks kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat tinggi, yaitu senilai 3,07.
2. Pada ketujuh aspek yang diukur, aspek yang menunjukkan kepuasan tertinggi ada pada aspek pengelola sebesar 3,2 dan aspek yang berada pada tingkat kepuasan terendah ada pada aspek sarana prasarana (2,96).



REKOMENDASI

Berdasarkan hasil dan deskripsi indeks kepuasan di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Perlu ada upaya perbaikan sarana prasarana, karena aspek ini menjadi aspek yang menempati indeks terendah.
2. Aspek sarana prasarana yang perlu menjadi prioritas adalah:
 - a. Penyediaan lahan dan sistem parkir
 - b. Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT
 - c. Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan
 - d. Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga
 - e. Penyediaan fasilitas internet kampus
3. Selain sarana prasarana, bagi mahasiswa juga perlu ditingkatkan pada layanan non akademik yaitu layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre) serta pelayanan pembinaan soft skill dan kewirausahaan.

PENUTUP

Syukur alhamdulillah kami haturkan pada Allah SWT atas terselesaikannya kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun 2022. Besar harapan kami agar hasil dari pengukuran indeks kepuasan ini dapat menjadi data dan dasar pengambilan kebijakan, untuk UIN Walisongo yang lebih baik.

Semarang, 19 Desember 2022

Ketua LPM,



A. HASAN ABY'ARI ULAMA'Y



LAMPIRAN

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PENJELASAN UMUM

1. Survei kepuasan adalah pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan penyelenggaraan pendidikan di UIN Walisongo.
2. Tingkat kepuasan menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan penyelenggaraan pendidikan UIN Walisongo.
3. Semakin tinggi skor yang Anda berikan menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan Anda.

PETUNJUK PENGISIAN

Nyatakan tingkat kepuasan atas indikator di bawah ini dengan kriteria penilaian:

- 1 : Kurang
- 2 : Cukup
- 3 : Baik/Sesuai
- 4 : Sangat Baik/Sangat sesuai

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

NIM :

Program Studi :

Fakultas :

1. FDK
2. FSH
3. FUHUM
4. FITK
5. FEBI
6. FISIP
7. FPK
8. FST
9. Pascasarjana

PERTANYAAN

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
Sistem Akademik					
1	Sistem pendaftaran/penambahan matakuliah (input KRS)				
2	Sistem perwalian online				
3	Sistem perkuliahan online (Elearning)				
4	Sistem revisi/ralat nilai mata kuliah				
5	Sistem pengajuan judul online				
6	Sistem bimbingan tugas akhir online				
7	Kebebasan akademik di kampus (Diskusi, penelitian, publikasi ilmiah)				
8	Suasana/atmosfir akademik di kampus				
Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen					
1	Kemampuan dosen dalam memberikan layanan				
2	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kemampuan dosen dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5	Melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur (SOP)				
6	Pelayanan dosen dalam perwalian				
7	Pelayanan dosen dalam perkuliahan				
8	Pelayanan dosen dalam konsultasi pengajuan judul				
9	Pelayanan dosen dalam konsultasi/bimbingan proposal/skripsi				
10	Penyediaan waktu dalam memberikan				

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
	layanan				
11	Komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa				
Layanan Adminstrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik					
1	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan				
2	Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap				
3	Kemampuan tenaga kependidikan dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5	Waktu pelayanan sesuai jadwal				
6	Pelayanan sesuai prosedur (SOP)				
7	Melayani tanpa membeda-bedakan				
8	Berkomunikasi dengan bahasa yang baik				
9	Memiliki kompetensi yang menjadi bidang layanannya				
10	Berperilaku sopan santun				
11	Memahami kebutuhan mahasiswa				
12	Berpenampilan rapi				
Layanan Non-Akademik					
1	Penyediaan Unit-unit kegiatan mahasiswa (UKM) untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa				
2	Pelayanan bimbingan/Pembinaan /pendampingan UKM/kelompok mahasiswa oleh dosen				

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
3	Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa				
4	Pelayanan pembinaan <i>soft skill</i> dan kewirausahaan				
5	Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (<i>Walisongo Career Centre</i>)				
6	Layanan beasiswa				
7	Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik				
8	Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang non akademik (PkM, olahraga, dan seni)				
Pengelola					
1	Kemampuan pengelola dan memberikan layanan				
2	Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kemampuan pengelola dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
Sarana Prasarana					
1	Kecukupan sarana dan prasarana				
2	Aksesibilitas sarana dan prasarana				
3	Kualitas sarana dan prasarana				
4	Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT				
5	Penyediaan koleksi literatur oleh perpustakaan				

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
6	Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga				
7	Penyediaan fasilitas kesehatan/poliklinik				
8	Penyediaan fasilitas peribadatan (masjid/mushola)				
9	Penyediaan fasilitas toilet dan ketersediaan air				
10	Penyediaan lahan dan sistem parkir				
11	Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan				
12	Kebersihan lingkungan kampus				
13	Penyediaan fasilitas internet kampus				
14	Penyediaan ruang kelas yang nyaman				
Tingkat Progran Studi					
1	Kualitas informasi, profil dan spesifikasi prodi				
2	Rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Prodi				
3	Kemutakhiran kurikulum program studi				
4	Kualitas dosen program studi				
5	Strategi pengajaran dan pembelajaran				
6	Sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran				
7	Kualitas proses belajar mengajar di Prodi				
8	Kualitas dan transparansi penilaian hasil belajar				
9	Pemberian saran dan masukan oleh dosen				
10	Kualitas prodi dalam menyiapkan karir profesional				
11	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan individu				
12	Relevansi kurikulum prodi dalam				

No	Indikator	Skor			
		1	2	3	4
	pengembangan akademik				
13	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan profesional				
14	Relevansi kurikulum prodi dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja				