

INDEK  
KEPUASAN  
MAHASISWA  
GENAP  
TA 2023/2024

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
UIN WALISONGO SEMARANG  
GENAP 2023/2024





# DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	~ 1
DAFTAR ISI	~ 2
DAFTAR GAMBAR	~ 4
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	~6
B. Tujuan	~7
<b>INDEKS KEPUASAN MAHASISWA</b>	
METODE	~8
A. Waktu dan Tempat	~8
B. Ruang Lingkup dan Indikator	~8
C. Metode Pengambilan Data	~11
D. Responden	~11
E. Metode Pengolahan Data	~12
HASIL INDEKS KEPUASAN	~13
A. Layanan Akademik	~13
B. Layanan Akademik yang dilakukan dosen	~16
C. Layanan Administrasi Akademik yang	~16

dilakukan tendik	
D. Layanan non_akademik	~18
E. Pengelola	~20
F. Sarana Prasarana	~22
G. Tingkat Program Studi	~23

## **PENUTUP**

RINGKASAN HASIL	~36
REKOMENDASI	~36
PENUTUP	~37
Lampiran	~38
Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa	~39



# DAFTAR GAMBAR

		halaman
Gambar 1	Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo	~22
Gambar 2	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan Akademik	~23
Gambar 3	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan yang diberikan dosen	~25
Gambar 4	Indeks kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan yang diberikan tendik	~26
Gambar 5	Indeks Kepuasan Mahasiswa Aspek layanan non akademik	~28
Gambar 6	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek pengelola	~31
Gambar 7	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek sarana prasarana	~32
Gambar 8	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek tingkat program studi	~34



# 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 Genap tahun 2023/2024.



### A. Waktu dan Tempat

Pengukuran indeks kepuasan sivitas akademika dilakukan pada bulan Juni Tahun 2024 di UIN Walisongo Semarang.

### B. Ruang Lingkup dan Indikator

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

<b>Aspek 1 : Layanan dan Sistem Akademik</b>
Sistem pendaftaran/penambahan matakuliah (input KRS)
Sistem perwalian online
Sistem perkuliahan online (Elearning)
Sistem revisi/ralat nilai mata kuliah
Sistem pengajuan judul online
Sistem bimbingan tugas akhir online
Kebebasan akademik di kampus (Diskusi, penelitian, publikasi ilmiah)
Suasana/atmosfir akademik di kampus
<b>Aspek 2 : Layanan Non-Akademik</b>
Penyediaan Unit-unit kegiatan mahasiswa (UKM) untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa
Pelayanan bimbingan/Pembinaan /pendampingan UKM/kelompok mahasiswa oleh dosen
Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa
Pelayanan pembinaan soft skill dan kewirausahaan

Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre)
Layanan beasiswa
Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik
Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang non akademik (PkM, olahraga, dan seni)
<b>Aspek 3 : Layanan Akademik oleh Dosen</b>
Kemampuan dosen dalam memberikan layanan
Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
Kemampuan dosen dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
Melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur (SOP)
Pelayanan dosen dalam perwalian
Pelayanan dosen dalam perkuliahan
Pelayanan dosen dalam konsultasi pengajuan judul
Pelayanan dosen dalam konsultasi/bimbingan proposal/skripsi
Penyediaan waktu dalam memberikan layanan
Komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa
<b>Aspek 4 : Layanan Adminstrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)</b>
Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan
Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap
Kemampuan tenaga kependidikan dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
Kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
Waktu pelayanan sesuai jadwal
Pelayanan sesuai prosedur (SOP)
Melayani tanpa membeda-bedakan
Berkomunikasi dengan bahasa yang baik

Memiliki kompetensi yang menjadi bidang layanannya
Berperilaku sopan santun
Memahami kebutuhan mahasiswa
Berpenampilan rapi
<b>Aspek 5: Pengelola</b>
Kemampuan pengelola dan memberikan pelayanan
Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
Kemampuan pengelola dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
Kesediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
<b>Aspek 6 : Sarana Prasarana</b>
Kecukupan sarana dan prasarana
Aksesibilitas sarana dan prasarana
Kualitas sarana dan prasarana
Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT
Penyediaan koleksi literatur oleh perpustakaan
Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga
Penyediaan fasilitas kesehatan/poliklinik
Penyediaan fasilitas peribadatan (masjid/mushola)
Penyediaan fasilitas toilet dan ketersediaan air
Penyediaan lahan dan sistem parkir
Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan
Kebersihan lingkungan kampus
Penyediaan fasilitas internet kampus
Penyediaan ruang kelas yang nyaman
<b>Aspek 7 : Tingkat Program Studi</b>
Kualitas informasi, profil dan spesifikasi prodi
Rumusan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Prodi
Kemutakhiran kurikulum program studi
Kualitas dosen program studi

Strategi pengajaran dan pembelajaran
Sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran
Kualitas proses belajar mengajar di Prodi
Kualitas dan transparansi penilaian hasil belajar
Pemberian saran dan masukan oleh dosen
Kualitas prodi dalam menyiapkan karir profesional
Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan individu
Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan akademik
Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan profesional
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. Survey dilakukan melalui *google form* yang disosialisasikan dan dishare oleh tim survei. Jumlah responden yang mengisi survey ini sejumlah **12.845** mahasiswa. Berikut adalah distribusi untuk masing-masing fakultas.

**Tabel 1**

Distribusi Responden Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Fakultas	Jumlah Responden
1	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	1076
2	Fakultas Syariah dan Hukum	2759
3	Fakultas Ushuludin dan Humaniora	1026
4	Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	2987
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	1744
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	998
7	Fakultas Psikologi dan Kesehatan	1008
8	Fakultas Sains dan Teknologi	1002
9	Pascasarjana	245
<b>Jumlah</b>		<b>12.845</b>

**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 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 Genap 2023/2024 adalah sebagai berikut.

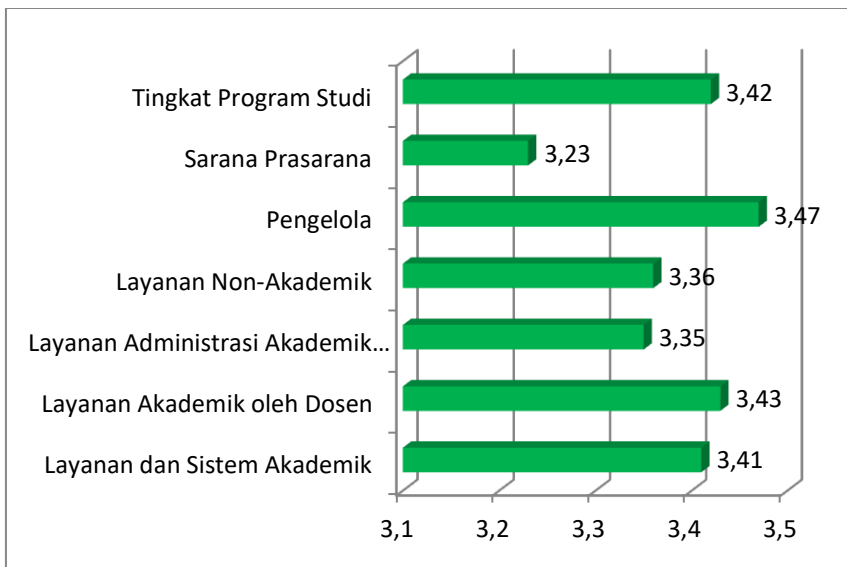
**Tabel 1**

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan dan Sistem Akademik	3,41	Sangat Tinggi
2	Layanan Akademik oleh Dosen	3,43	Sangat Tinggi
3	Layanan Administrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)	3,35	Sangat Tinggi
4	Layanan Non-Akademik	3,36	Sangat Tinggi
5	Pengelola	3,47	Sangat Tinggi
6	Sarana Prasarana	3,23	Tinggi
7	Tingkat Program Studi	3,42	Sangat

No	Aspek	Indeks	Kategori
			Tinggi
	<b>Indeks Kepuasan Mahasiswa</b>	<b>3,38</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Tabel di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat sangat tinggi, yaitu senilai 3,38. Pada ketujuh aspek yang diukur, aspek yang menunjukkan kepuasan tertinggi ada pada aspek pengelola (3,47) dan aspek yang berada pada tingkat kepuasan terendah ada pada aspek sarana prasarana (3,23). Perbandingan tinggi rendahnya indeks kepuasan untuk ketujuh aspek di atas dapat disajikan dalam grafik berikut.



**Gambar 1**

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo

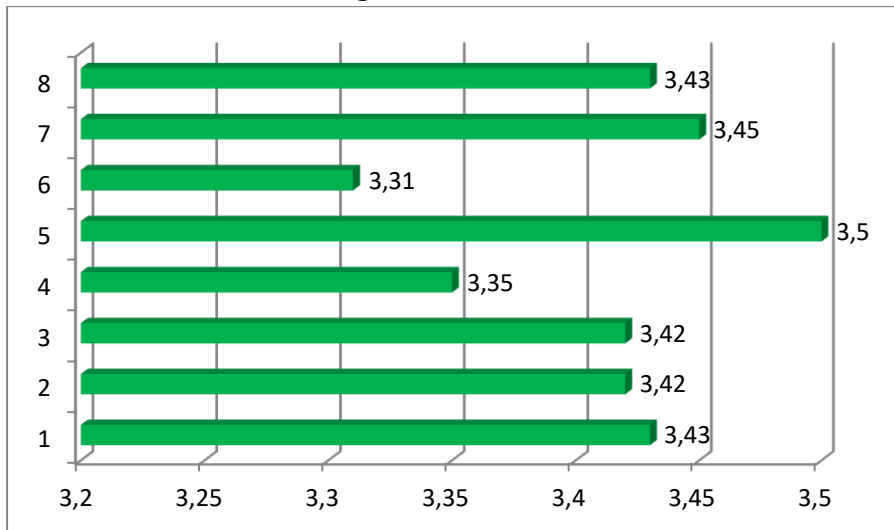
Berikut adalah deskripsi indeks kepuasan untuk setiap aspek.

### 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

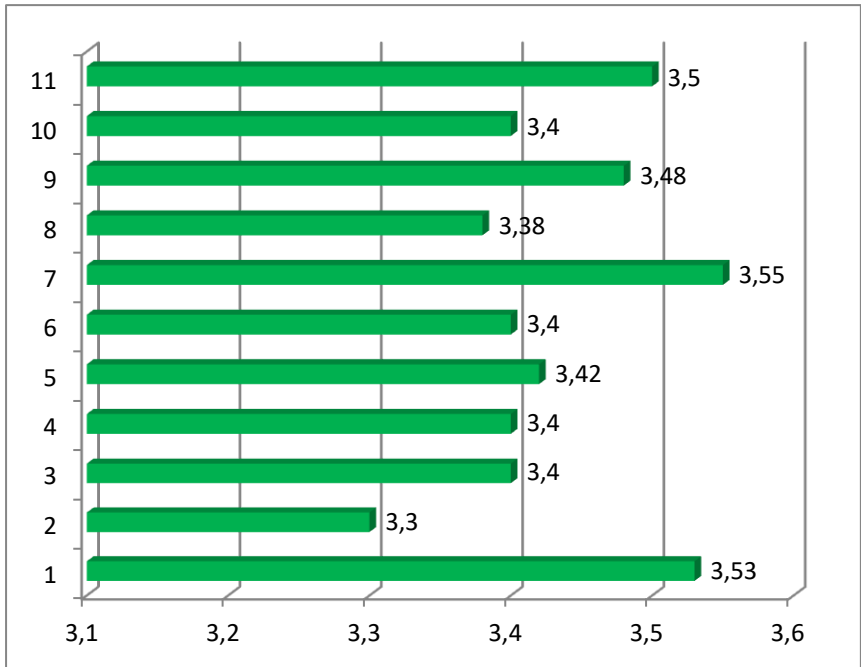
Diagram di atas menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi ada pada indikator sistem pengajuan judul online dengan indeks sebesar 3,05 dan kepuasan yang rendah ada pada sistem evaluasi kelas/penilaian pembelajaran dengan indeks sebesar 3,31.

## **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 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

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, indeks kepuasan untuk sebelas indikator di atas dapat disajikan dalam Gambar 3. Dari Gambar 3 terlihat bahwa indikator pelayanan dosen dalam perkuliahan menempati kepuasan tertinggi (3.55). Indeks terendah ada pada indikator penyediaan waktu dalam memberikan layanan serta indikator kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (3.30).



**Gambar 3**

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen

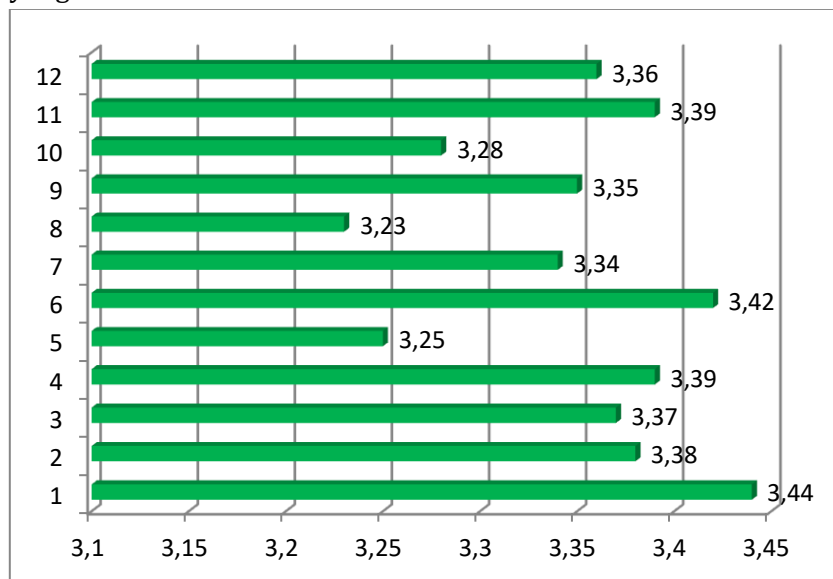
**C. Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik**

Administrasi akademik dalam survei ini diturunkan ke dalam 12 (dua belas) 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. Kesiediaan 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 sebelas indikator Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik.



**Gambar 4**  
Indeks kepuasan Mahasiswa pada  
Aspek Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik

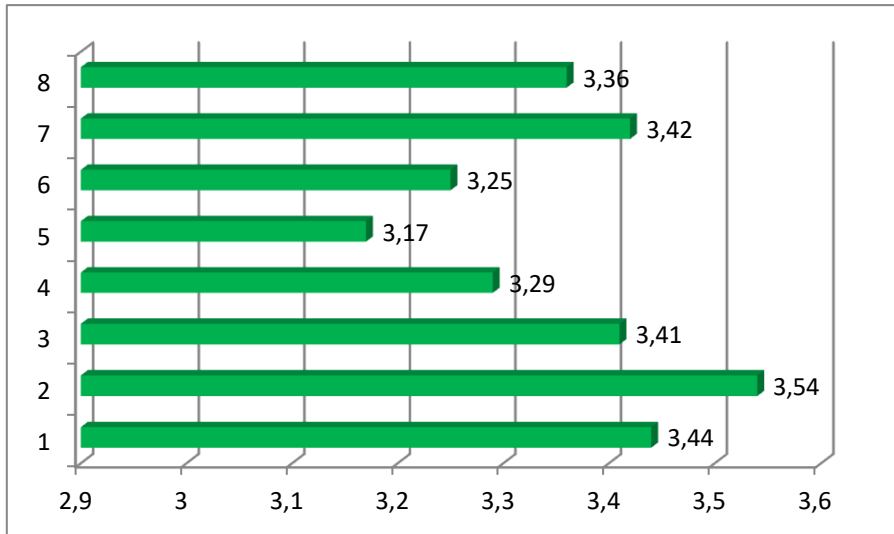
Berdasarkan capaian untuk masing-masing indikator, diketahui bahwa kepuasan tertinggi pada indikator kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan (3,44) sedangkan kepuasan terendah pada indikator erkomunikasi dengan bahasa yang baik (3,23).

#### **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 6**  
Indeks Kepuasan Mahasiswa  
pada Aspek Layanan Non Akademik

Dari tabel di atas terlihat bahwa indikator tertinggi yaitu penyediaan unit-unit kegiatan mahasiswa (UKM) untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa (3,54), sedangkan indeks terendah yaitu layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre) (3,17).

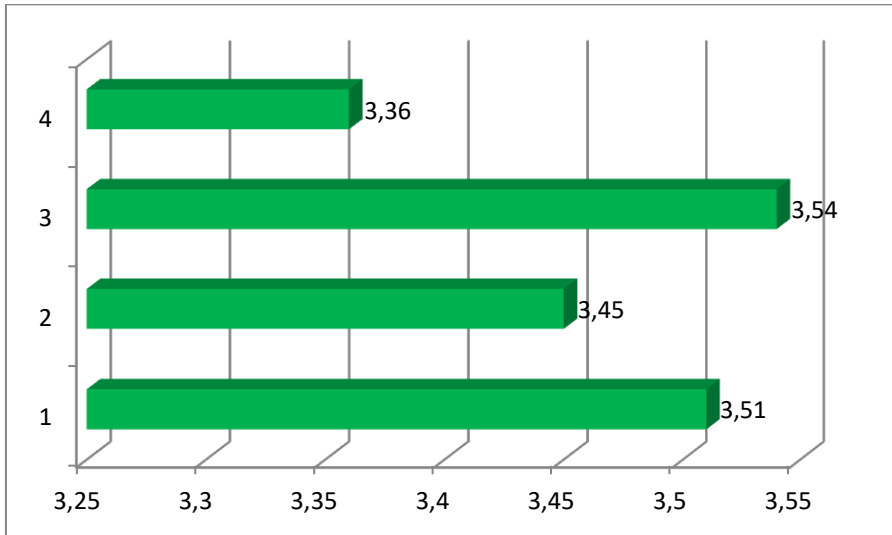
#### **E. Pengelola**

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

1. Kemampuan pengelola dan memberikan pelayanan
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. Kesiediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Hasil pengukuran indeks kepuasan untuk empat indikator Pengelola disajikan dalam diagram berikut.



**Gambar 6**

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Pengelola

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua indikator masuk kategori tinggi. Indikator tertinggi yaitu kemampuan pengelola dalam menyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (3,54) sedangkan indeks terendah yaitu Kesiediaan dan kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (3,36).

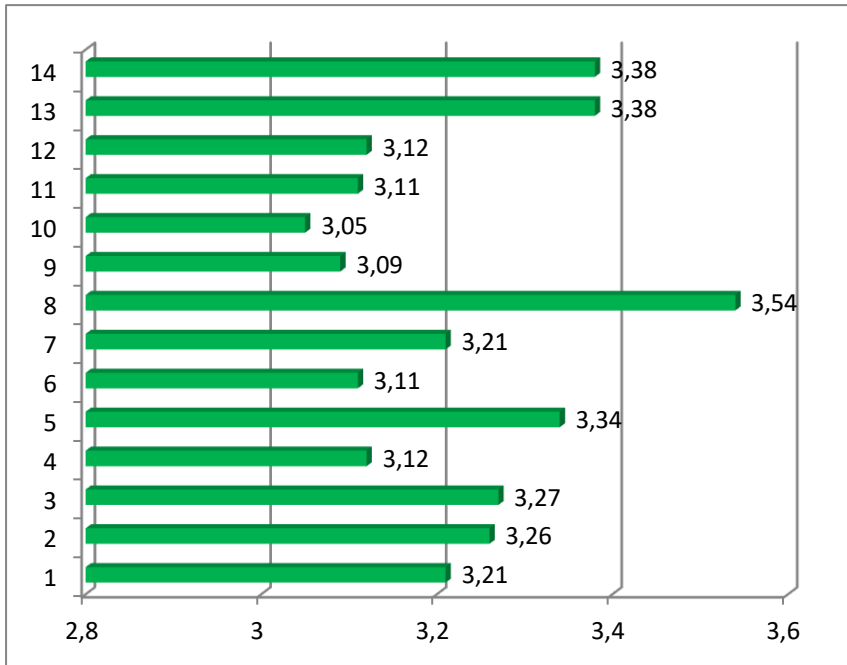
#### **F. Sarana Prasarana**

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa pada aspek sarana prasarana dilakukan untuk 15 (lima 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

Dari diagram dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks terendah pada indikator penyediaan lahan dan sistem parkir (3,05). Sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator penyediaan fasilitas peribadatan (masjid/mushola) (3,54).



**Gambar 7**

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Sarana Prasarana

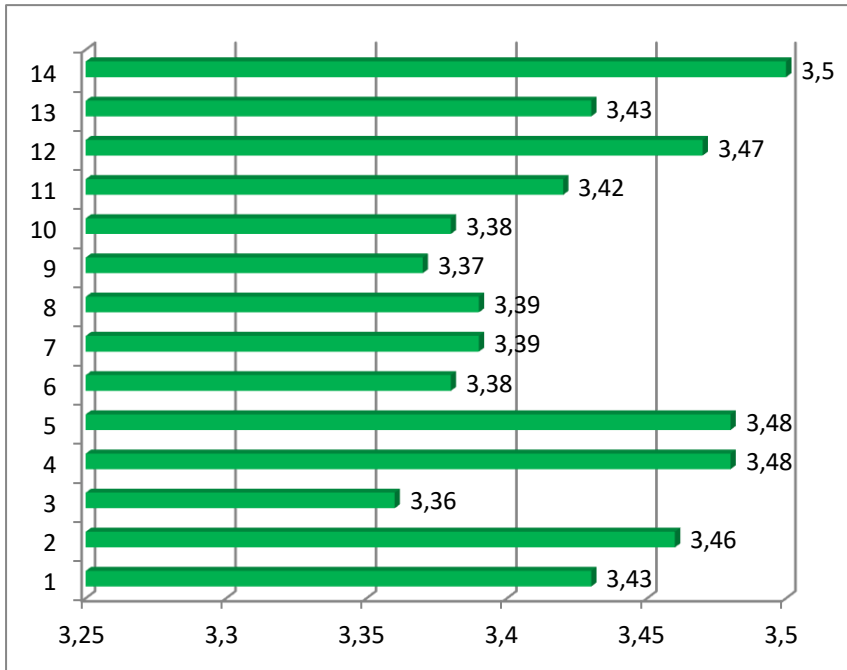
### G. Tingkat Program Studi

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tingkat kepuasan program studi 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

Hasil pengukuran indeks kepuasan untuk empat belas indikator tingkat program studi disajikan dalam diagram di bawah ini. Dari diagram dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks yang rendah pada indikator sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran serta indikator kemitakhiran kurikulum program studi (3,36). Sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator relevansi kurikulum prodi dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja (3,50).



**Gambar 8**  
Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Program Studi



# RINGKASAN HASIL

Adapun ringkasan indeks kepuasan universitas sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat sangat tinggi, yaitu senilai 3,38.
2. Pada ketujuh aspek yang diukur, aspek yang menunjukkan kepuasan tertinggi ada pada aspek pengelola (3,47) dan aspek yang berada pada tingkat kepuasan terendah ada pada aspek sarana prasarana (3,23).



# REKOMENDASI

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

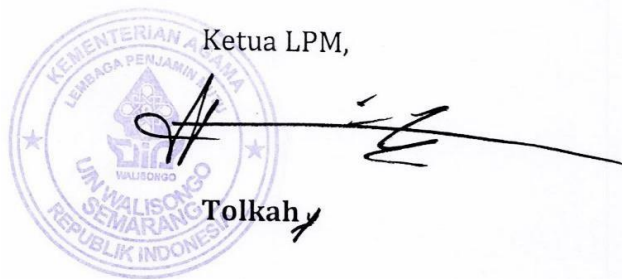
1. Perlu ada upaya perbaikan Sarana Prasarana, karena aspek ini menjadi aspek yang menempati indeks terendah. Aspek terendah berikutnya adalah aspek Layanan Non Akademik.
2. Aspek Sarana Prasarana yang perlu menjadi prioritas adalah:
  - a. Penyediaan lahan dan sistem parkir
  - b. Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan
  - c. Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT
  - d. Penyediaan fasilitas toilet dan ketersediaan air
  - e. Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga
3. Aspek Layanan Non Akademik yang perlu menjadi priorotas adalah:
  - a. Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre)
  - b. Layanan beasiswa
  - c. Pelayanan pembinaan soft skill dan kewirausahaan

# PENUTUP

Syukur alhamdulillah kami haturkan pada Allah SWT atas terselesaikannya kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa semester Genap 2023/2024. Besar harapan kami agar hasil dari pengukuran indeks kepuasan ini dapat menjadi data dan dasar pengambilan kebijakan, untuk UIN Walisongo yang lebih baik.

Semarang, 30 Juni 2024

Ketua LPM,



Tolkah



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

## PERTANYAAN

NO	INDIKATOR	SKOR			
		1	2	3	4
	<b>Aspek 1 : Layanan dan Sistem Akademik</b>				
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				
	<b>Aspek 2 : Layanan Non-Akademik</b>				
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)				

	<b>Aspek 3 : Layanan Akademik oleh Dosen</b>				
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				
	<b>Aspek 4 : Layanan Administrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)</b>				
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				
	<b>Aspek 5: Pengelola</b>				
1	Kemampuan pengelola dan memberikan pelayanan				
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				
	<b>Aspek 6 : Sarana Prasarana</b>				
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				
	<b>Aspek 7 : Tingkat Program Studi</b>				
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				