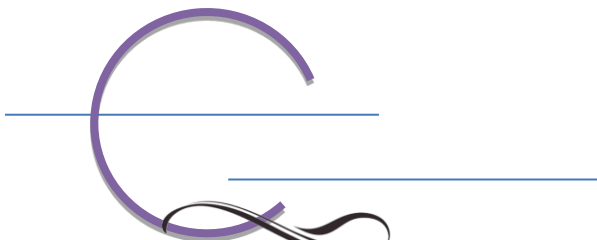


INDEK KEPUASAN MAHASISWA Semester II Tahun 2024

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UIN WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2024



DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	~ 1
DAFTAR ISI	~ 2
DAFTAR GAMBAR	~ 4
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	~6
B. Tujuan	~7
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA	
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 dilakukan tendik	~16
D. Layanan non_akademik	~18

E. Pengelola Program Studi	~20
F. Sarana Prasarana	~22
G. Ruang Lingkup Program Studi	~23
H. Hasil Survei Tiap Fakultas	~25

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 Program Studi ~29
Gambar 7	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Sarana Prasarana ~23
Gambar 8	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Ruang Lingkup Program Studi ~25
Gambar 9	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Syariah dan Hukum ~30
Gambar 10	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ushuluddin dan Humaniora ~31
Gambar 11	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi ~32
Gambar 12	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan ~33

Gambar 13	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Sains dan Teknologi	~33
Gambar 14	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	~35
Gambar 15	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi	~36
Gambar 16	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	~37
Gambar 17	Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pascasarjana	~38
Gambar 18	Perbandingan Indeks Kepuasan Mahasiswa Tiga Tahun Terakhir	~40



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 II tahun 2024.



A. Waktu dan Tempat

Pengukuran indeks kepuasan sivitas akademika dilakukan pada bulan Desember 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:

Aspek 1 : Layanan dan Sistem Akademik
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
Aspek 2 : Layanan Non-Akademik
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)
Aspek 3 : Layanan Akademik oleh Dosen
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
Aspek 4 : Layanan Adminstrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)
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
Aspek 5: Pengelola Program Studi
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
Aspek 6 : Sarana Prasarana
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
Aspek 7 : Ruang Lingkup Program Studi
Sosialisasi tentang 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 professional
Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan individu
Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan akademik
Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan professional
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 survey ini adalah semua mahasiswa UIN Walisongo (kecuali mahasiswa baru/angkatan 2024/2025). Survey dilakukan melalui google form yang disosialisasikan dan dishare oleh tim survei. Jumlah responden yang mengisi survey ini sejumlah 1428 Mahasiswa.

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

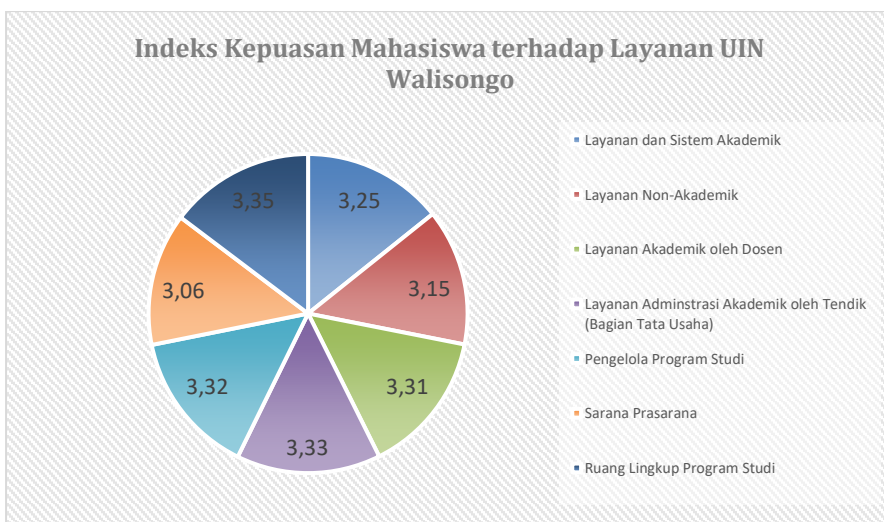
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Walisongo diukur melalui tujuh aspek yaitu Sistem Akademik, Layanan Akademik oleh Dosen, Layanan Administrasi oleh Tendik, Layanan Non-akademik, Sarana Prasarana, Pengelola Program Studi dan Ruang lingkup Program studi. Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data, indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Walisongo Semester II tahun 2024 adalah sebagai berikut

Tabel 1

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan dan Sistem Akademik	3,25	Tinggi
2	Layanan Non-Akademik	3,15	Tinggi
3	Layanan Akademik oleh Dosen	3,31	Sangat Tinggi
4	Layanan Adminstrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)	3,33	Sangat Tinggi
5	Pengelola Program Studi	3,32	Sangat Tinggi
6	Sarana Prasarana	3,06	Tinggi
7	Ruang Lingkup Program Studi	3,35	Sangat Tinggi
Indeks Kepuasan Mahasiswa		3,25	Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat **Tinggi**, yaitu senilai **3,25**. Pada ketujuh aspek yang diukur, aspek yang menunjukkan kepuasan tertinggi ada pada **Aspek Ruang Lingkup Program Studi (3.35)** dan aspek yang berada pada tingkat kepuasan terendah ada pada **Aspek Sarana Prasarana (3.06)**. 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.

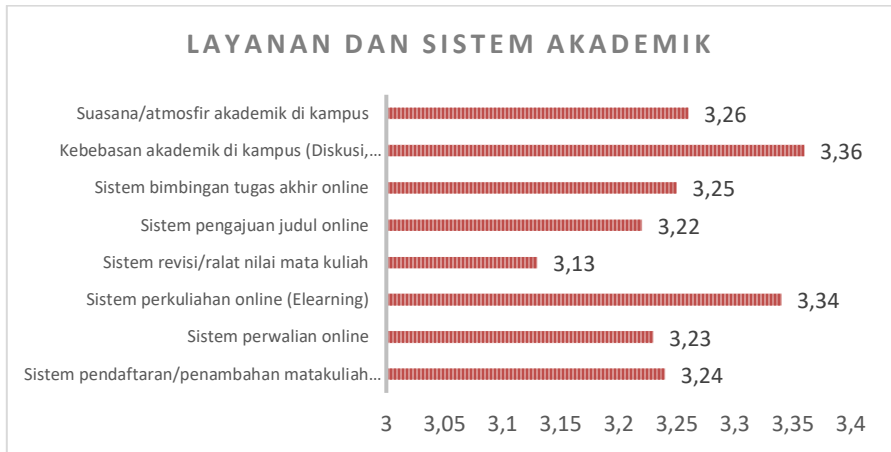
A. Sistem Akademik

Indeks kepuasan mahasiswa pada aspek Sistem Akademik diukur melalui 8 (lima) 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

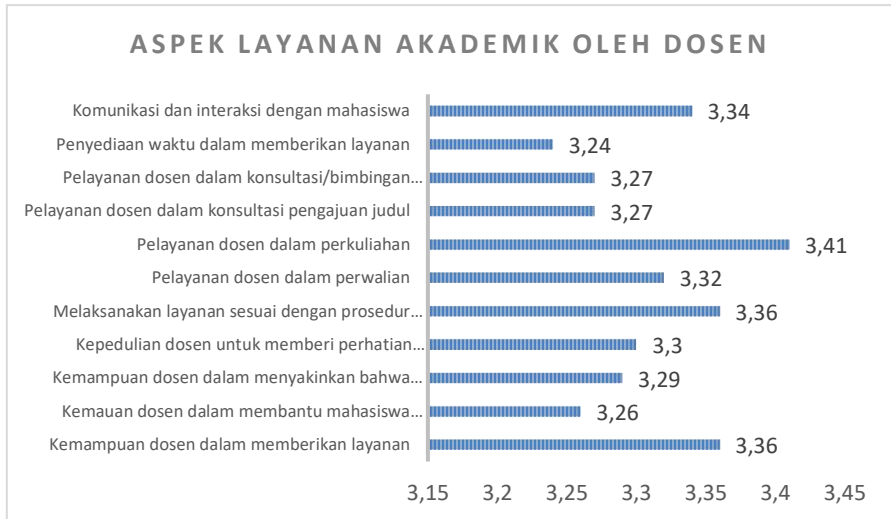
Diagram di atas menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi ada pada indikator Sistem Perkuliahan Online (Elearning) dengan indeks sebesar 3,34 dan kepuasan yang rendah ada pada Sistem Revisi/ralat Nilai Mata Kuliah dengan indeks sebesar 3,13. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan E-Learning yang sudah sesuai 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 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 kesebelas indikator di atas dapat disajikan dalam gambar 3. Dari Gambar 3 terlihat bahwa indikator Pelayanan dosen dalam perkuliahan menempati kepuasan tertinggi (3.41). Indeks terendah ada pada indikator Penyediaan waktu dalam memberikan layanan (3.24).



Gambar 3

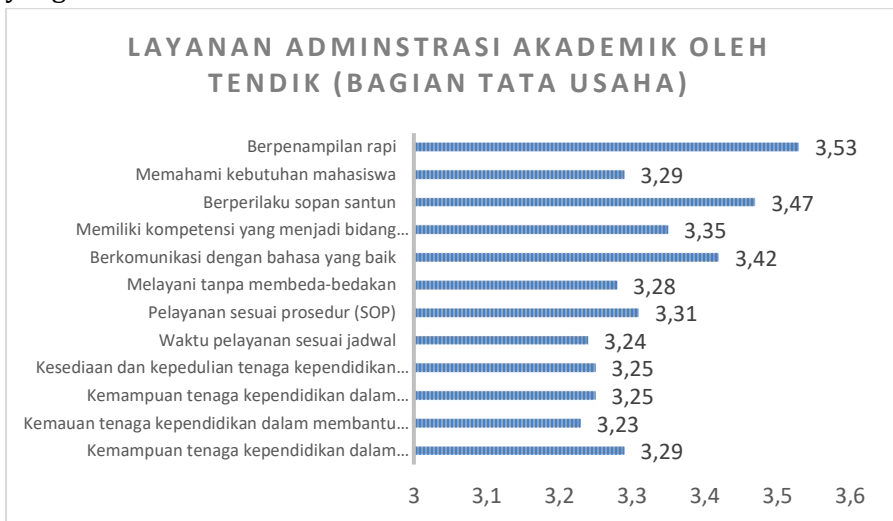
Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Layanan Akademik yang dilakukan oleh Dosen

C. Layanan Administrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik
 Administrasi Akademik dalam survei ini diturunkan ke dalam 12 (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. Kesiapan dan kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5. Waktu pelayanan sesuai jadwal
6. Pelayanan sesuai prosedur (SOP)
7. Melayani tanpa membedakan

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 Admnistrasi Akademik yang dilakukan oleh Tendik

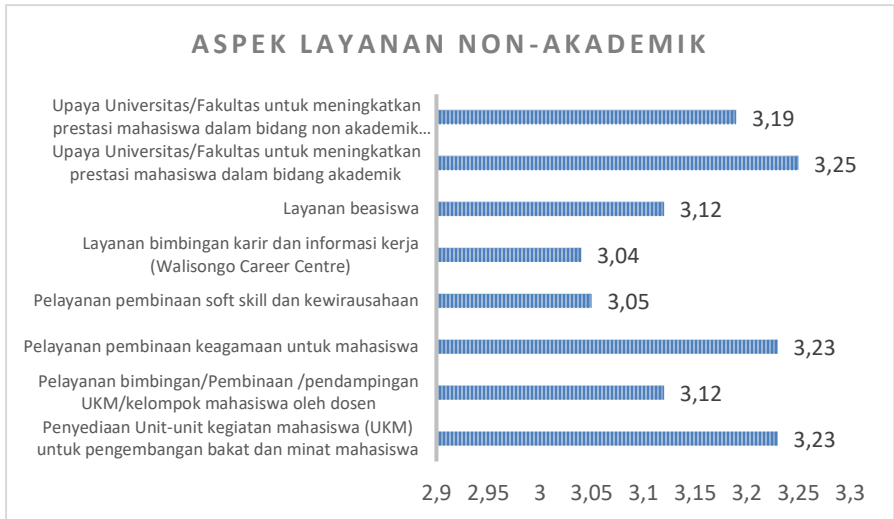
Berdasarkan capaian untuk masing-masing indikator, diketahui bahwa kepuasan tertinggi pada indikator Bepenampilan rapi (3.53) sedangkan kepuasan terendah pada indikator Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap (3.23).

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; Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik (3.25), sedangkan indeks terendah yaitu; Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre) (3.04).

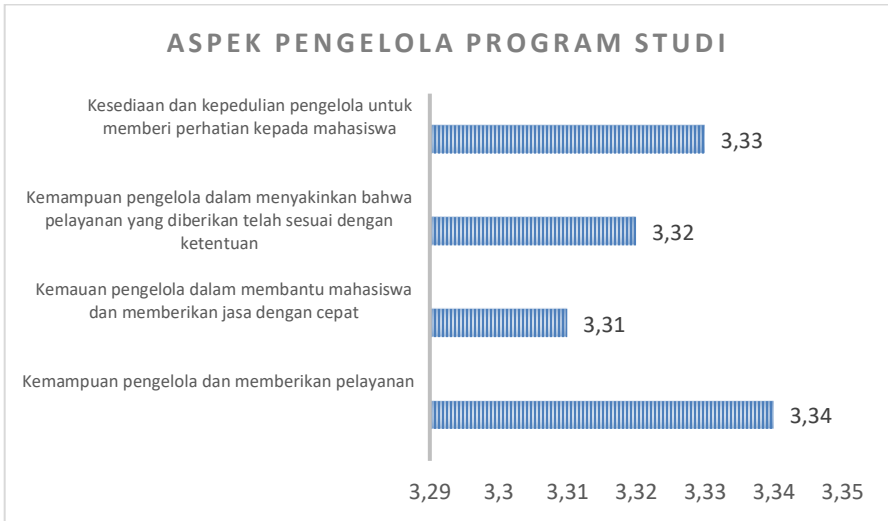
E. Pengelola Program Studi

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa pada Aspek Pengelola Program Studi 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 Program Studi

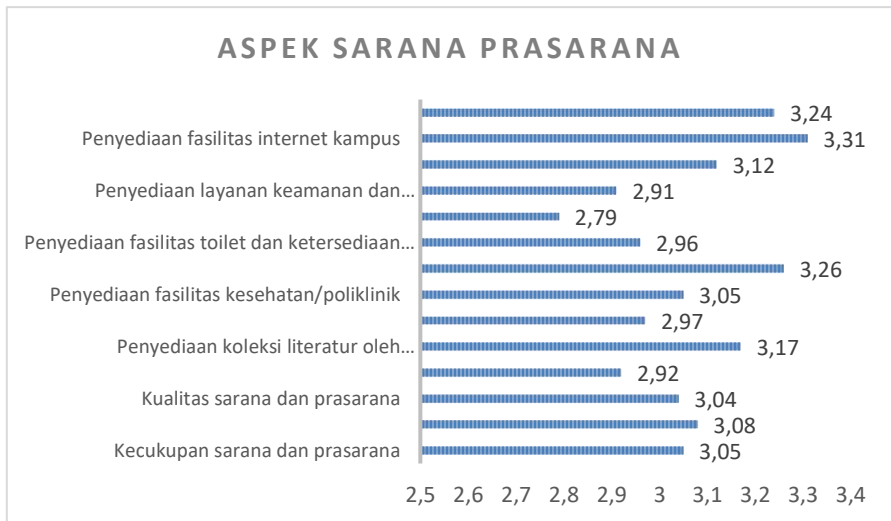
Dari tabel di atas terlihat bahwa semua indikator masuk kategori sedang. Indikator tertinggi yaitu; Kemampuan pengelola dan memberikan pelayannya (3.34), sedangkan indeks terendah yaitu; Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (3.31).

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

Dari diagram dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks terendah pada indikator Penyediaan lahan dan sistem parkir (2.79). Sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator Penyediaan fasilitas internet kampus (3.31).



Gambar 7

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Sarana Prasarana

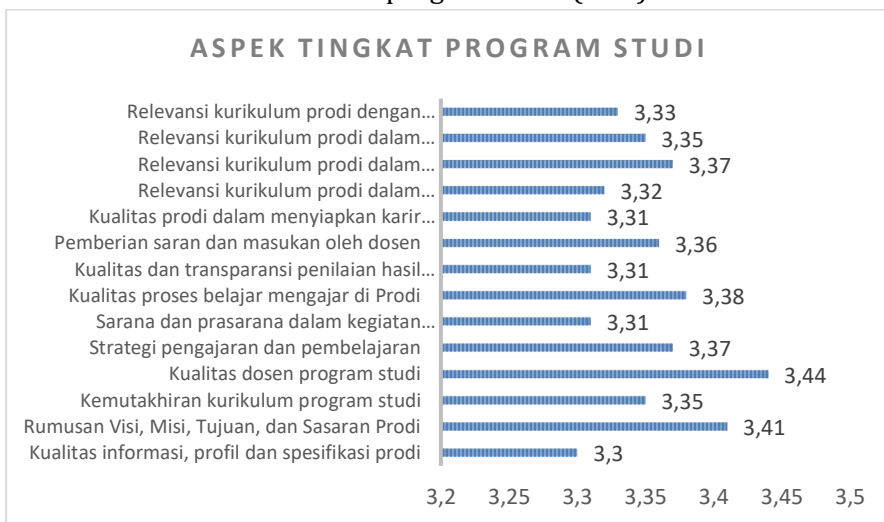
G. Ruang Lingkup Program Studi

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 dibawah ini. Dari diagram dapat dilihat bahwa indikator yang berada pada indeks terendah pada indikator Sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran serta indikator Sosialisasi tentang informasi, profil dan spesifikasi prodi (3.30). Sedangkan indeks tertinggi ada pada indikator Kualitas dosen program studi (3.44).



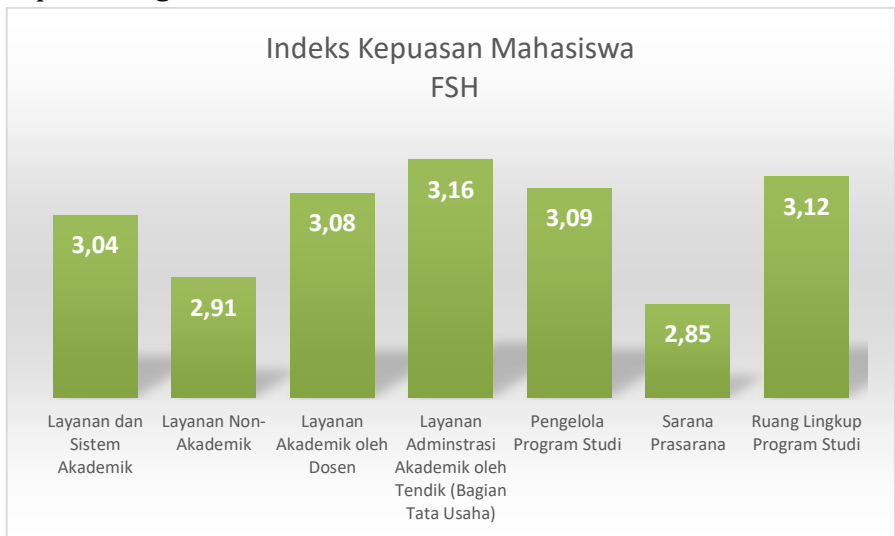
Gambar 8

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Ruang Lingkup Program Studi

H. Kepuasan Mahasiswa Tiap Fakultas

1. Fakultas Syariah dan Hukum

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Syariah dan Hukum yaitu **3,04** masuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



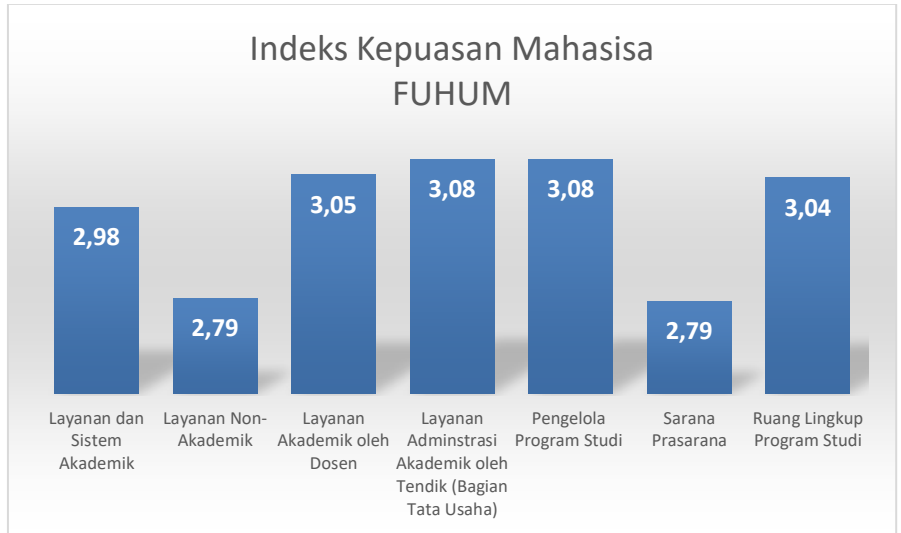
Gambar 9

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Syariah dan Hukum

Pada Fakultas Syariah dan Hukum, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Layanan administrasi akademik oleh tendik (3.16 - Tinggi) dan terendah pada Sarana Prasarana (2.85 - Tinggi).

2. Fakultas Ushuluddin dan Humaniora

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin dan Humaniora yaitu **2.97** masuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



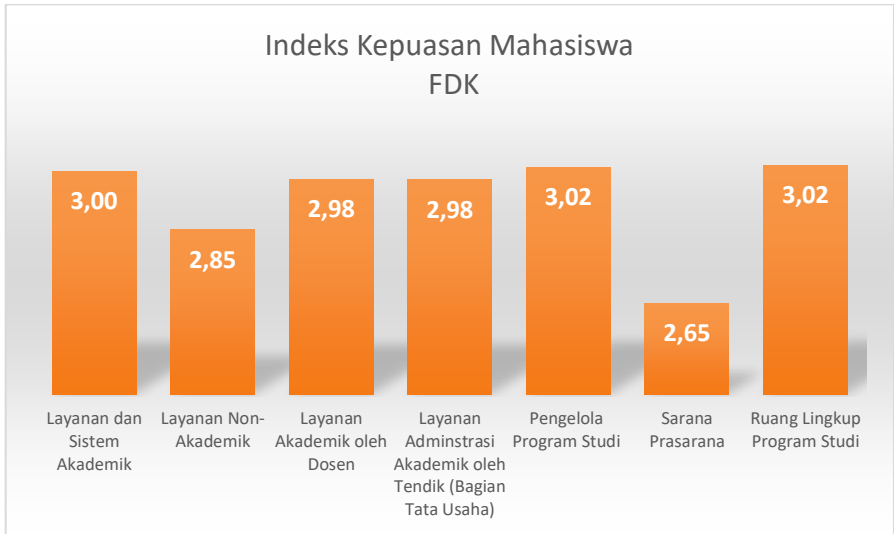
Gambar 10

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ushuluddin dan Humaniora

Pada Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Pengelola Program Studi dan aspek Layanan administrasi oleh tendik (3.08–Tinggi) dan terendah pada Layanan Sarana Prasarana (2,79 – Tinggi).

3. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yaitu **2.93** termasuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



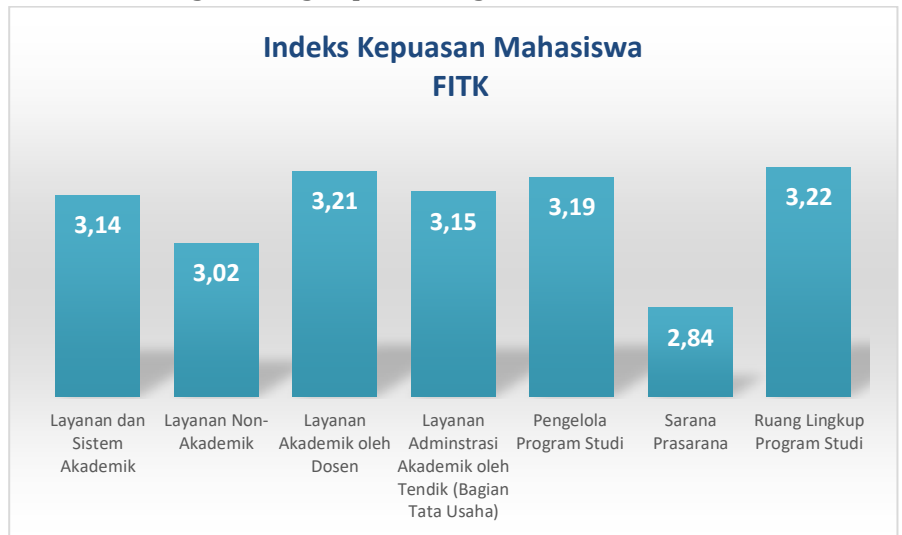
Gambar 11

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Ruang Lingkup Program Studi dan aspek Pengelola Program Studi (3.02 – Tinggi) dan terendah pada Sarana Prasarana (2.65 – Tinggi).

4. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yaitu **3.11** masuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



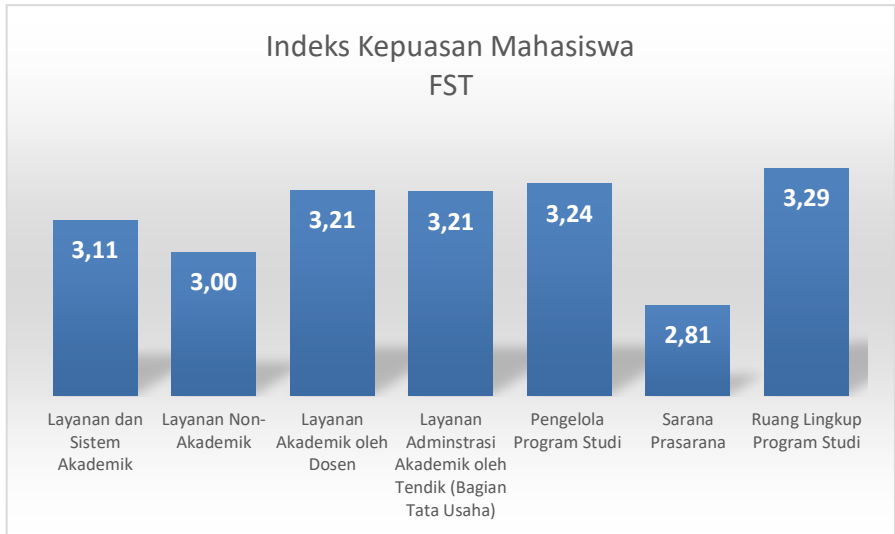
Gambar 12

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Ruang Lingkup Program Studi (3.22 - Tinggi) dan terendah pada Sarana Prasarana (2.84- Tinggi)

5. Fakultas Sains dan Teknologi

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Sainstek dan Teknologi yaitu **3.12** masuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:

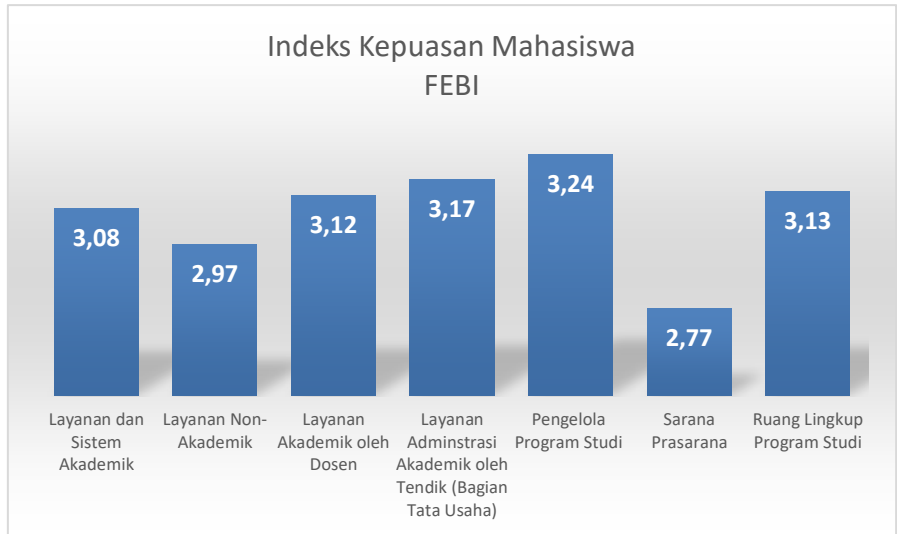


Gambar 13

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Sains dan Teknologi Pada Fakultas Sains dan Teknologi, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Ruang Lingkup Prodi (3.29 – Sangat Tinggi) dan terendah pada Sarana Prasarana (2.81 – Tinggi)

6. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu **3.07** masuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



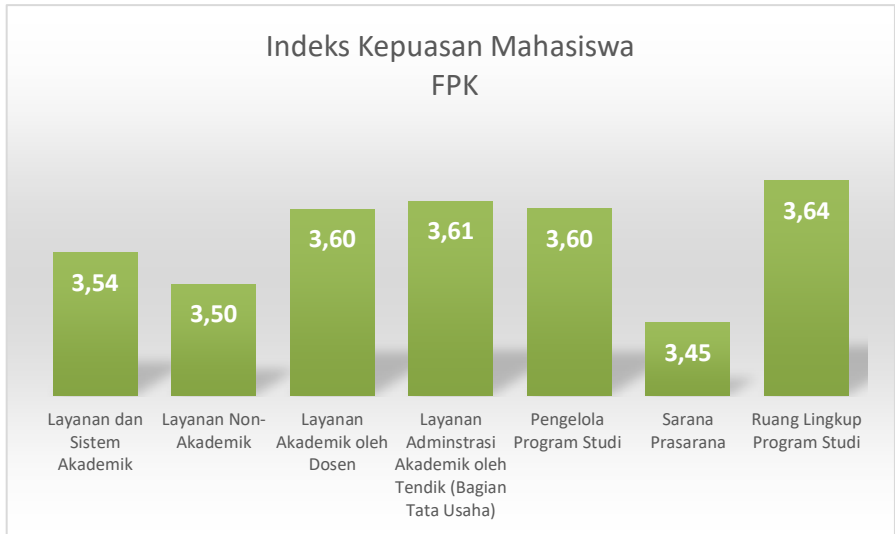
Gambar 14

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Pengelola Program Studi (3.24–Tinggi) dan terendah pada Sarana Prasarana (2.77–Tinggi)

7. Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Indeks kepuasan mahasiswa di Fakultas Psikologi dan Kesehatan yaitu **3.56** masuk kategori Sangat Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



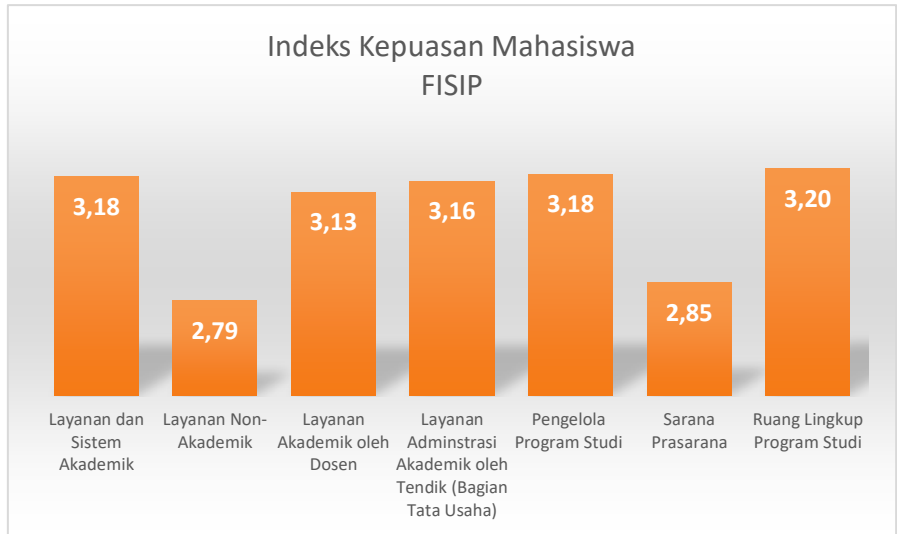
Gambar 15

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Pada Fakultas Psikologi dan Kesehatan, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Ruang Lingkup Program Studi (3.64 –Sangat Tinggi) dan terendah pada Sarana Prasarana dan Layanan Non Akademik (3.45– Tinggi).

8. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Indeks kepuasaan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yaitu **3.07** masuk kategori Sangat Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



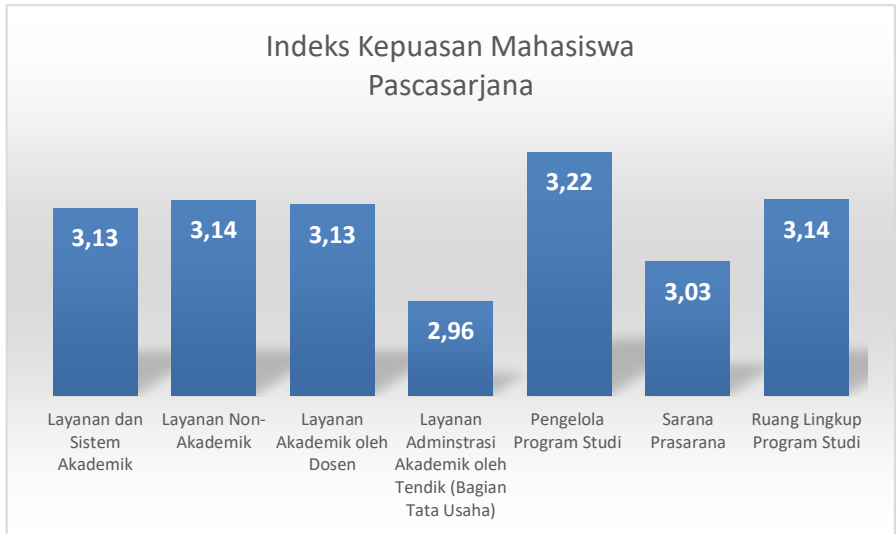
Gambar 16

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek Ruang Lingkup Program Studi (3.20 –Tinggi) dan terendah pada Aspek Layanan Non Akademik (2.79 – Tinggi).

9. Pascasarjana

Indeks kepuasan mahasiswa di Pascasarjana yaitu **3,11** masuk kategori Tinggi. Adapun indeks masing-masing aspek sebagai berikut:



Gambar 17

Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Pascasarjana

Pada Pascasarjana, kepuasan mahasiswa tertinggi pada aspek pengelola program, studi (3.22– Tinggi) dan terendah pada Layanan administrasi oleh tendik (2.96– Tinggi).



RINGKASAN HASIL

A. Ringkasan Hasil

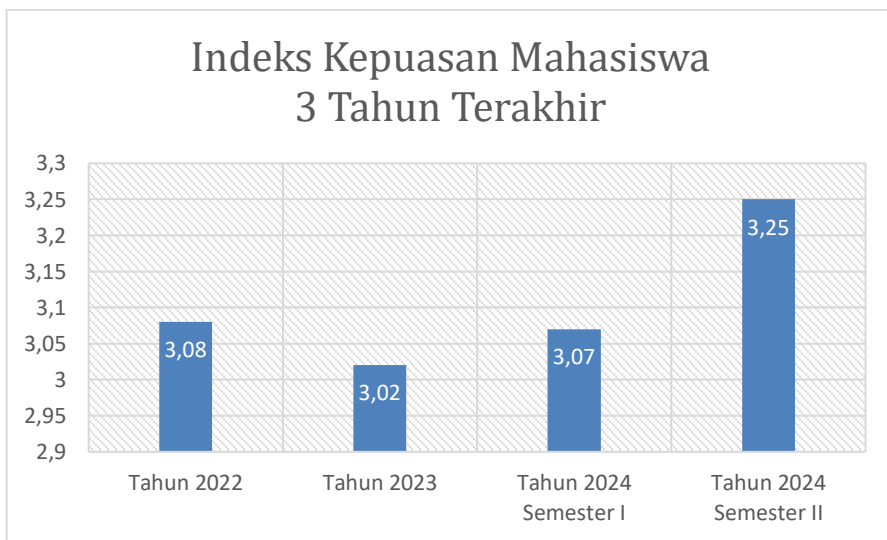
Adapun ringkasan indeks kepuasan universitas dan fakultas sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat Tinggi, yaitu senilai 3,25.
2. Pada ketujuh aspek yang diukur, aspek yang menunjukkan kepuasan tertinggi ada pada variabel Tingkat Ruang Lingkup Program Studi (3.35) dan aspek yang berada pada tingkat kepuasan terendah ada pada aspek Sarana Prasarana (3.06)
3. Hasil survei kepuasan pada masing – masing Fakultas adalah sebagai berikut:

Aspek	FDK	FEBI	FUHUM	FITK	FISIP	FST	FSH	FPK	PASCA SARJANA
Layanan dan Sistem Akademik	3,00	3,08	2,98	3,14	3,18	3,11	3,04	3,54	3,13
Layanan Non-Akademik	2,85	2,97	2,79	3,02	2,79	3,00	2,91	3,50	3,14
Layanan Akademik oleh Dosen	2,98	3,12	3,05	3,21	3,13	3,21	3,08	3,60	3,13
Layanan Adminstrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)	2,98	3,17	3,08	3,15	3,16	3,21	3,16	3,61	2,96
Pengelola Program Studi	3,02	3,24	3,08	3,19	3,18	3,24	3,09	3,60	3,22
Sarana Prasarana	2,65	2,77	2,79	2,84	2,85	2,81	2,85	3,45	3,03
Ruang Lingkup Program Studi	3,02	3,13	3,04	3,22	3,20	3,29	3,12	3,64	3,14
Rata Rata	2,93	3,07	2,97	3,11	3,07	3,12	3,04	3,56	3,11

B. Perbandingan Indeks Kepuasan Mahasiswa Tiga tahun Terakhir

Adapun indeks kepuasan sivitas akademika terhadap layanan UIN Walisongo pada tahun 2024 Semester II jika dibandingkan dengan indeks kepuasan pada tahun 2022, 2023 dan 2024 semester I adalah sebagai berikut:



Gambar 16
Perbandingan Indeks Kepuasan Mahasiswa
Tahun 2022-2024

REKOMENDASI

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

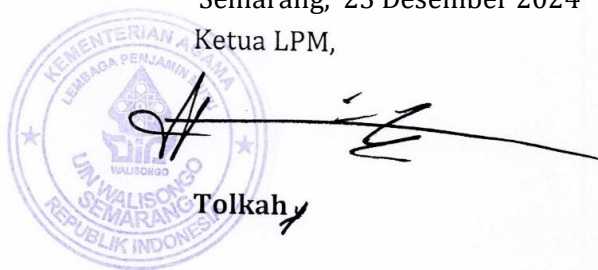
1. Perlu ada upaya perbaikan Sarana Prasarana, karena aspek ini menjadi aspek yang menempati indeks terendah.
2. Aspek Sarana Prasarana yang perlu menjadi prioritas adalah:
 - a. Penyediaan fasilitas toilet dan ketersediaan air
 - b. Penyediaan lahan dan sistem parkir
 - c. Penyediaan sarpras kampus sesuai dengan besaran UKT
 - d. Penyediaan layanan keamanan dan penyeberangan jalan
 - e. Penyediaan fasilitas kegiatan olah raga
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



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

Semarang, 23 Desember 2024

Ketua LPM,

The image shows a circular official stamp of UIN Walisongo Semarang. The stamp contains the text: "KEMENTERIAN AGAMA", "LEMBAGA PENJAMINAN", "UIN WALISONGO", "SEMARANG", and "REPUBLIK INDONESIA". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the signature, the name "Tolkah" is printed in a bold, black font.

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
	Aspek 1 : Layanan dan 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 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 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)				
	Aspek 3 : Layanan Akademik 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 4 : Layanan Adminstrasi Akademik oleh Tendik (Bagian Tata Usaha)				
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 5: Pengelola Program Studi				
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				
	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 : Ruang Lingkup Program Studi				
1	Sosialisasi tentang 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				