



# SEMESTER GENAP | 2025

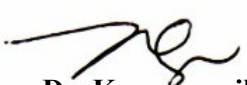
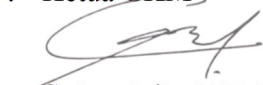
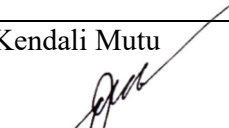

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DAN BIMBINGAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS WIRALODRA

## HALAMAN PENGESAHAN



**UNIVERSITAS WIRALODRA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES  
PEMBELAJARAN DAN BIMBINGAN  
PROGRAM STUDI PAI  
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS WIRALODRA  
SEMESTER GENAP T.A. 2024/2025**

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| Kode Dokumen      | : |   |
| Status Dokumen    | : | <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.  |
| Nomor Revisi      | : |   |
| Tanggal           | : | 23 Agustus 2025   |
| Diajukan oleh     | : | Ketua Prodi<br><br><b>Dr. Kurnaengsih, M.Ag.</b>      |
| Diperiksa oleh    | : | Ketua GKM<br><br><b>Suhendrik, M.Pd.</b>             |
| Dikendalikan oleh | : | Kendali Mutu<br><br><b>Dr. Didik Himmawan, M.Pd.</b> |
| Disetujui oleh    | : | Dekan FAI UNWIR<br><br><b>Dr. Moh. Zaedi, M.Ag.</b>  |

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DAN BIMBINGAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (PAI)  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS WIRALODRA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang**

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di universitas. Dalam proses bisnis perguruan tinggi mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa yang lain, pelayanan yang berada dibawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, di sisi lain, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Program Studi PAI sejak awal telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Ini terbukti dengan perbaikan-perbaikan yang kami lakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Untuk semakin meningkatkan layanan maka survei kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Program Studi PAI. Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa dalam lima indikator penilaian yakni:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

- Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa ini akan menjadi pertimbangan Program Studi dalam merancang kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

## **2. Tujuan**

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa tahun 2025 ini antara lain sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa melalui lima indikator penilaian *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *Tangible*
- b. Bahan evaluasi untuk Program Studi PAI, FAI, Universitas Wiralodra dalam pengembangan pelayanan ke depan.

## **3. Target Populasi & Metode Pengumpulan**

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2025 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google forms dengan tautan yang disebar ke semua ke grup WA. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran dan Bimbingan Program Studi PAI dilaksanakan berdasarkan Peraturan Rektor No. 74.a/PER/R.UW/III/2022.

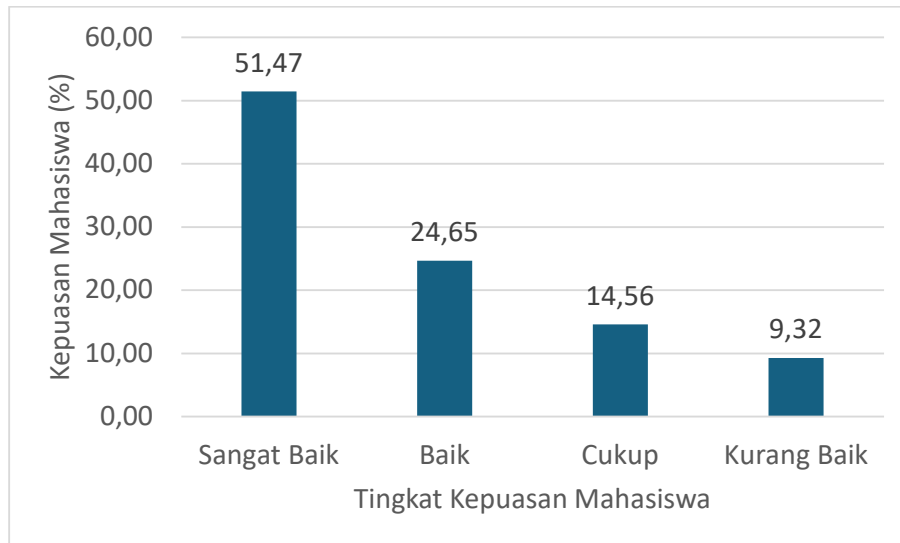
Pengisian kuisioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Proses pengisian survey dilakukan sejak pertemuan terakhir perkuliahan hingga berakhirnya Semester Genap 2024/2025, yakni mulai pada bulan Maret 2025. Sebanyak 124 mahasiswa dari berbagai angkatan berpartisipasi dalam survei ini.

## **B. Hasil & Analisis**

### **1. *Reability***

Untuk indikator kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap

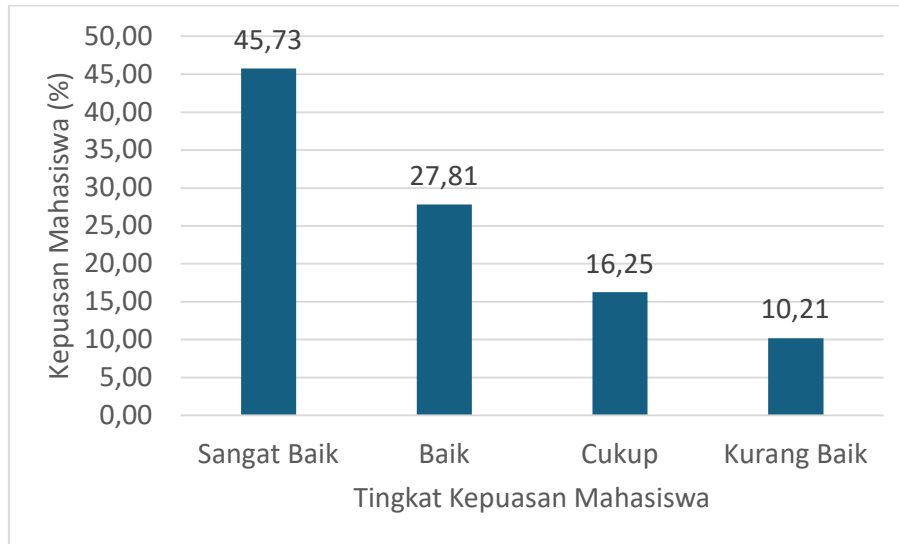
bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (51,47%) dan baik (24,65%). Sedangkan 14,56% persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan 9,32% berada dalam skala kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT,  $[TKM 1 = ((4 \times 51,47\%) + (3 \times 24,65\%) + (2 \times 14,56\%) + 9,32\%) / 4 = 93,01\%]$ , maka dalam kategori ini PS PAI telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Aspek Reliability

## 2. Responsiveness

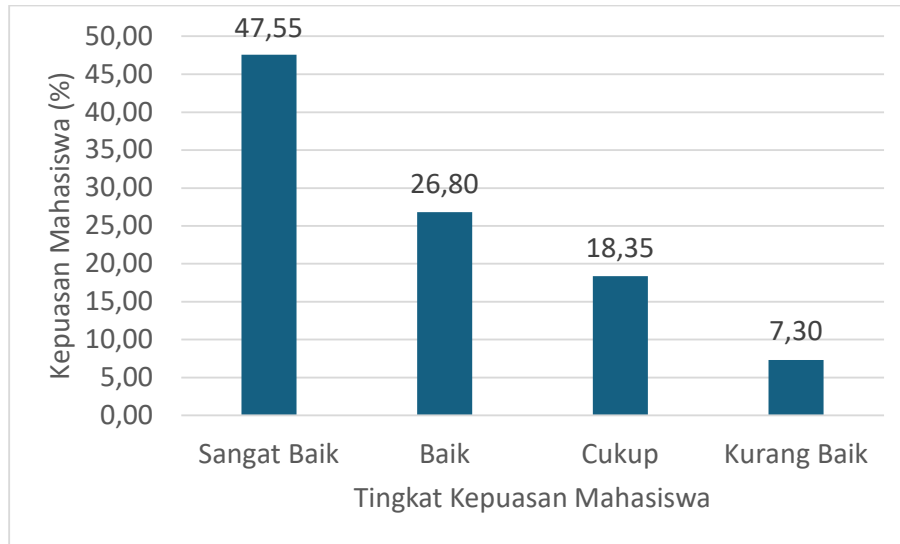
Untuk indikator kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (45,73%) dan baik (27,81%). Sedangkan 16,25% persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan 10,21% berada dalam skala kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT,  $[TKM 2 = ((4 \times 45,73\%) + (3 \times 27,81\%) + (2 \times 16,25\%) + 10,21\%) / 4 = 92,34\%]$ , maka dalam kategori ini PS PAI telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Aspek Responsiveness

### 3. Assurance

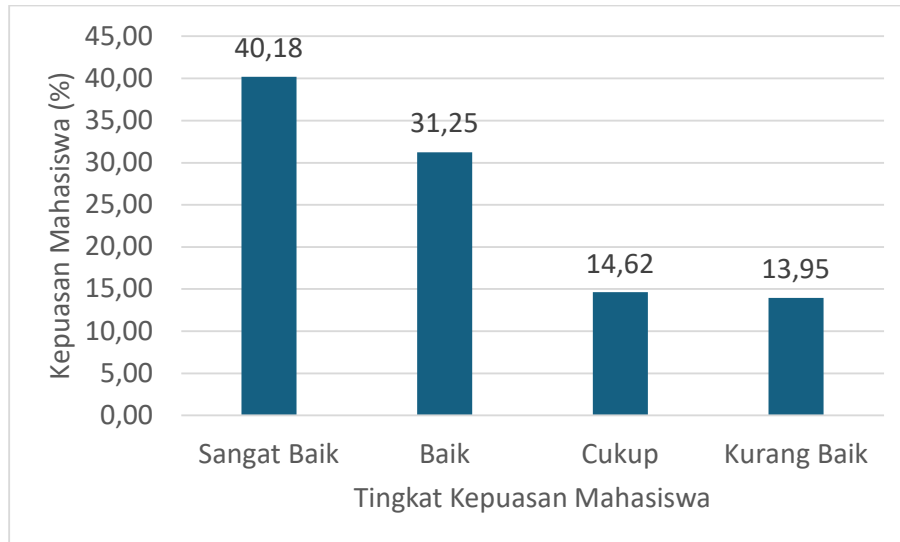
Untuk indikator kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (47,55%) dan baik (26,80%). Sedangkan 18,35% persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan 7,30% berada dalam skala kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT,  $[TKM\ 3 = ((4 \times 47,55\%) + (3 \times 26,80\%) + (2 \times 18,35\%) + 7,30\%) / 4 = 94,53\%]$ , maka dalam kategori ini PS PAI telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.



Gambar 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Aspek Assurance

#### 4. *Empathy*

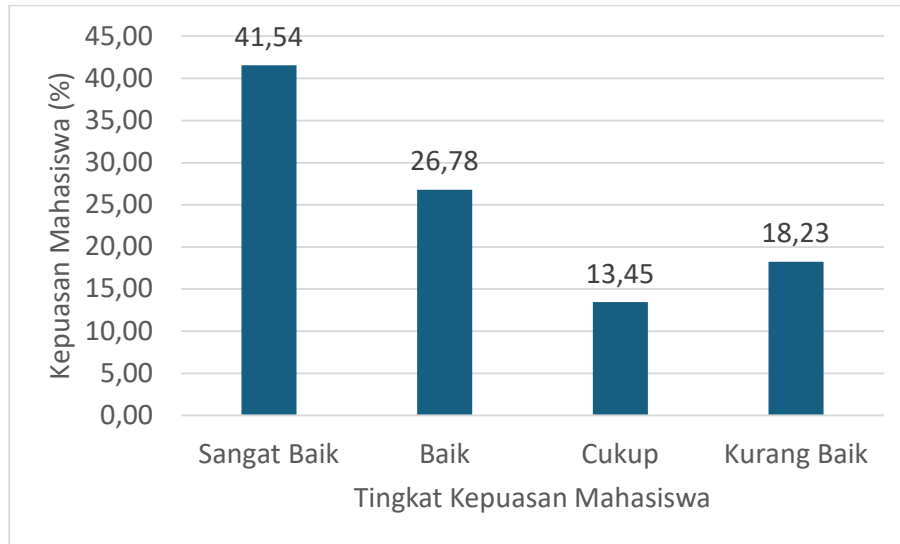
Untuk indikator kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (40,18%) dan baik (31,25%). Sedangkan 14,62% persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan 13,95% berada dalam skala kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT,  $[TKM\ 4 = ((4 \times 40,18\%) + (3 \times 31,25\%) + (2 \times 14,62\%) + 13,95\%) / 4 = 89,54\%]$ , maka dalam kategori ini PS PAI telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.



Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Aspek Empathy

### 5. Tangibel

Untuk indikator penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (41,54%) dan baik (26,78%). Sedangkan 13,45% persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan 18,23% berada dalam skala kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT,  $[TKM 5 = ((4 \times 41,54\%) + (3 \times 26,78\%) + (2 \times 13,45\%) + 18,23\%) / 4 = 86,33\%]$ , maka dalam kategori ini PS PAI telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.



Gambar 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Aspek Tangibel

### C. Kesimpulan

Secara keseluruhan 5 aspek kepuasan mahasiswa di Program Studi PAI FAI UNWIR berada melebihi standar mutu yang ditetapkan yaitu  $> 75\%$ . Aspek *Reliability* (TKM 1) memiliki nilai kepuasan mahasiswa sebesar 93,01%. Aspek *Responsiveness* (TKM 2) memiliki nilai kepuasan mahasiswa sebesar 92,34%. Aspek *Assurance* (TKM 3) memiliki nilai kepuasan mahasiswa sebesar 94,53%. Aspek *Empathy* (TKM 4) memiliki nilai kepuasan mahasiswa sebesar 89,54%. Sedangkan, aspek *tangibel* (TKM 5) memiliki nilai kepuasan mahasiswa sebesar 86,33%.

### D. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dan bimbingan, maka KM dan GK memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada Prodi PAI FAI UNWIR sebagai berikut:

Tabel 1. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

| No. | Aspek yang Diukur  | Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS   |
|-----|--|--|
| 1   | Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. | Pemberian pelatihan kepada dosen, tenaga kependidikan, dan ka prodi untuk mempertahankan kemampuan pelayanan . |

| No. | Aspek yang Diukur   | Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS   |
|-----|---|--|
| 2   | Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                                  | Pelayanan secara online guna memangkas waktu pelayanan, sehingga pelayanan kepada mahasiswa cepat.   |
| 3   | Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | UPPS memberikan arahan kepada dosen, tenaga kependidikan, dan ka prodi agar memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan pedoman, dan SOP yang berlaku. UPPS dan PS mensosialisasikan kepada mahasiswa tentang pedoman dan SOP pelayanan. |
| 4   | Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.  | Dosen pembimbing akademik membuka pelayanan konseling mahasiswa minimal 4 kali dalam 1 semester.   |
| 5   | Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.   | Peningkatan sumber dana untuk penambahan dan revitalisasi sarana prasarana melalui kerjasama eksternal atau dana hibah.  |

**ANGKET KUESIONER**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN**  
**DAN BIMBINGAN**  
**SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**A. Identitas**

1. Nama Mahasiswa : .....
2. NPM : .....
3. Mata Kuliah : .....
4. Dosen : .....

**B. Aspek yang Diukur**

**1. Reliability**

- a. Ketepatan waktu dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- b. Kejelasan dosen menyampaikan Rencana Perkuliahan Semester (RPS), kontrak kuliah, dan tata tertib di awal perkuliahan.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- c. Dosen memberikan bahan ajar (handout, modul, dll)  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- d. Dosen memberikan materi ujian sesuai dengan materi perkuliahan.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- e. Dosen memberikan *feedback* terhadap hasil ujian dan memberikan nilai secara objektif.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang

**2. Responsiveness**

- f. Kemudahan dosen untuk dihubungi atau dijumpai.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- g. Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan mahasiswa terkait pembelajaran.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang

**3. Assurance**

- h. Kemampuan dosen dalam menerapkan metode pembelajaran.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- i. Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- j. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang

**4. Empathy**

- k. Kesiediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses belajar-mengajar.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- l. Sikap dosen selama perkuliahan.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang

**5. Tangibel**

- m. Kebersihan dan kenyamanan kelas dan ruang micro teaching.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang
- n. Ketersediaan buku referensi yang mendukung materi perkuliahan di perpustakaan.  
 Sangat Baik     Baik     Cukup     Kurang

**C. Kritik dan Saran Mahasiswa**

.....  
.....  
.....  
.....