

**LAPORAN**  
**KEPUASAN MAHASISWA**  
**TAHUN 2024/2025**



**PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**  
**UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI**

**2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang atas berkat rahmat dan nikmat-Nya Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi ini dapat kami selesaikan.

Penyelesaian laporan ini tak terlepas dari peran berbagai pihak, Pimpinan FTIK UIN Bukittinggi, dosen dan mahasiswa Prodi PAI, serta tenaga kependidikan. Terima kasih kami sampaikan kepada semua yang terlibat.

Semoga Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Bukittinggi ini dapat bermanfaat. Kritik dan saran dari pihak lainsangat diharapkan untuk perbaikan dan peningkatan mutu Program Studi PAI selanjutnya.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Demikianlah kami sampaikan.

Bukittinggi, Juni 2025  
Ketua Prodi PAI,



Dr. Yulia Rahman, MA.Pd

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peningkatan mutu pendidikan tinggi tidak hanya bergantung pada kurikulum dan proses pembelajaran, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan institusi secara keseluruhan. Dalam konteks tersebut, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting yang mencerminkan efektivitas penyelenggaraan layanan akademik, profesionalisme dosen, serta kecukupan dan kualitas sarana dan prasarana pendidikan.

Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) sebagai bagian dari Unit Pengelola Program Studi (UPPS) di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan pendidikan yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berjalan optimal dan sesuai harapan, perlu dilakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala dan sistematis.

Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap tiga aspek utama: kinerja dosen dalam proses pembelajaran, efektivitas layanan akademik, serta kecukupan dan kualitas sarana prasarana yang tersedia. Hasil survei diharapkan menjadi dasar evaluasi dan rujukan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

### B. Tujuan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa Mengajar Dosen

Survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen.
2. Menilai efektivitas layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan dan pengelola.
3. Mengevaluasi kecukupan dan kualitas sarana serta prasarana pendidikan.
4. Mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan.
5. Menyediakan data sebagai dasar kebijakan peningkatan mutu layanan di

lingkungan Prodi PAI.

**METODE PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN**

**A. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa mengajar Dosen**

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan sarana prasarana Prodi PAI dilaksanakan pada Bulan Juni 2025. Survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan sarana prasarana dilakukan dengan menggunakan angket kuesioner.

**B. Populasi dan Sampel**

Pada kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan sarana prasarana Prodi PAI, populasinya adalah seluruh mahasiswa Prodi PAI periode akademik tahun 2024/2025 yang berjumlah 1.600 orang. Pengambilan sampel dengan memakai teknik *accidental sampling* sehingga total sampel berjumlah 258 orang.

**C. Instrumen Monev**

Instrumen kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan sarana prasarana Prodi PAI sebagai berikut:

Nama:

NIM:

Pilih skala dari:

1 (Kurang Baik)

2 (Cukup)

3 (Baik)

4 (Sangat Baik)

No	Indikator	Pernyataan	Skala Penilaian			
			1	2	3	4
1.	Keandalan	Dosen				

	(Reliability)	memberikan perkuliahan tepat waktu dan sesuai jadwal.				
2.		Tenaga kependidikan melayani kebutuhan akademik dengan andal.				
3.		Pengelola prodi menjalankan tugas secara profesional dan konsisten.				
4.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Dosen tanggap terhadap pertanyaan mahasiswa, baik saat kuliah maupun luar kelas.				
5.		Staf akademik cepat merespons kebutuhan administrasi mahasiswa.				
6.		Pengelola prodi mudah dihubungi saat mahasiswa membutuhkan informasi.				
7.	Kepastian (Assurance)	Dosen memahami materi dan memberikan penjelasan meyakinkan.				
8.		Staf akademik memberikan informasi yang tepat dan sesuai aturan.				
9.		Prodi menjamin				

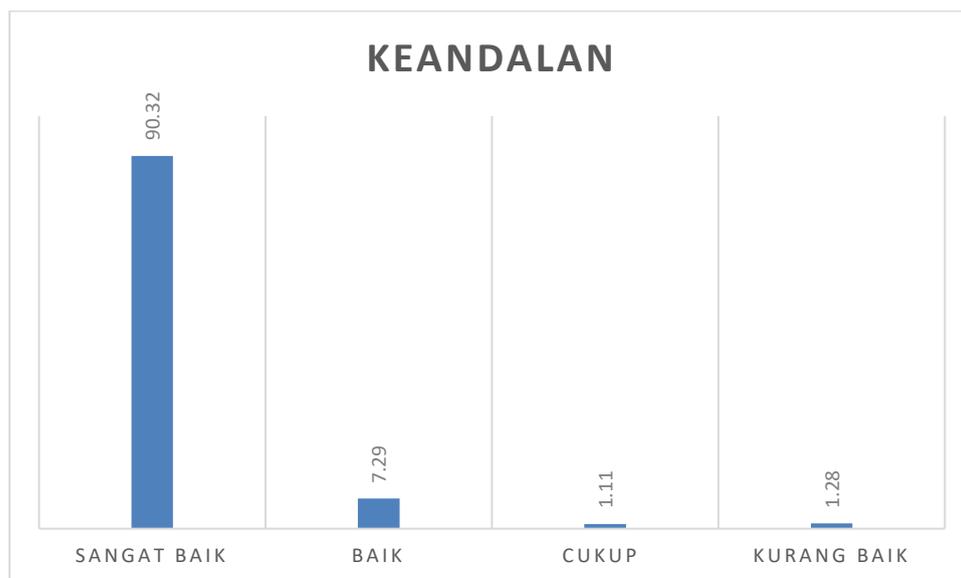
		layanan sesuai kebijakan akademik yang berlaku.				
10.	Empati (Empathy)	Dosen memahami kesulitan belajar yang dialami mahasiswa.				
11.		Staf administrasi bersikap ramah dan membantu.				
12.		Pengelola prodi memperhatikan aspirasi mahasiswa.				
13.	Tangible (Bukti Fisik)	Ruang kuliah bersih, nyaman, dan mendukung proses belajar.				
14.		Fasilitas laboratorium dan teknologi pembelajaran mudah diakses.				
15.		Layanan akademik berbasis digital tersedia dan berfungsi baik.				
<b>Saran:</b>						

## HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, maka dapat dijabarkan persentase per indikatornya sebagai berikut:

### A. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil survey, maka dapat dipresentasikan sebagai berikut:



Berdasarkan hasil angket indikator *Keandalan (reliability)*, sebanyak 90,32% responden menilai layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola sangat baik, 7,29% menilai baik, sementara 1,11% menilai cukup, dan 1,28% menilai kurang baik. Data ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah berjalan optimal, namun masih terdapat sekitar 2,39% responden yang menilai pelayanan belum memuaskan.

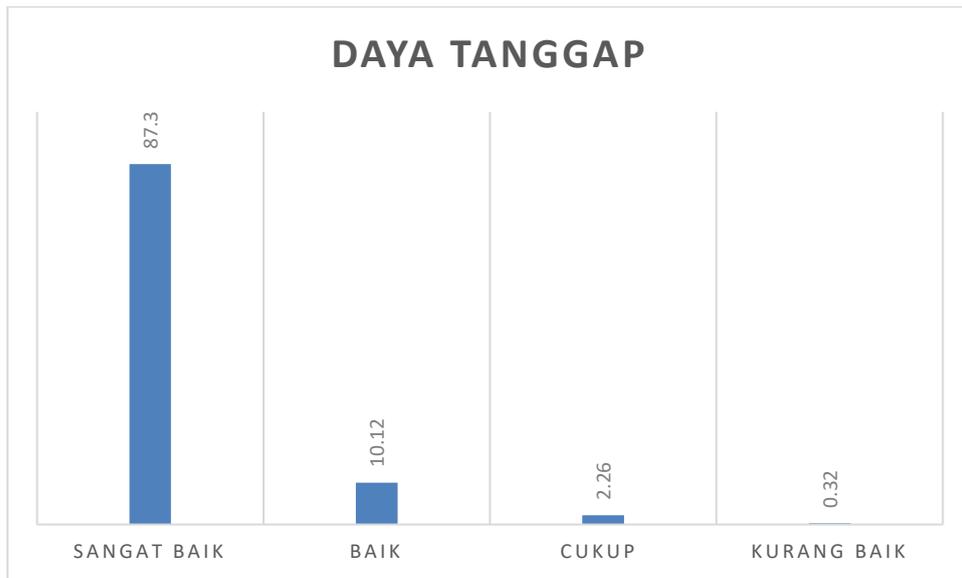
Sebagai tindak lanjut, Program Studi PAI dan UPPS perlu melakukan analisis lebih lanjut terhadap aspek-aspek layanan yang masih dirasakan kurang oleh mahasiswa. Diperlukan pelatihan lanjutan bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesionalisme dan kemampuan komunikasi layanan. Selain itu, optimalisasi layanan berbasis digital (seperti sistem informasi akademik dan respons online) juga penting untuk meningkatkan kecepatan dan keakuratan pelayanan.

Langkah lain yang dapat dilakukan adalah membentuk forum evaluasi rutin

antara mahasiswa dan pengelola prodi sebagai media untuk menyampaikan keluhan dan saran secara langsung. Supervisi terhadap pelaksanaan layanan juga perlu ditingkatkan, disertai publikasi hasil evaluasi sebagai bentuk transparansi. Dengan langkah ini, diharapkan mutu pelayanan di lingkungan Prodi PAI dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

### B. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil survey, maka dapat dipresentasikan sebagai berikut:



Berdasarkan data angket pada indikator Kepastian (Assurance), diketahui bahwa 87,3% responden menilai layanan sangat baik, 10,12% baik, sedangkan 2,26% menilai cukup dan 0,32% kurang baik. Artinya, walaupun mayoritas mahasiswa merasa yakin bahwa layanan telah sesuai ketentuan, sekitar 2,58% responden masih belum sepenuhnya puas dengan aspek kepastian layanan yang diberikan.

Sebagai rencana tindak lanjut, Program Studi PAI dan UPPS perlu memperkuat transparansi dan kepastian prosedural dalam layanan akademik, seperti informasi kurikulum, jadwal kuliah, proses bimbingan, serta alur layanan administrasi. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan disosialisasikan secara merata menjadi penting untuk memberikan jaminan bahwa setiap layanan dilaksanakan sesuai ketentuan.

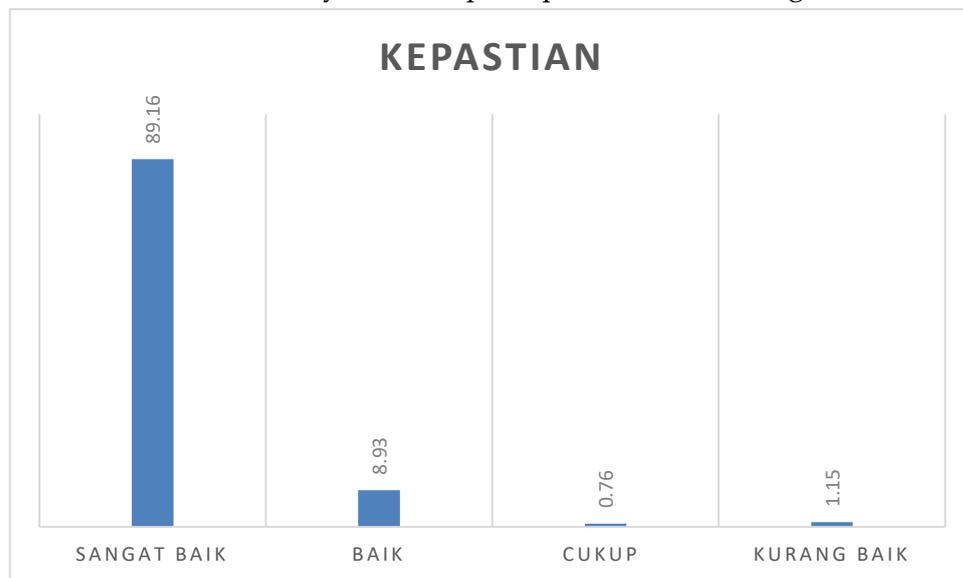
Peningkatan komunikasi dosen dan tenaga kependidikan dalam menjelaskan

kebijakan akademik kepada mahasiswa juga perlu ditekankan, agar mahasiswa merasa aman dan yakin terhadap keabsahan setiap layanan yang diterima.

Selain itu, membentuk sistem feedback dan pengaduan yang responsif akan memperkuat keyakinan mahasiswa bahwa prodi benar-benar menerapkan pelayanan yang akuntabel dan sesuai aturan. Hal ini mendukung iklim akademik yang transparan dan terpercaya.

### C. Kepastian (Assurance)

Berdasarkan hasil survey, maka dapat dipresentasikan sebagai berikut:



Berdasarkan data angket pada indikator Kepastian (Assurance), diketahui bahwa 89,16% responden menilai layanan sangat baik, 8,93% baik, sedangkan 0,76% menilai cukup dan 1,15% kurang baik. Artinya, walaupun mayoritas mahasiswa merasa yakin bahwa layanan telah sesuai ketentuan, sekitar 1,91% responden masih belum sepenuhnya puas dengan aspek kepastian layanan yang diberikan.

Sebagai rencana tindak lanjut, Program Studi PAI dan UPPS perlu memperkuat transparansi dan kepastian prosedural dalam layanan akademik, seperti informasi kurikulum, jadwal kuliah, proses bimbingan, serta alur layanan administrasi. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan disosialisasikan secara merata menjadi penting untuk memberikan jaminan bahwa setiap layanan dilaksanakan sesuai ketentuan.

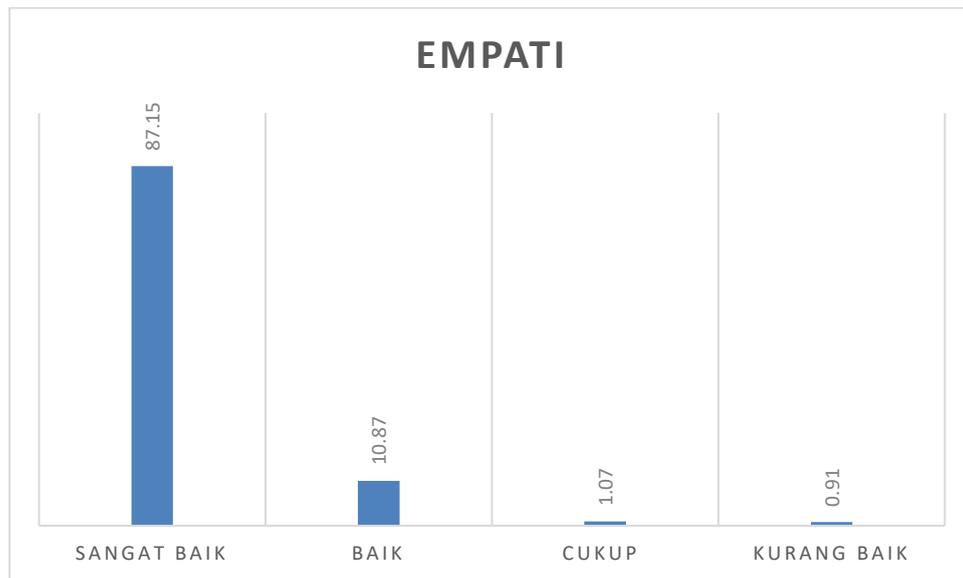
Peningkatan komunikasi dosen dan tenaga kependidikan dalam menjelaskan

kebijakan akademik kepada mahasiswa juga perlu ditekankan, agar mahasiswa merasa aman dan yakin terhadap keabsahan setiap layanan yang diterima.

Selain itu, membentuk sistem feedback dan pengaduan yang responsif akan memperkuat keyakinan mahasiswa bahwa prodi benar-benar menerapkan pelayanan yang akuntabel dan sesuai aturan. Hal ini mendukung iklim akademik yang transparan dan terpercaya.

#### D. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil survey, maka dapat dipresentasikan sebagai berikut:



Berdasarkan hasil angket indikator Empati (Empathy), sebanyak 87,15% responden menilai pelayanan sangat baik, 10,87% menilai baik, sementara 1,07% menilai cukup dan 0,91% kurang baik. Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa mendapatkan perhatian yang layak dari dosen dan tenaga kependidikan, sekitar 1,98% masih merasa kurang diperhatikan secara emosional dan akademik.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi PAI dan UPPS perlu meningkatkan aspek pendekatan personal dalam layanan akademik. Salah satu langkah strategis adalah mendorong dosen untuk lebih aktif dalam kegiatan bimbingan akademik dan non-akademik, serta memberikan ruang dialog yang lebih terbuka kepada mahasiswa.

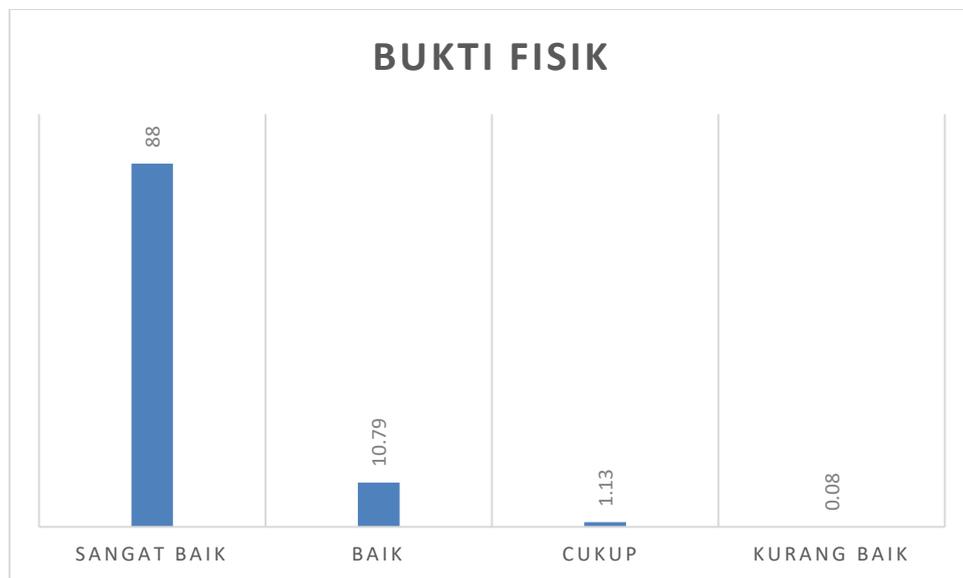
Program studi juga dapat menyusun sistem mentoring atau pendampingan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa baru atau yang mengalami kesulitan

akademik dan sosial. Layanan konseling yang ramah dan mudah diakses juga perlu diaktifkan atau diperkuat.

Selain itu, pelatihan tentang empati dalam pelayanan pendidikan bagi seluruh unsur sivitas akademika perlu dilakukan secara berkala agar budaya kepedulian menjadi bagian dari karakter institusi. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap aspek empati dalam layanan pendidikan.

#### E. Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil survey, maka dapat dipresentasikan sebagai berikut:



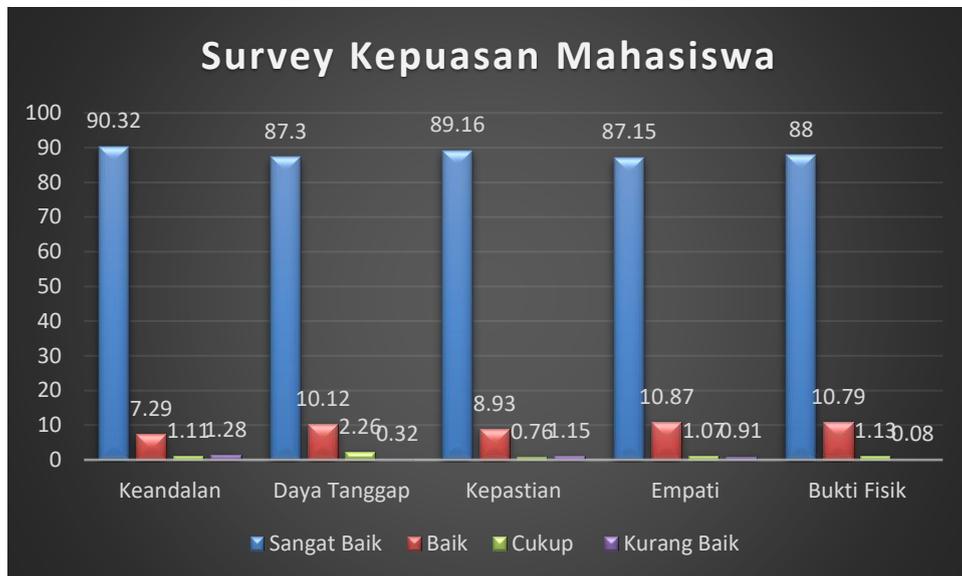
Berdasarkan data angket indikator Tangible, sebanyak 88% mahasiswa menilai kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana sebagai sangat baik, 10,79% baik, 1,13% cukup, dan 0,08% kurang baik. Meskipun mayoritas responden merasa puas, masih ada sekitar 1,21% mahasiswa yang belum puas terhadap kondisi sarana dan prasarana yang tersedia.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi PAI dan UPPS perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi fisik sarana dan prasarana, terutama yang berkaitan langsung dengan kebutuhan pembelajaran (ruang kelas, perangkat TIK, perpustakaan, akses internet, ruang baca, dll).

Selain itu, penting dilakukan survei lanjutan atau forum dialog terbuka dengan mahasiswa untuk mengetahui sarana mana yang dianggap paling perlu

diperbaiki. Tindakan ini akan menunjukkan komitmen nyata institusi dalam mendukung proses pembelajaran yang berkualitas.

Secara menyeluruh hasil survey ini dapat digambarkan sebagai berikut:



## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, dan sarana prasarana pada Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI), dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini tercermin dari dominasi penilaian “sangat baik” dan “baik” pada kelima indikator yang diukur.

1. Keandalan (reliability) menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai dosen dan tenaga kependidikan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menilai cukup dan kurang baik.
2. Daya tanggap (responsiveness) juga dinilai tinggi, namun perlu ditingkatkan lagi terutama dalam kecepatan dan kemauan merespons kebutuhan mahasiswa.
3. Kepastian (assurance) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, menandakan bahwa mahasiswa merasa yakin bahwa layanan yang diberikan telah sesuai ketentuan.
4. Empati (empathy) dinilai positif, namun ada ruang untuk memperkuat kepedulian dan perhatian terhadap mahasiswa secara lebih personal.
5. Tangible atau aspek fisik layanan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dinilai cukup memadai, tetapi masih perlu peningkatan dari sisi kualitas dan aksesibilitas.

Dengan demikian, meskipun hasil survei secara umum menunjukkan kinerja yang baik, Program Studi PAI dan UPPS tetap perlu melakukan perbaikan berkelanjutan guna memastikan layanan yang diberikan semakin berkualitas, merata, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh mahasiswa.

### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa, berikut beberapa rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan oleh Program Studi PAI dan UPPS dalam upaya peningkatan mutu layanan:

1. Peningkatan Kapasitas Pelayanan Akademik

Memberikan pelatihan secara berkala bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam hal komunikasi pelayanan, etika akademik, dan pemanfaatan teknologi untuk menunjang kecepatan layanan.

2. Penguatan Responsivitas Pelayanan

Membentuk sistem layanan cepat tanggap berbasis digital dan memperjelas alur pelayanan agar mahasiswa dapat memperoleh bantuan secara efisien dan tepat waktu.

3. Sosialisasi Standar Layanan

Menyusun dan menyosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan akademik kepada seluruh sivitas akademika untuk menjamin konsistensi dan kepastian dalam pemberian layanan.

4. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Melakukan pemeliharaan rutin dan pengadaan sarana prasarana pembelajaran, termasuk peningkatan fasilitas digital dan akses untuk mahasiswa berkebutuhan khusus.

5. Penguatan Budaya Empati

Mengembangkan program mentoring akademik dan konseling yang berfokus pada dukungan emosional dan akademik terhadap mahasiswa.

6. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan survei kepuasan mahasiswa secara rutin serta menindaklanjuti hasilnya dalam bentuk aksi nyata yang transparan dan akuntabel.

Dengan pelaksanaan rekomendasi ini, diharapkan mutu pelayanan pendidikan di lingkungan Program Studi PAI dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.