

**LAPORAN HASIL**

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES  
PEMBELAJARAN, FASILITAS PEMBELAJARAN DAN  
LAYANAN YANG DIBERIKAN UNIT KERJA KEPADA  
MAHASISWA**



**SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH MIFTAHUL MIDAD  
LUMAJANG  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

## RINGKASAN

Survey kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, terhadap proses pembelajaran, terhadap fasilitas yang mendukung proses pembelajaran, dan terhadap layanan unit kerja di STIT Miftahul Midad Lumajang.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa tahun akademik 2023-2024 pada Prodi Tadris bahasa Inggris sebanyak 45 dan Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah sebanyak 76 Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *propotionate stratified random sampling*. Ukuran sampel sebanyak 121 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan layanan akademik secara umum memiliki nilai rata-rata sebesar 81%, 2) Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran secara umum memiliki nilai rata-rata sebesar 83%, 3) Kepuasan Mahasiswa terhadap fasilitas yang mendukung proses pembelajaran secara umum memiliki nilai rata-rata sebesar 84%, 4) Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan unit kerja secara umum memiliki nilai rata-rata sebesar 84%.

## DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
I. Pendahuluan .....	1
II. Profil Responden .....	1
III. Instrumen Dan Pengolahan Data .....	2
IV. Hasil Survey pada Proses Dan Fasilitas Pembelajaran .....	3
V. Hasil Survey Di Bidang Layanan .....	8
VI. Kesimpulan Dan Rekomendasi Perbaikan .....	11



**HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH MIFTAHUL MIDAD (STITMMI)  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

**I. PENDAHULUAN**

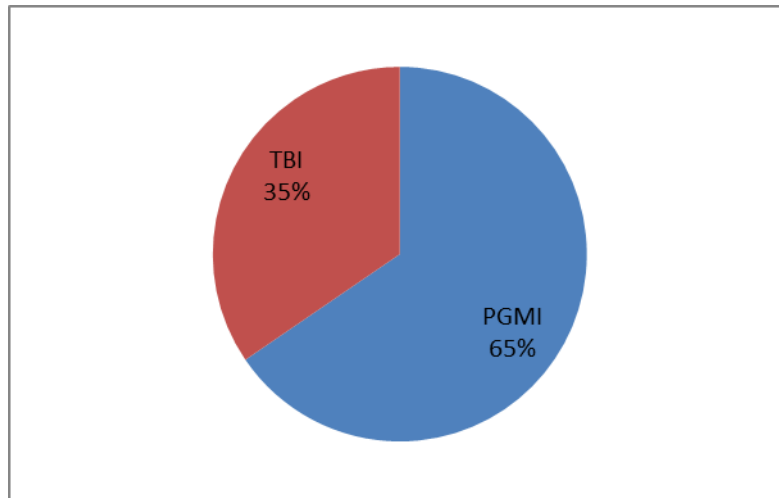
Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Miftahul Midad (STITMMI) melalui Pusat Penjaminan Mutu Internal (P2MI) secara rutin melaksanakan survei kepuasan mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa terdiri dari aspek: 1) proses pembelajaran, 2) fasilitas pembelajaran dan 3) layanan yang diberikan unit kerja kepada mahasiswa meliputi: layanan biro pendidikan, layanan kemahasiswaan dan alumni, layanan keuangan, layanan perpustakaan, layanan pembinaan minat dan bakat mahasiswa dan layanan pembinaan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan calon lulusan.

Survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2023/2024 dilaksanakan pada saat mahasiswa melakukan Ujian Akhir Semester (UAS) dengan mengisi angket survei yang disediakan secara online dan manual.

**II. PROFIL RESPONDEN**

Berdasarkan hasil survei, terdapat 121 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2023/2024, artinya dari 121 mahasiswa aktif yang terdiri dari 2 (dua) program studi sebanyak 82,7% turut merefleksikan pengalaman-pengalamannya terkait dengan proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan-layanan yang diberikan oleh unit kerja dan dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa.

Persentase responden memberikan jawaban atas survei terlihat pada diagram berikut ini (dalam persentase, masing-masing Program Studi).



### III. INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 3 aspek yang meliputi proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan unit kerja. Dari ketiga aspek tersebut tersebar dalam 22 butir indikator yang terkait dengan kepuasan mahasiswa, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ada 4 butir, kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran ada 4 butir, kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang mendukung proses pembelajaran ada 6 butir dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit kerja ada 7 butir.

Setiap butir pernyataan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini valid untuk digunakan.

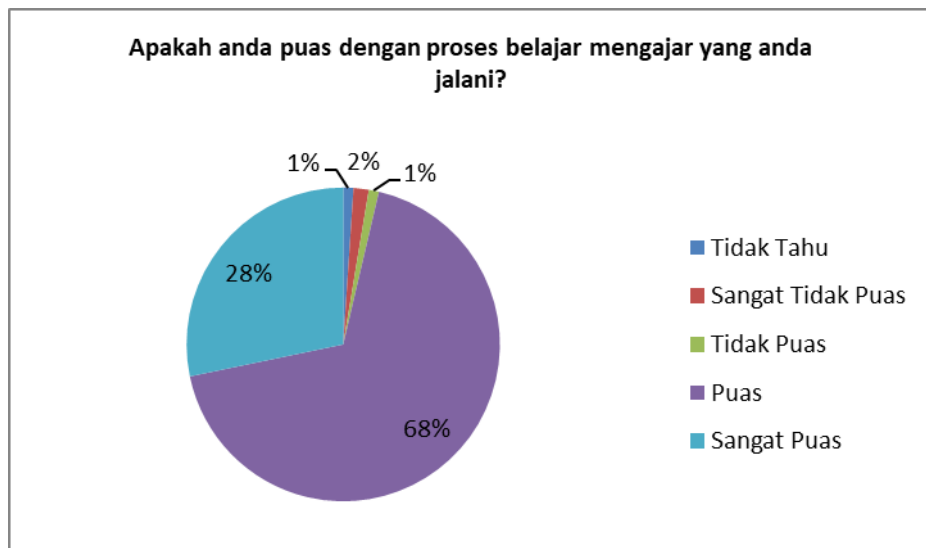
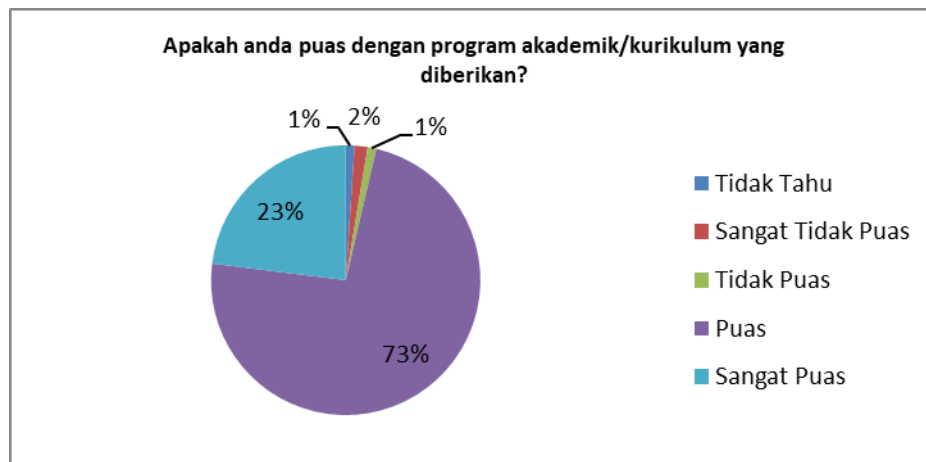
Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert (1-5) yang terdiri dari 5 kategori jawaban, yaitu: (1) Tidak Tahu, (2) Sangat Tidak Puas, (3) Tidak Puas, (4) Puas dan (5) Sangat Puas.

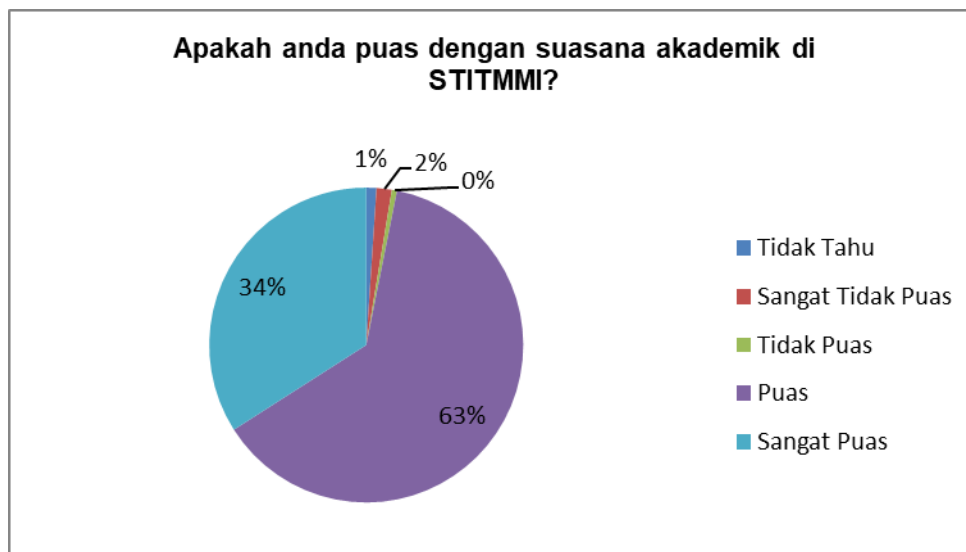
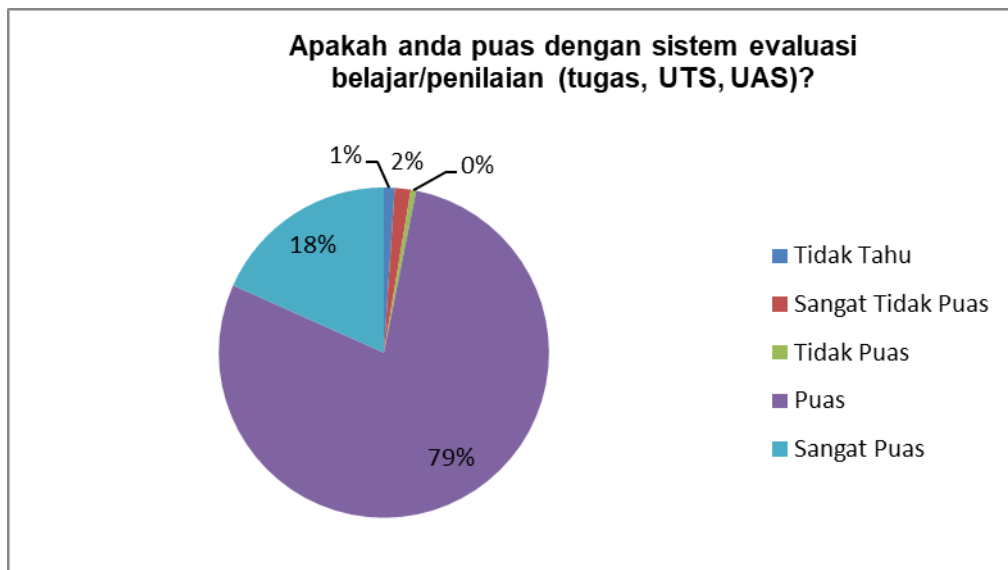
#### IV. HASIL SURVEI DI BIDANG PROSES PEMBELAJARAN DAN FASILITAS PEMBELAJARAN

Dari sisi layanan akademik, hasil survei memperlihatkan bahwa:

1. Mahasiswa **merasa puas** dengan program akademik/kurikulum yang diberikan oleh masing-masing Program Studi;
2. Mahasiswa **merasa puas** dengan proses belajar mengajar yang mereka terima selama menjadi mahasiswa STITMMI;
3. Mahasiswa **merasa puas** dengan sistem evaluasi belajar/penilaian yang diberikan oleh dosen dalam hal tugas, UTS maupun UAS;
4. Mahasiswa **merasa puas** dengan suasana akademik di kampus STITMMI.

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:



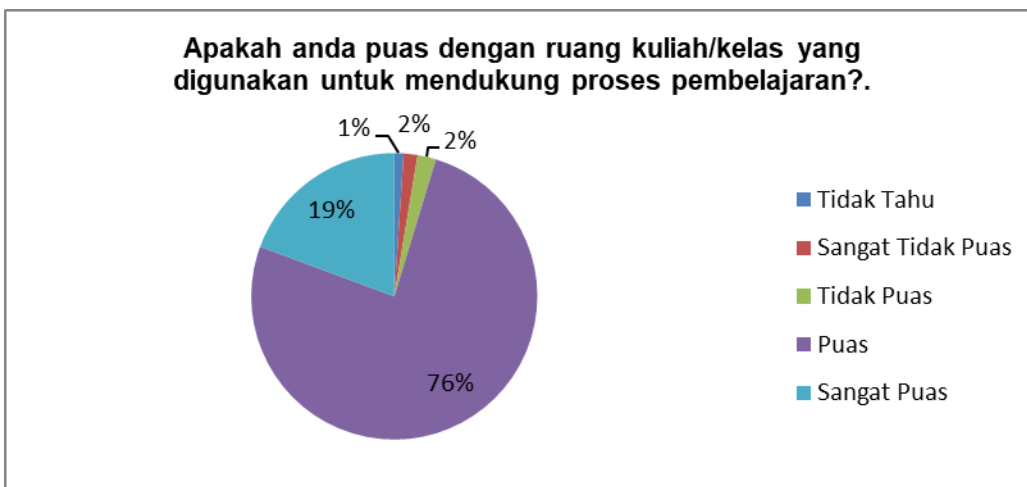
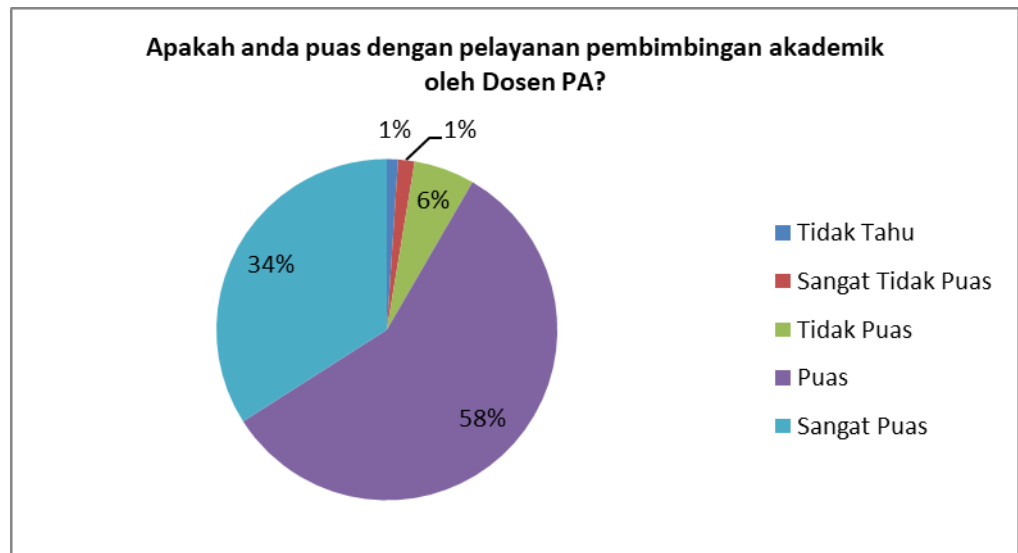
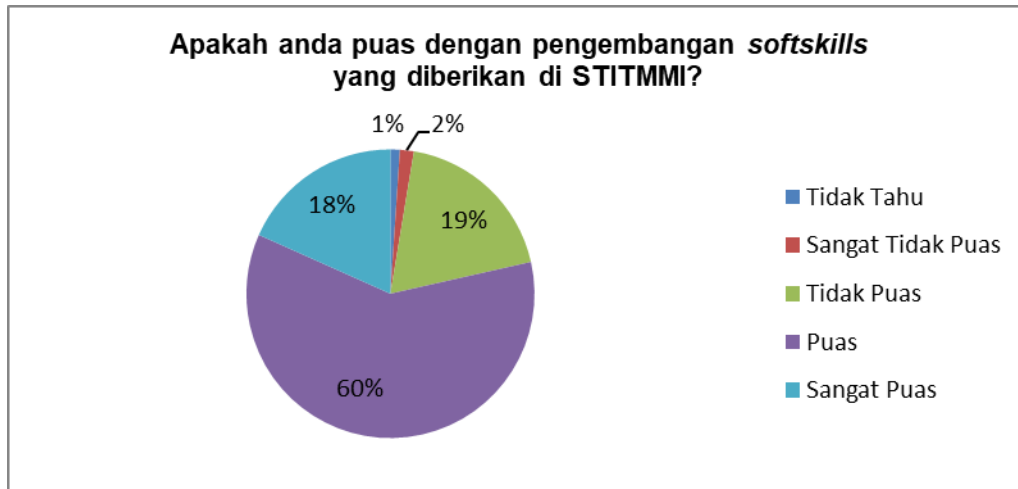


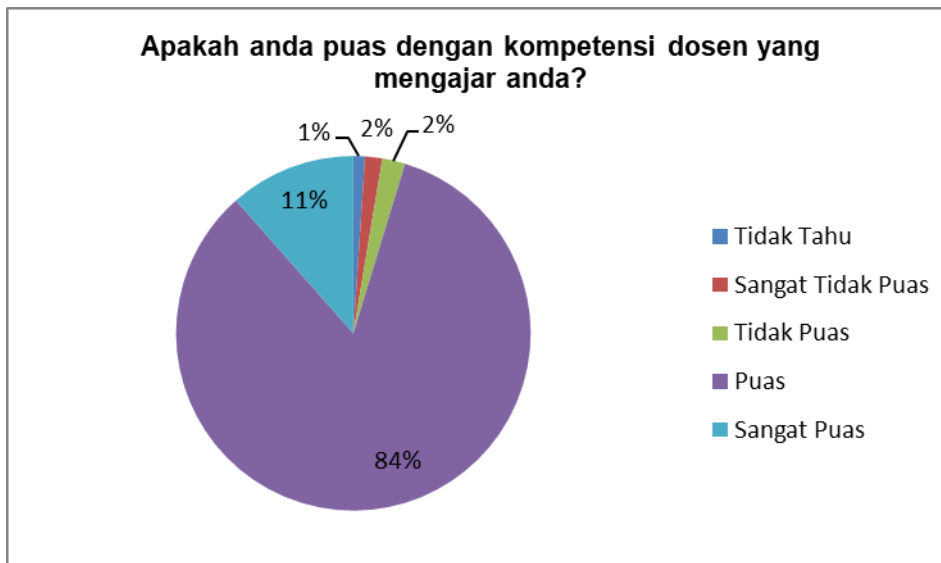
Beberapa hal terkait dengan pembelajaran, terlihat bahwa:

1. Mahasiswa **merasa puas** dengan pengembangan *softskills* yang diberikan STITMMI;
2. Mahasiswa **merasa puas** dengan pelayanan Pembimbingan Akademik oleh Dosen PA;
3. Mahasiswa **merasa puas** dengan kompetensi Dosen yang mengajar selama menjalani proses pembelajaran di STITMMI;
4. Mahasiswa **merasa puas** dengan ruang kuliah/kelas yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran.



Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

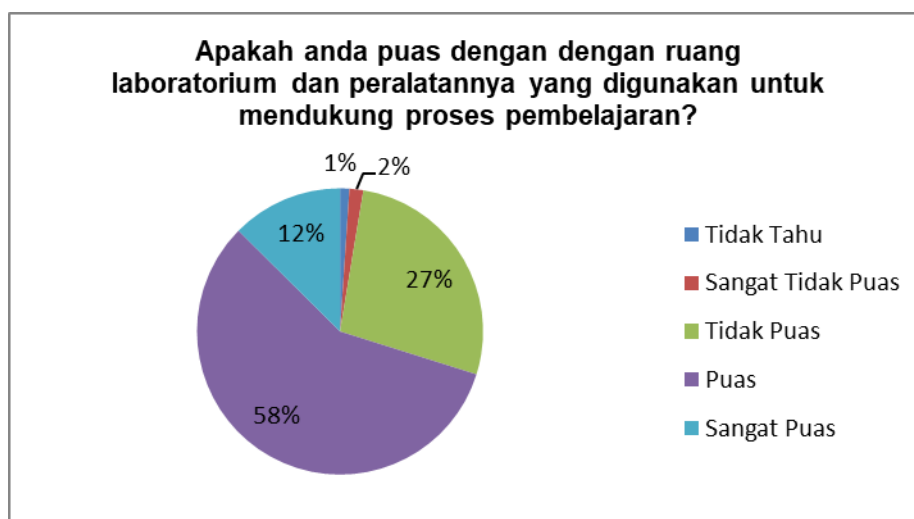




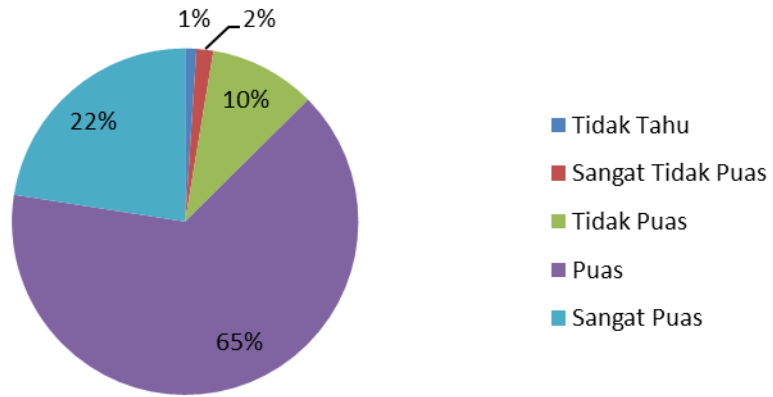
Untuk fasilitas lainnya, hasil survei menunjukkan bahwa:

1. Mahasiswa **merasa puas** dengan ruang laboratorium dan peralatannya yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran;
2. Mahasiswa **merasa puas** dengan koleksi dan akses di perpustakaan;
3. Mahasiswa **merasa puas** dengan akses internet dan pelayanan ICT;
4. Mahasiswa **merasa puas** dengan fasilitas ibadah yang tersedia;
5. Mahasiswa **merasa puas** dengan kantin yang tersedia;
6. Mahasiswa **merasa puas** dengan toilet yang tersedia.

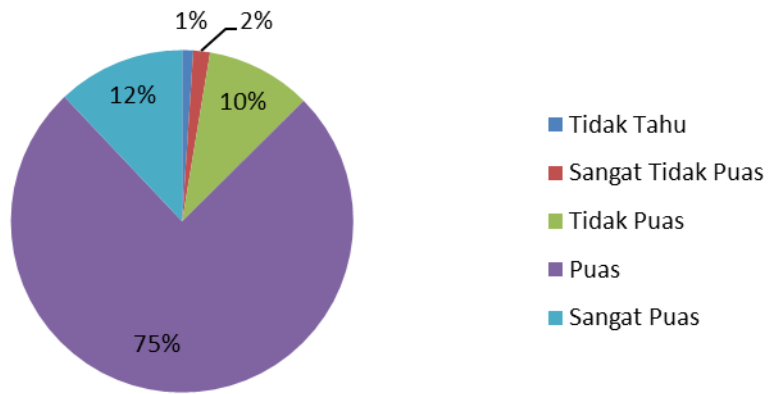
Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:



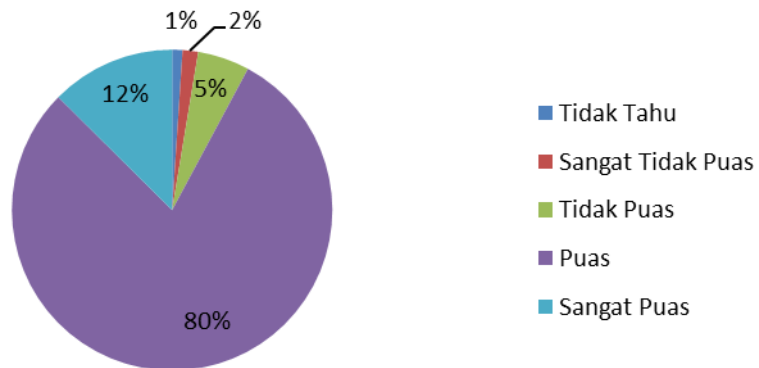
**Apakah anda puas dengan koleksi dan akses di perpustakaan?**

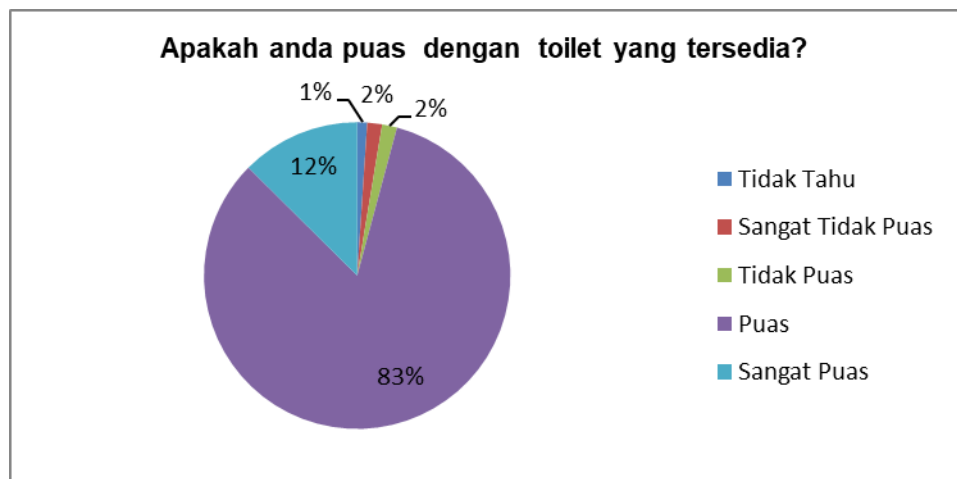
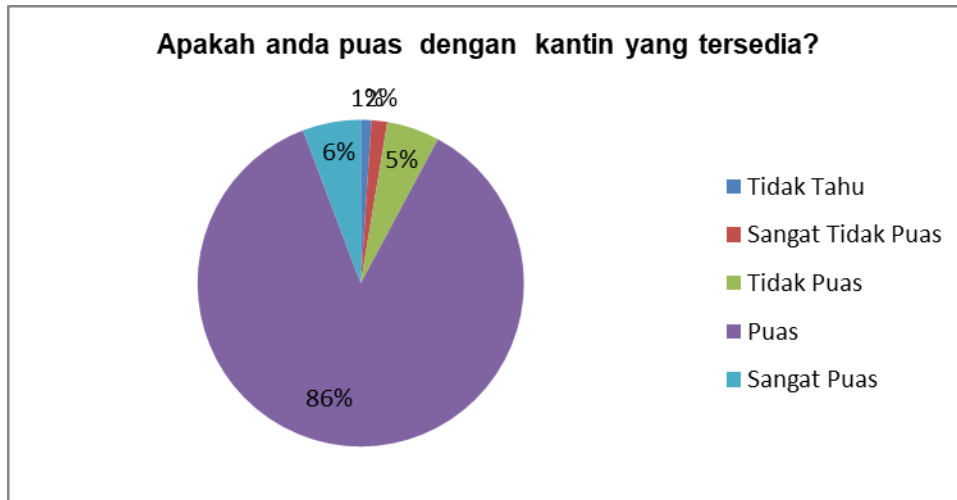


**Apakah anda puas dengan akses internet dan pelayanan ICT?**



**Apakah anda puas dengan fasilitas ibadah yang tersedia?**





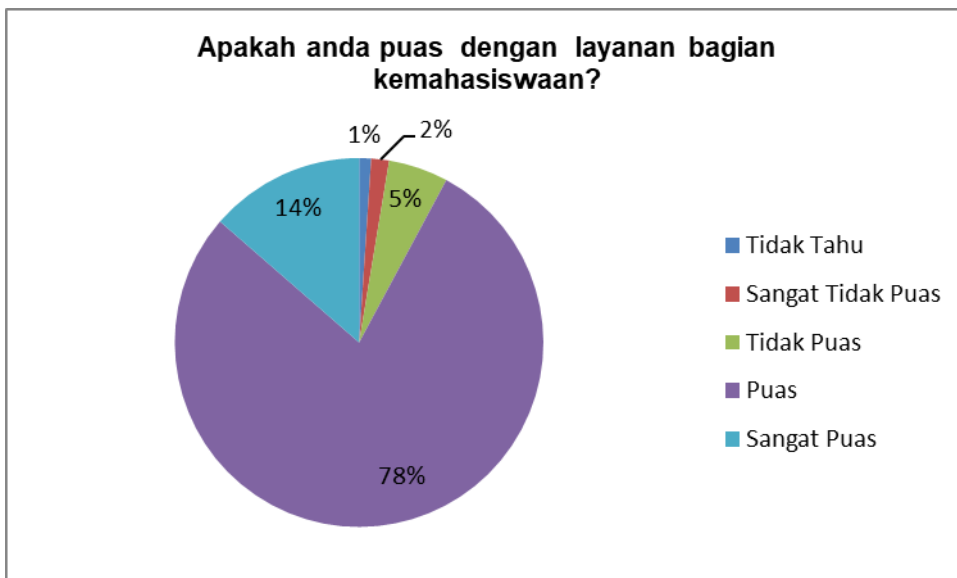
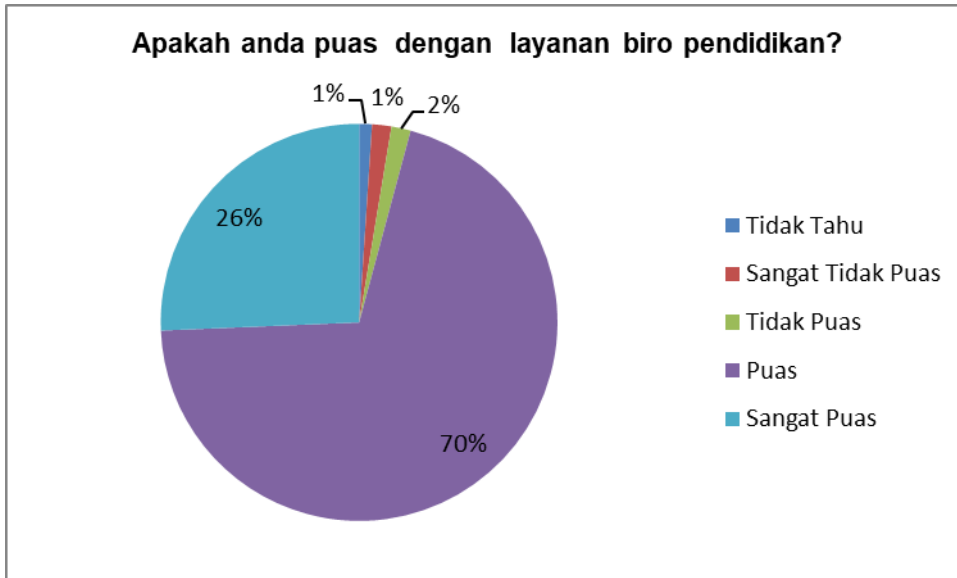
## V. HASIL SURVEI DI BIDANG LAYANAN

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan-layanan yang diberikan oleh Unit Kerja dibawah ini, walaupun terdapat 1 (satu) pertanyaan yaitu mengenai kepuasan pembinaan karir dan informasi kerja yang tidak dapat dijawab (tidak tahu) oleh mahasiswa. Layanan-layanan tersebut diberikan oleh Unit Kerja dibawah ini:

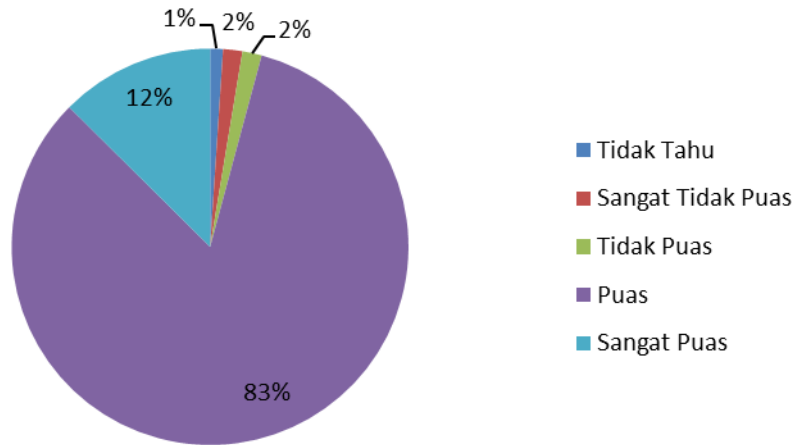
1. Biro Pendidikan;
2. Kemahasiswaan dan Alumni;
3. Keuangan

4. Perpustakaan;
5. Pembinaan Minat dan Bakat Mahasiswa;
6. Pembinaan Karir dan Informasi Kerja bagi Mahasiswa dan calon lulusan.

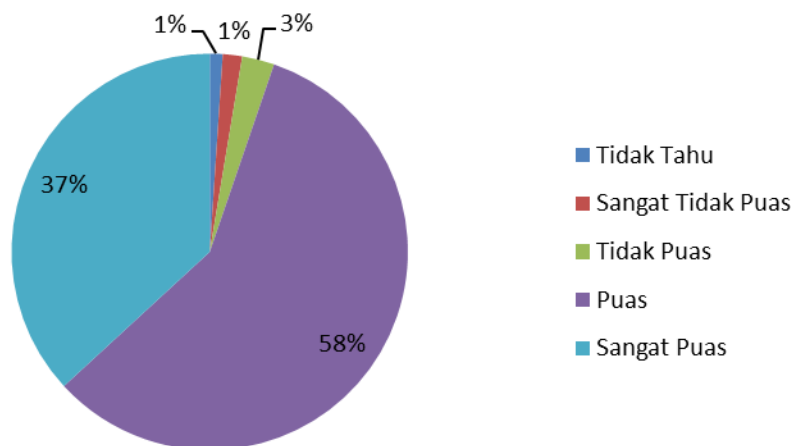
Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:



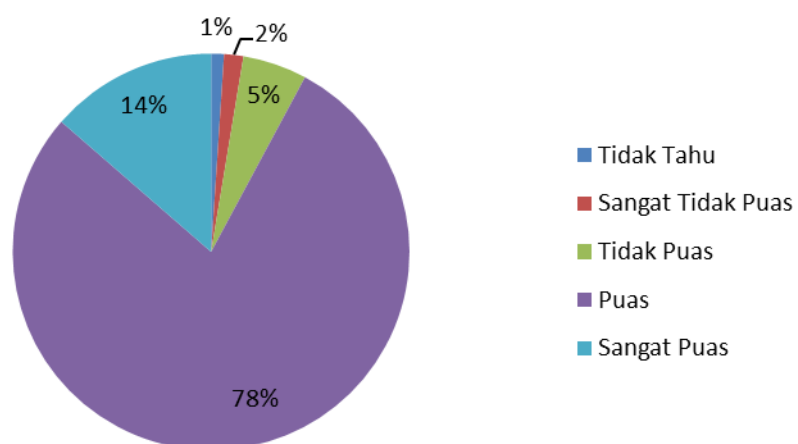
**Apakah anda puas dengan layanan bagian Keuangan?**

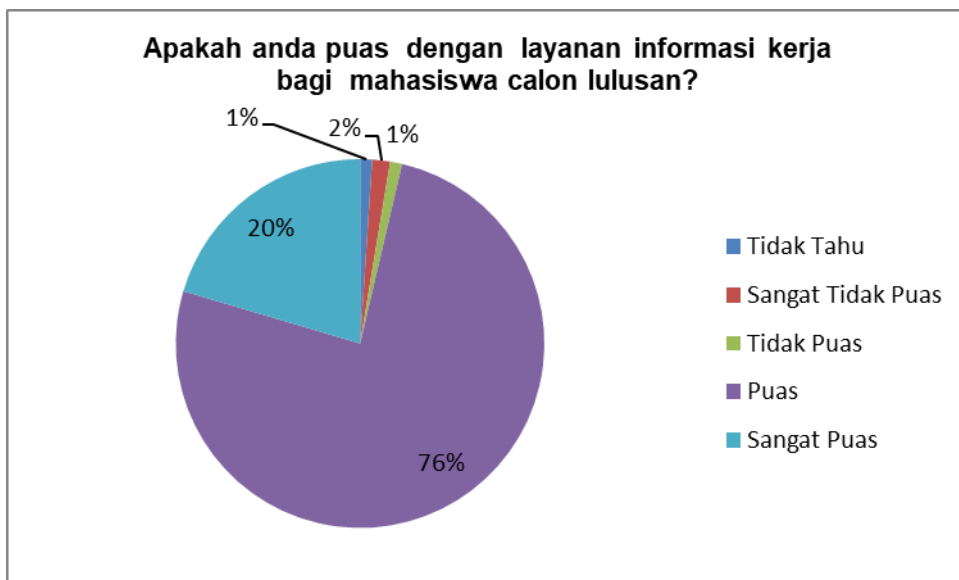
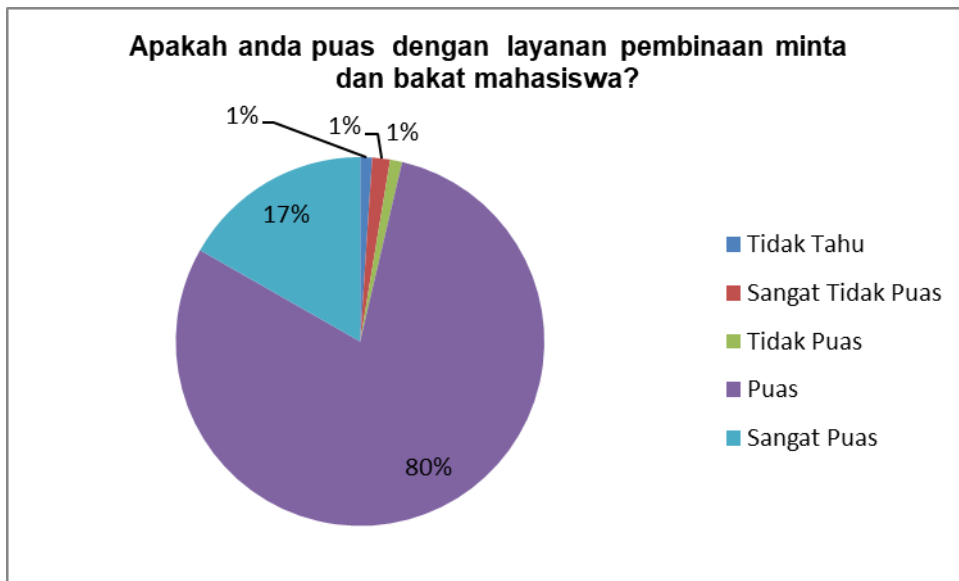


**Apakah anda puas dengan layanan perpustakaan?**



**Apakah anda puas dengan kebersihan kampus?**





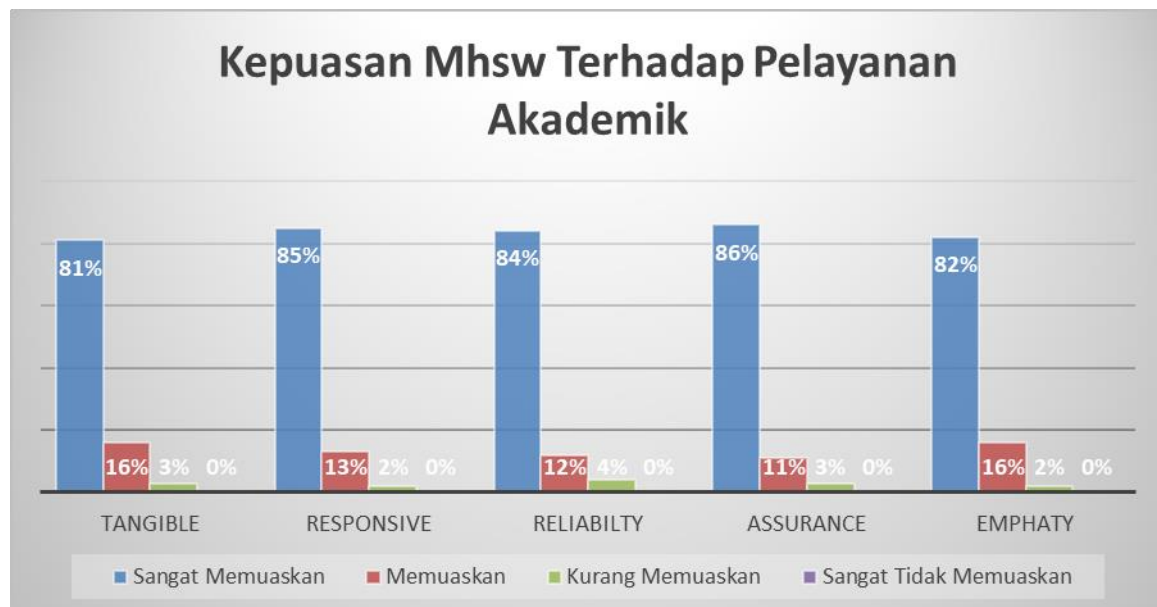
Dari hasil survei terlihat bahwa terjadi pembenahan pada berbagai aspek sehingga terjadi peningkatan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa jika dibandingkan dengan tahun lalu.

Berdasarkan uraian indicator tersebut Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap performa mengajar dosen TA 2023/2024 dapat digambarkan sebagai berikut:



### Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen STITMMI

Sedangkan rinci kepuasan mahasiswa terhadap administrasi akademik TA 2023/2024 dapat digambarkan sebagai berikut:



### . Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen STITMMI



## VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil survei yang meliputi aspek pembelajaran dan fasilitas pembelajaran menyatakan bahwa ketidakpuasan mahasiswa terhadap fasilitas seperti tempat ibadah, kantin, toilet dan klinik memiliki angka persentase 'tidak puas' yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban yang lebih mendetil pada pertanyaan terbuka dalam kuesioner.

Berikut ini adalah hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan aspek pembelajaran dan fasilitas pembelajaran:

1. Kebersihan toilet (terutama toilet di kantin),
2. Sistem/mekanisme pembayaran denda spp dan sks perlu dikaji ulang karena dianggap memberatkan mahasiswa;
3. Menyediakan tempat-tempat mahasiswa untuk dapat melaksanakan kegiatan lain seperti mengerjakan tugas dengan nyaman dan didukung dengan fasilitas jaringan internet yang memadai.
4. Kurangnya pemeliharaan peralatan pendukung perkuliahan di kelas. Contoh: kondisi tampilan infocus yang sudah tidak jelas;
5. Menambah koleksi buku di perpustakaan;
6. Waktu layanan perpustakaan yang dapat diperpanjang (tetap buka di waktu jam makan siang), adanya ruang diskusi yang nyaman;
7. Layanan PA dirasakan mahasiswa kurang efektif oleh mahasiswa karena dosen pembimbing akademik dianggap tidak bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa;
8. Pengadaan semester pendek;

Rekomendasi perbaikan telah disampaikan dalam Rapat Pimpinan STITMMI untuk mendapatkan tindak lanjut dan hasilnya akan disampaikan pada survei kepuasan mahasiswa tahun akademik berikutnya, yaitu TA 2023/2024.

Lumajang, 03 Februari 2024

Disusun oleh,



**Siti Shofiyah, M.Pd**  
Ka. P2MI

Diketahui oleh,



**Mohammad Mas'ud. S.Ag., M.A**  
Ketua STITMMI

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**Daftar Pernyataan  
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Mengajar Dosen**

No.	Pernyataan			
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4.	Dosen datang tepat waktu			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5.	Referensi yang digunakan dosen up to date			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6.	Dosen obyektif terhadap pemberian nilai			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7.	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
8.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
9.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
10.	Saran yang diberikan.			
	.....			

**Daftar Pernyataan  
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik**

No.	Pernyataan			
1.	Kualitas layanan staf akademik Prodi untuk memenuhi kepentingan mahasiswa			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2.	Pemberian informasi yang akurat dari staff PS Prodi			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3.	Staf PS administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4.	Dosen datang tepat waktu			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5.	Referensi yang digunakan dosen up to date			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6.	Dosen obyektif terhadap pemberian nilai			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7.	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
8.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
9.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
10.	Saran yang diberikan.			
	.....			

**Daftar Pernyataan  
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Layanan Sarana dan Prasarana  
Pembelajaran**

No.	Pernyataan			
1.	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa bahasa, komputer dan lain-lain)			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
2.	Di setiap ruang kelas tersedia LCD			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
3.	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
4.	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
5.	Ketersediaan layanan Wifi yang bisa diakses			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
6.	Tersedia perpustakaan mini yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
7.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa			
	<input type="radio"/> Tidak	<input type="radio"/> Kurang memuaskan	<input type="radio"/> Memuaskan	<input type="radio"/> Sangat Memuaskan
8.	Saran yang diberikan.			
	.....			