

**LAPORAN**

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK  
SEMESTER GENAP  
T.A 2022-2023**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUMATERA UTARA**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah swt., atas izin-Nya Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan terhadap layanan akademik dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik ini merupakan salah satu upaya mengetahui kekuatan, kelemahan dan tingkat pencapaian yang dilakukan oleh universitas, UPPS dan PS dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa dan juga sebagai dokumen tertulis tentang Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik bagi Program Studi Magister PAI.

Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik ini disusun berdasarkan Pedoman dan panduan akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dan SN- DIKTI dalam rangka peningkatan mutu pelayanan lembaga. Isian Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik ini diharapkan dapat merefleksikan kelayakan, relevansi, atmosfir akademik, efisiensi, keberlanjutan, selektivitas, produktivitas dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan bagi mahasiswa Program studi Magister PAI.

Pengisian Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik ini sudah diupayakan secara sungguh-sungguh yang didasarkan pada kenyataan dan kondisi objektif oleh mahasiswa program studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Medan, 12 Juli 2023

Ketua Prodi



Siti Halimah

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
Latar Belakang .....	3
Dasar Hukum .....	4
Tujuan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik.....	5
Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik .....	6
Simpulan dan Rekomendasi .....	12

## **A. LATAR BELAKANG**

Survey Kepuasan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis dalam rangka meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik pada Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan merupakan salah satu bentuk evaluasi internal yang ditinjau secara berkala dan disesuaikan dengan aturan dan ketentuan yang berlaku terutama dengan SN-DIKTI. Melalui survey suatu perguruan tinggi dapat mengetahui apakah pelayanan akademik yang diberikan kepada mereka telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan atau masih diperlukan peningkatan- peningkatan dalam bidang tertentu.

Penyelesaian studi mahasiswa tidak terlepas dari adanya peran layanan akademik. Lembaga memberikan kepercayaan kepada LPM untuk mengontrol keterlaksanaan mutu layanan akademik sesuai ketentuan yang telah ditetapkan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. LPM adalah salah satu lembaga yang ditunjuk dan disertai tugas mengontrol mutu dalam membantu mahasiswa untuk mendorong keterlaksanaan kegiatan perkuliahan yang berkualitas. Dukungan ini juga diinstruksikan kepada semua lembaga yang ada di lingkungan UIN Sumatera Utara Medan agar memiliki peran yang strategis untuk membantu mahasiswa menyelesaikan studinya secepat dan seefisien mungkin sesuai dengan kondisi dan potensi individu mahasiswa.

Wewenang LPM antara lain membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan akademiknya, baik di ruang kelas maupun di luar kelas. Selain itu program studi juga diharapkan dapat membantu mengatasi masalah yang dihadapi mahasiswa, terutama terkait layanan akademik serta masalah lain yang mempengaruhi kelancaran studi mahasiswa.

Jumlah mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan tiap tahun semakin bertambah. pertambahan jumlah mahasiswa ini perlu dibarengi dengan peningkatan kualitas dari seluruh civitas akademik. Berdasarkan renstra UIN Sumatera Utara Medan 2022-2022 mencanangkan visi untuk menjadi universitas yang unggul dalam integrasi ilmu, seni dan teknologi dengan ilmu-

ilmu keislaman. Untuk menunjang renstra tersebut maka salah satu upaya yang ditempuh adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa dibidang pendidikan yang salah satu kegiatannya adalah pembelajaran.

Pembelajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Pembelajaran ini kegiatan yang sangat penting dalam rangka pencapaian kompetensi mahasiswa agar dapat menghasilkan lulusan yang sesuai dengan harapan. Kegiatan pembelajaran mahasiswa diharapkan lebih kreatif dan tepat waktu, sehingga dibutuhkan bimbingan akademik yang berkualitas dari para dosen.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6362);
5. Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2014 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 270);
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2014 tentang Penelitian dan

Pengabdian kepada Masyarakat pada Perguruan Tinggi Keagamaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 78);

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2015 Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 95);
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 642);
10. Keputusan Menteri Agama Nomor:03808/B.II/3/2022 Tanggal 4 Oktober 2022 Tentang Penunjukan Pelaksana Tugas Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
11. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor 448 Tahun 2020 tentang Perubahan Dosen Tetap Program Studi pada UIN Sumatera Utara Medan;
12. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor 255 Tahun 2020 tentang Jadwal kegiatan akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun Akademik 2020/2021;

### **C. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK**

Kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap mengajar Dosen dilakukan agar proses perkuliahan/pengajaran yang diselenggarakan di Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan berlangsung efektif. Kegiatan ini dimaksudkan mengawal mahasiswa agar termotivasi dalam kuliah di Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam serta mengevaluasi proses yang telah dilakukan. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap mengajar Dosen ini dilakukan setiap satu tahun sekali. Yang selanjutnya hasil dari kegiatan ini bisa digunakan sebagai bahan perbaikan untuk pelaksanaan proses pembelajaran selanjutnya.

Secara Umum kegiatan monitoring dan evaluasi pembimbing akademik dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengendalikan proses layanan akademik mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan agar berlangsung secara efektif dan mencapai hasil sesuai yang direncanakan.
2. Menggali informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan akademik serta memperoleh bahan informasi untuk keberlanjutan proses pelayanan berikutnya bagi mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
3. Menggali informasi untuk pengambilan keputusan yang sesuai aturan dan biiaksana terhadap mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

#### **D. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK**

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diimplementasikan dengan mengevaluasi 43 pertanyaan. Tabel 1 dan 2 menampilkan instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Tabel 1. Kriteria yang digunakan dalam penilaian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Skala	Nilai Interval	Konversi Angka MutuKualifikasi
4	3,1–4,0	Sangat Puas/ sangat relevan
3	2,1–3,0	Puas/dilakukan sebagian besar
2	1,1–2,0	Kurang Puas/dilakukan sebagian kecil
1	0,0–1,0	Sangat Tidak Puas/Perbaikan Mayor

Data yang telah dianalisis selanjutnya dilakukan penilaian berdasarkan Skala dan Nilai Interval di atas.

## INSTRUMEN

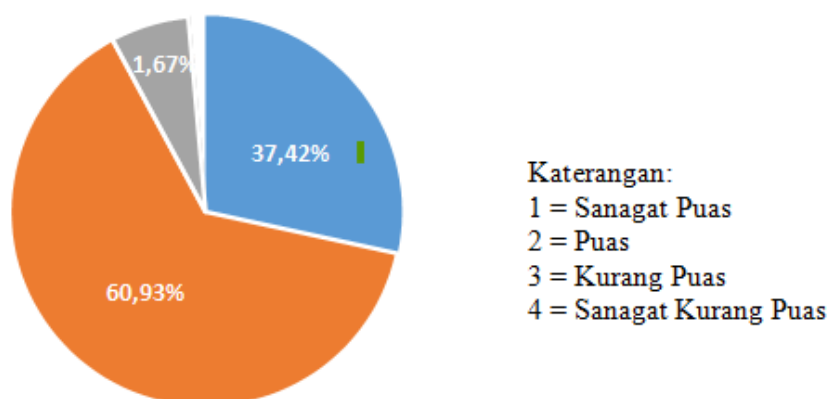
Tabel 2. Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik

No	Pertanyaan	Skor	kategori
1	Kejelasan Isi Kalender Akademik UIN Sumatera Utara ?		
2	Kepatuhan melaksanakan kalender Akademik UIN Sumatera Utara		
3	Isi dan sistematika Buku Panduan Akademik UIN Sumatera Utara		
4	Kurikulum di prodi saudara/i disusun dengan baik, terstruktur (hanya diisi oleh mahasiswa/i semester tujuh ke atas)		
5	Akreditasi program studi		
6	Kemudahan layanan dari dosen bimbingan skripsi (hanya diisi oleh yang sedang menyusun Skripsi)		
7	Kejelasan informasi pelayanan akademik (jadwal perkuliahan, pengisian KRS di portal, pembayaran UKT, praktikum, PPL, PKM)		
8	Kemudahan layanan akademik dari dosen penasehat akademik/wali		
9	Ruang pembelajaran aman dan nyaman untuk belajar		
10	Layanan internet di kampus UIN Sumatera Utara		
11	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan/prodi		
12	Beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu		
13	Fasilitas pembelajaran (whiteboard, infocus, pencahayaan) yang tersedia di ruang kuliah		
14	Jumlah koleksi UPT Perpustakaan		
15	Kebersihan Fasilitas kamar kecil di Fakultas		
16	Kepedulian jurusan/prodi terhadap prestasi akademik mahasiswa/i		
17	Kepedulian fakultas terhadap musibah yang menimpa mahasiswa/i di dalam kampus		
18	Kepedulian petugas kebersihan (cleaning service) terhadap kebersihan ruang kuliah		
19	Jam layanan UPT Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i		
20	Dosen memiliki rasa empati terhadap kebutuhan mahasiswa/i		
21	Prodi menanggapi keluhan, kritik, dan saran mahasiswa/i		
22	Kemudahan mendapatkan layanan administrasi (izin non-		



	aktif kuliah, surat keterangan aktif kuliah, izin buat riset)		
23	Kemampuan staf akademik pada pelayanan administrasi di fakultas		
24	Sikap dan kemampuan pelayanan pustakawan UPT Perpustakaan		
25	Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di ruang baca fakultas		
26	Kejelasan prosedur peminjaman, pengembalian, dan denda di UPT Perpustakaan		
27	Kepedulian pustakawan UPT Perpustakaan dalam membantu kesulitan mahasiswa/i dalam menelusuri informasi		
28	Kecepatan staf administrasi UPT Perpustakaan dalam melayani (surat bebas pustaka, pembuatan KTA) mahasiswa/i		
29	Dosen membuat kontrak belajar pada kuliah/pertemuan pertama		
30	Dosen mengajar sesuai dengan RPS/SAP mata kuliahnya		
31	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi		
32	Dosen masuk perkuliahan sesuai dengan besaran SKS		
33	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa/i		
34	Dosen melakukan pembelajaran terarah dan sistematis		
35	Dosen melakukan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa		
36	Dosen menggunakan waktu secara efektif dalam proses pembelajaran		
37	Dosen membimbing mahasiswa yang kesulitan memahami pelajaran yang diajarkan		
38	Dosen mengembalikan hasil pemeriksaan tugas mahasiswa		
39	Dosen memahami dengan baik Materi Mata Kuliah yang diajarkannya		
40	Dosen memulai perkuliahan dengan tepat waktu		
41	Dosen menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu		
42	Dosen mengaitkan materi perkuliahan dengan nilai-nilai keislaman		
43	Dosen mengidenti kasi potensi kemampuan belajar mahasiswa		

Perolahan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik disajikan pada gambar berikut.



Gambar 1. Persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Informasi lebih rinci tentang persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rincian Hasil Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik periode 2022/2023 Genap

No	Pertanyaan	Count	Total	AVG	Persentase			
					Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Tidak Puas
1	Kejelasan Isi Kalender Akademik UIN Sumatera Utara ?	118	222	1.8814	37,42%	64,41%	1,57%	0,00%
2	Kepatuhan melaksanakan kalender Akademik UIN Sumatera Utara	118	225	1.9068	37,42%	66,95%	1,57%	0,00%
3	Isi dan sistematika Buku Panduan Akademik UIN Sumatera Utara	118	220	1.8644	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
4	Kurikulum di prodi saudara/i disusun dengan baik, terstruktur	118	221	1.8729	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
5	(hanya diisi oleh mahasiswa/i semester tujuh ke atas)	118	219	1.8559	37,42%	60,93%	1,58%	0,00%
6	Akreditasi program studi	118	216	1.8305	37,42%	60,93%	1,52%	0,00%
7	Kemudahan layanan dari dosen bimbingan skripsi (hanya diisi	118	221	1.8729	37,42%	60,93%	1,00%	0,00%
8	oleh yang sedang menyusun Skripsi)	118	218	1.8475	37,42%	60,93%	1,00%	0,00%

9	Kejelasan informasi pelayanan akademik (jadwal perkuliahan,	118	221	1.8729	34.88%	67.80%	1,00%	0,00%
10	pengisian KRS di portal, pembayaran UKT, praktikum, PPL, PKM)	118	245	2.0763	34.88%	55.93%	1,00%	0,00%
11	Kemudahan layanan akademik dari dosen penasehat	118	210	1.7797	34.88%	66.10%	1,00%	0,00%
12	akademik/wali	118	225	1.9068	34.88%	57.63%	1,00%	0,00%
13	Ruang pembelajaran aman dan nyaman untuk belajar	118	230	1.9492	34.88%	66.10%	1,00%	0,00%
14	Layanan internet di kampus UIN Sumatera Utara	118	218	1.8475	34.88%	72.03%	1,00%	0,00%
15	Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan/prodi	118	238	2.0169	22.03%	60.17%	1,00%	0,00%
16	Beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	118	217	1.8390	25.42%	66.10%	1,00%	0,00%
17	Fasilitas pembelajaran (whiteboard, infocus, pencahayaan) yang	118	213	1.8051	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
18	Kepedulian petugas kebersihan (cleaning service) terhadap kebersihan ruang kuliah	118	227	1.9237	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
19	Jam layanan UPT Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i	118	219	1.8559	37,42%	60,93%	6.78%	0,00%
20	Dosen memiliki rasa empati terhadap kebutuhan mahasiswa/i	118	225	1.9068	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
21	Prodi menanggapi keluhan, kritik, dan saran mahasiswa/i	118	215	1.8475	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
22	Kemudahan mendapatkan layanan administrasi (izin non-aktif kuliah, surat keterangan aktif kuliah, izin buat riset)	118	216	1.8220	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
23	Kemampuan staf akademik pada pelayanan administrasi di fakultas	118	223	1.8305	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
24	Sikap dan kemampuan pelayanan pustakawan UPT Perpustakaan	118	217	1.8898	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
25	Kejelasan prosedur peminjaman dan pengembalian buku di ruang baca fakultas	118	218	1.8390	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
26	Kejelasan prosedur peminjaman, pengembalian, dan denda di UPT Perpustakaan	118	221	1.8475	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%
27	Kepedulian pustakawan UPT Perpustakaan dalam membantu	590	223	1.8729	37,42%	60,93%	1,57%	0,00%

	kesulitan mahasiswa/i dalam menelusuri informasi							
28	Kecepatan staf administrasi UPT Perpustakaan dalam melayani (surat bebas pustaka, pembuatan KTA) mahasiswa/i	590	936	1.8898	22.03%	67.80%	1,56%	0.35%
29	Dosen membuat kontrak belajar pada kuliah/pertemuan pertama	590	936	1.5864	34,40%	51.53%	1,56%	0.35%
30	Dosen mengajar sesuai dengan RPS/SAP mata kuliahnya	590	966	1.5864	34,40%	51.86%	1,56%	0.35%
31	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi	590	971	1.6373	34,40%	54.92%	1,56%	0.35%
32	Dosen masuk perkuliahan sesuai dengan besaran SKS	590	977	1.6458	34,40%	57.97%	1,56%	0.35%
33	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa/i	590	977	1.6559	34,40%	57.46%	1,00%	0.35%
34	Dosen melakukan pembelaran terarah dan sistematis	590	977	1.6559	34,40%	57.12%	1,20%	0.35%
35	Dosen melakukan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa	590	977	1.6559	34,40%	57.80%	1,32%	0.35%
36	Dosen menggunakan waktu secara efektif dalam proses pembelajaran	590	982	1.6644	34,40%	57.29%	1,38%	0.29%
37	Dosen membimbing mahasiswa yang kesulitan memahami pelajaran yang diajarkan	590	987	1.6729	34,40%	57.46%	1,00%	0.31%
38	Dosen mengembalikan hasil pemeriksaan tugas mahasiswa	590	981	1.6627	37,42%	57.63%	1,00%	0.34%
39	Dosen memahami dengan baik Materi Mata Kuliah yang diajarkannya	590	968	1.6407	37,42%	56.61%	1,00%	0.33%
40	Dosen memulai perkuliahan dengan tepat waktu	590	989	1.6763	37,42%	58.31%	1,57%	0.32%
41	Dosen menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu	590	982	1.6644	37,42%	59.15%	1,57%	0.28%
42	Dosen mengaitkan materi perkuliahan dengan nilai-nilai keislaman	590	983	1.6661	37,42%	57.97%	1,57%	0.28%
43	Dosen mengidenti kasi potensi kemampuan belajar mahasiswa	590	984	1.6678	37,42%	59.66%	1,57%	0.23 %

Berdasarkan rerata persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik sebagai mana diajsikan pada gambar 1 menunjukkan bahwa layanan akademik masih termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 60,93%, kategori puas sebesar 37, 42%, kurang paus 1,57%, dan sangat tidak puas 0,00%. Informasi tersebut menjadi masukan untuk pebaikan pelayanan akademik bagi Universitas, fakultas, dan prodi Magister PAI.

Adapun penyebaran angket tersebut tertera pada link berikut:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8OFChIrqktYytS4ABa46K4YW8atChiHYNtS8lugtSf3NG4g/viewform?pli=1>

## **E. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **a. Simpulan**

Dari 43 item pertanyaan yang diajukan berdasarkan empat kriteria, diperoleh nilai dengan kategori puas sebesar 37, 42%, sangat puas 60,93%, kurang puas 1,57%, dan sangat tidak puas sebesar 0,00%.

### **b. Rekomendasi**

Bedasarkan hasil analisis surey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, maka harus memaksimalkan pelayanan akademik baik fakultas maupun program studi, shingga mahasiswa dapat melaksanakan proses pembelajaran dengan maksimal. LPM, UPPS, dan Program studi memberikan layanan ang efektif dan efisien terhadap mahasiswa.

Medan, 12 Juli 2023

Ketua Prodi  
  
Siti Halimah