



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
IAIN SULTAN AMAI GORONTALO




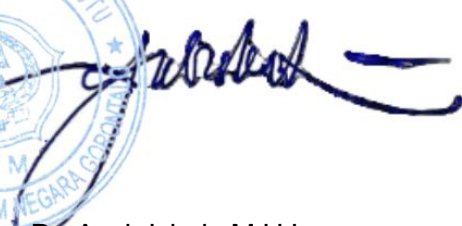
**LAPORAN**  
**SURVEI**  
**KEPUASAN MAHASIWA**  
**2023/2024**

**Halaman Pengesahan**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024**  
**IAIN SULTAN AMAI GORONTALO**

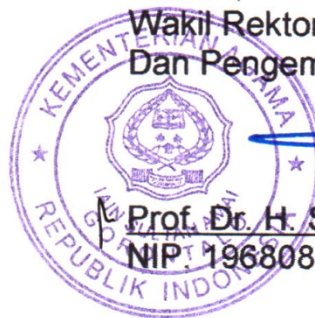
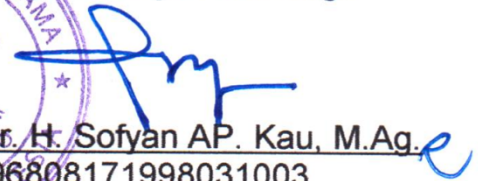
Gorontalo, Agustus 2024

Ketua LPM



Dr. Ayub Ishak, M.H.I

Wakil Rektor Bidang Akademik  
Dan Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. H. Sofyan AP. Kau, M.Ag.  
NIP. 196808171998031003

## **PENGANTAR REKTOR**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 ini dapat tersusun dengan baik. Laporan ini merupakan hasil dari upaya kami di IAIN Sultan Amai Gorontalo untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai bentuk komitmen kami dalam menyediakan lingkungan pendidikan yang berkualitas dan kondusif.

Mahasiswa adalah aset berharga dan mitra utama dalam menciptakan budaya akademik yang unggul. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam pengalaman belajar dan kesejahteraan mereka di lingkungan kampus. Melalui hasil survei ini, kami dapat melakukan evaluasi dan terus berupaya untuk memperbaiki kualitas layanan, mulai dari proses pembelajaran, layanan kemahasiswaan, hingga fasilitas pendukung yang tersedia.

Kami berharap hasil dari survei ini dapat menjadi acuan penting bagi pengembangan kebijakan strategis kampus, sehingga IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat semakin meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan bagi seluruh mahasiswa.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada para mahasiswa yang telah memberikan waktu dan masukan berharga mereka. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk kemajuan institusi kita ke depan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Gorontalo, Agustus 2024

Rektor IAIN Sultan Amai Gorontalo

Prof. Dr. Zulkarnain Suleman, M.H.I

## **DAFTAR ISI**

<b>Halaman Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Pengantar Rektor</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>iii</b>
<b>1. Pendahuluan</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.3. Target Populasi & Metode Pengumpulan Data .....	3
<b>2. Hasil &amp; Analisis</b>	
2.1. Kepuasan Terhadap Proses Pembelajaran .....	4
2.2. Kepuasan Terhadap Layanan Kemahasiswaan .....	5
2.3. Kepuasan Terhadap Fasilitas dan Sarana Pendukung .....	6
<b>3. Kesimpulan</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Tabel Hasil Survei</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Instrumen Survei</b> .....	<b>9</b>

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024

## IAIN SULTAN AMAI GORONTALO

### 1. Pendahuluan

#### 1.1. Latar Belakang

**Pendidikan tinggi yang berkualitas** adalah impian setiap mahasiswa saat menempuh studi di universitas. Dalam konteks bisnis layanan pendidikan, mahasiswa bertindak sebagai konsumen yang mengharapkan layanan terbaik dari penyedia jasa, yaitu perguruan tinggi. Sama seperti layanan lainnya, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka kepercayaan mahasiswa akan tergerus. Namun, sebaliknya, jika layanan yang diterima memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, reputasi perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan akan semakin terangkat.

**IAIN Sultan Amai Gorontalo** berkomitmen sejak awal untuk memberikan **layanan prima** bagi para mahasiswanya. Setiap tahun, kami terus berbenah dan memperbaiki diri guna memastikan mahasiswa menerima layanan yang optimal, baik dari segi akademik maupun non-akademik.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan, **IAIN Sultan Amai Gorontalo** secara rutin melaksanakan **survei kepuasan mahasiswa**. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa di tiga aspek penting, yaitu:

1. **Proses pembelajaran** – Apakah mahasiswa merasa proses pengajaran di dalam kelas berjalan dengan baik dan efektif.
2. **Layanan kemahasiswaan** – Sejauh mana mahasiswa merasa terlayani dalam hal administrasi, bimbingan, dan kebutuhan kemahasiswaan lainnya.
3. **Fasilitas dan sarana pendukung** – Bagaimana mahasiswa menilai kualitas fasilitas kampus seperti perpustakaan, laboratorium, hingga area publik.

Hasil dari survei ini menjadi bahan evaluasi bagi institusi dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan layanan yang lebih baik ke depannya, demi menciptakan lingkungan pendidikan yang unggul dan mendukung perkembangan akademik maupun personal mahasiswa.

#### 1.2. Tujuan

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 ini diadakan dengan beberapa tujuan utama, di antaranya:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa melalui tiga aspek penting, yaitu:

- Proses pembelajaran
  - Layanan kemahasiswaan
  - Fasilitas dan sarana pendukung di kampus
2. Sebagai bahan evaluasi bagi IAIN Sultan Amai Gorontalo untuk terus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan di masa depan. Hasil dari survei ini akan membantu institusi memahami area mana yang sudah baik dan mana yang masih memerlukan perbaikan, sehingga strategi dan kebijakan yang dirancang lebih tepat sasaran dalam memberikan layanan prima bagi mahasiswa.
- 1.3. Target Populasi & Metode Pengumpulan

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah pada semester genap 2023 – 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Google forms dengan tautan yang disebar melalui laman siak IAIN Sultan Amai Gorontalo. Berdasarkan Surat Edaran ketua LPM No. 087/LPM/VIII/2024 tentang Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2023-2024, mahasiswa yang dapat mengisi survei adalah yang masih aktif mengikuti perkuliahan.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Puas ; Puas ; Cukup Puas : Tidak Puas : Sangat Tidak Puas" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Proses pengisian survey dilakukan sejak pertemuan terakhir perkuliahan hingga berakhirnya semester genap 2023/2024, yakni pada Agustus 2024.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**IAIN SULTAN AMAI GORONTALO**  
**LEMBAGA PENJAMINA MUTU (LPM)**

Kampus 1: Jalan Gelatik No 1, Kelurahan Heledulaa Utara, Kota Gorontalo  
Kampus 2: Jl. Sultan Amai No 1, Desa Pone, Kecamatan Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo  
Website: [www.iaingorontalo.ac.id](http://www.iaingorontalo.ac.id)




Surat Edaran No: 50.a/In.06/LPM/PP.00.9/ VIII/2024

**SURVEI KEPUASAN MAHASWA TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Sehubungan dengan evaluasi rutin dalam proses Pendidikan, maka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Gorontalo bermaksud menyampaikan kuisisioner untuk diisi oleh rekan-rekan mahasiswa/i. Pengisian kuisisioner ini bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas proses pendidikan yang telah dilaksanakan dalam lingkup IAIN Sultan Amai Gorontalo sepanjang periode semester Genap tahun akademik 2023/2024.

Kuisisioner ini menggunakan skala "Sangat Puas : Puas : Cukup Puas : Tidak Puas : Sangat Tidak Puas" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa.

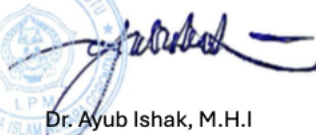
Berikut Link Pengisian Kuisisioner dan QR Code yang dapat diakses:

1. Survey kepuasan terhadap proses pembelajaran <a href="https://forms.gle/TZyyDtPWfmY78tgz8">https://forms.gle/TZyyDtPWfmY78tgz8</a>	
2. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan <a href="https://forms.gle/vK4WjDnrJnFg78o2A">https://forms.gle/vK4WjDnrJnFg78o2A</a>	
3. Survey kepuasan terhadap fasilitas dan sarana pendukung di kampus <a href="https://forms.gle/YcJ225uprRuum4k59">https://forms.gle/YcJ225uprRuum4k59</a>	

Demikian edaran ini kami sampaikan, atas partisipasi rekan-rekan mahasiswa/i, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

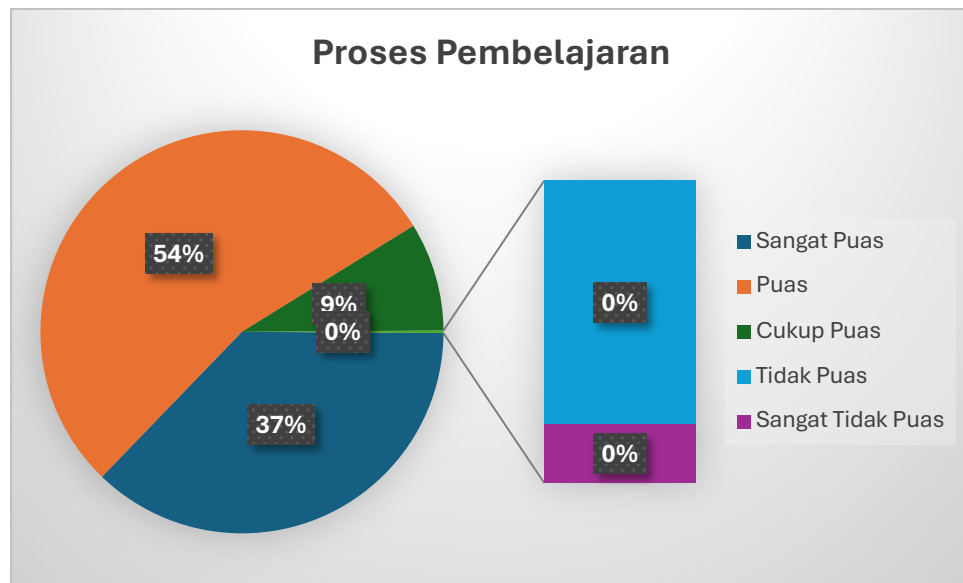
Ketua LPM

  
Dr. Ayub Ishak, M.H.I

## 2. Hasil & Analisis

### 2.1. Kepuasan Terhadap Proses Pembelajaran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran tergambar dalam diagram berikut.



Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di institusi ini menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebagian besar mahasiswa, yaitu 46%, merasa **puas** dengan proses pembelajaran yang berlangsung. Selain itu, sebanyak 35% mahasiswa menyatakan **sangat puas**, menandakan bahwa lebih dari sepertiga mahasiswa merasakan kualitas pembelajaran yang sangat memuaskan. Di sisi lain, terdapat 15% mahasiswa yang merasa **cukup puas**, sementara sebagian kecil, yaitu 3%, menyatakan **tidak puas**, dan hanya 1% yang menyatakan **sangat tidak puas**.

Mengacu pada rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang digunakan oleh BAN-PT, perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

$$TKM = ((5 \times 37,12\%) + (4 \times 53,97\%) + (3 \times 8,71\%) + (2 \times 0,16\%) + (1 \times 0,04)) / 5 = 86,4\%$$

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada di angka **86,4%**, yang berarti telah **melampaui standar minimum** yang ditetapkan oleh BAN-PT sebesar 75%. Dengan hasil yang baik ini, langkah tindak lanjut yang direkomendasikan adalah untuk **mempertahankan**

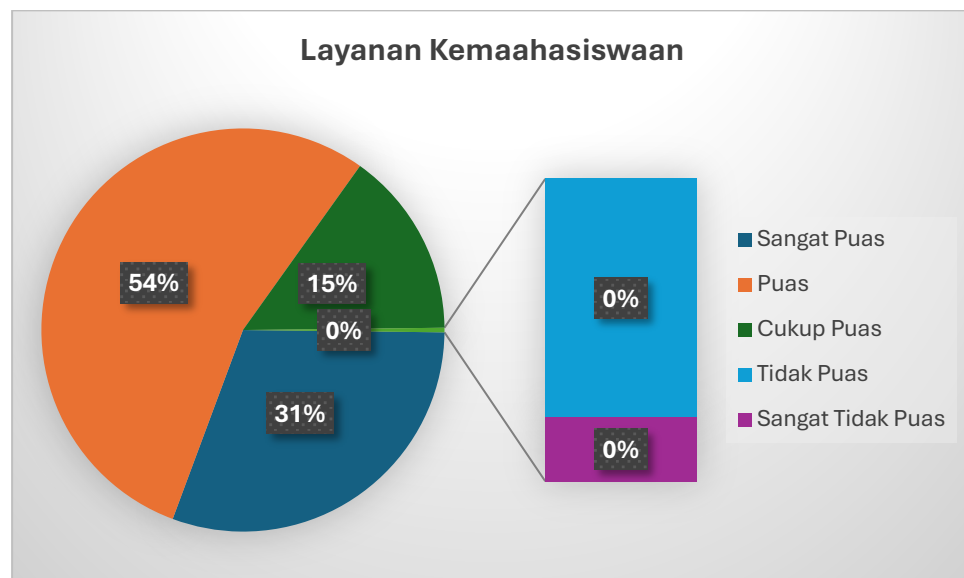
**kualitas proses pembelajaran** yang sudah ada, sambil terus melakukan evaluasi untuk menjaga atau bahkan meningkatkan angka kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

Secara keseluruhan, berdasarkan rumus yang telah ditetapkan oleh BAN-PT, rata-rata **Tingkat Kepuasan Mahasiswa** dari tiga aspek yang disurvei mencapai **84,46 persen**. Angka ini sudah **melebihi standar mutu** yang ditetapkan sebesar 75 persen, menunjukkan bahwa institusi telah berhasil memenuhi harapan mahasiswa dalam berbagai aspek pelayanan.

Dengan pencapaian ini, sangat penting bagi institusi untuk **mempertahankan** standar pelayanan yang ada agar pada periode survei berikutnya, tingkat kepuasan mahasiswa tetap berada di angka yang tinggi, atau bahkan meningkat. Terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap layanan akan menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan kepuasan mahasiswa.

## 2.2. Kepuasan Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan tergambar sebagaimana dalam diagram berikut.



Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di institusi ini menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebagian besar mahasiswa, yaitu 54%, merasa **puas** dengan proses pembelajaran yang berlangsung. Selain itu, sebanyak 31% mahasiswa

menyatakan **sangat puas**, menandakan bahwa lebih dari sepertiga mahasiswa merasakan kualitas layanan kemahasiswaan yang sangat memuaskan. Di sisi lain, terdapat 15% mahasiswa yang merasa **cukup puas**, sementara sebagian kecil, yaitu 0,29%, menyatakan **tidak puas**, dan hanya 0,08% yang menyatakan **sangat tidak puas**.

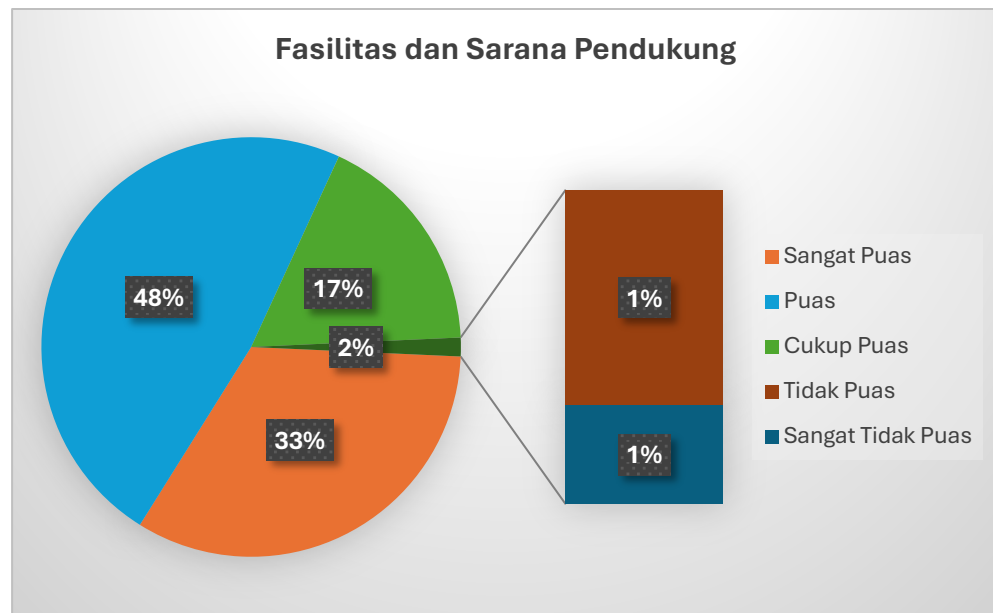
Mengacu pada rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang digunakan oleh BAN-PT, perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

$$TKM = (5 \times 30,49\%) + (4 \times 54,2\%) + (3 \times 14,95\%) + (2 \times 0,29\%) + (1 \times 0,08\%) / 5 = 84,5\%$$

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada di angka **84,5%**, yang berarti telah **melampaui standar minimum** yang ditetapkan oleh BAN-PT sebesar 75%. Dengan hasil yang baik ini, langkah tindak lanjut yang direkomendasikan adalah untuk **mempertahankan kualitas layanan kemahasiswaan** yang sudah ada, sambil terus melakukan evaluasi untuk menjaga atau bahkan meningkatkan angka kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

### 2.3. Kepuasan Terhadap Fasilitas dan Sarana Pendukung

Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan sarana pendukung pada IAIN Sutan Amai Gorontalo tergambar dalam diagram berikut.



Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan sarana

pendukung di IAIN Sultan Amai menunjukkan respons yang beragam namun secara keseluruhan cukup positif. Sebagian besar mahasiswa, yaitu 48%, menyatakan **puas** dengan fasilitas yang tersedia. Sementara itu, 33% mahasiswa merasa **sangat puas**, yang menandakan bahwa lebih dari seperempat mahasiswa merasa bahwa fasilitas dan sarana pendukung sudah sesuai harapan mereka.

Sebanyak 17% mahasiswa merasa **cukup puas**, yang menunjukkan bahwa meskipun mereka tidak sepenuhnya puas, fasilitas yang ada masih cukup mendukung proses belajar mereka. Namun, ada 1% mahasiswa yang merasa **tidak puas**, dan 1% lainnya menyatakan **sangat tidak puas**, menunjukkan adanya kekurangan yang dirasakan oleh sebagian mahasiswa terkait fasilitas dan sarana yang tersedia.

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM), angka kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan sarana pendukung berada di **82,5%**, yang berarti **telah melampaui** standar yang ditetapkan oleh BAN-PT. Dengan hasil ini, langkah tindak lanjut yang perlu diambil adalah melakukan **mempertahankan** hasil yang sudah ada.

### 3. Kesimpulan

Secara keseluruhan, berdasarkan rumus yang telah ditetapkan oleh BAN-PT, rata-rata **Tingkat Kepuasan Mahasiswadari** tiga aspek yang disurvei mencapai **82,5% persen**. Angka ini sudah **melebihi standar mutu** yang ditetapkan sebesar 75 persen, menunjukkan bahwa institusi telah berhasil memenuhi harapan mahasiswa dalam berbagai aspek pelayanan.

Dengan pencapaian ini, sangat penting bagi institusi untuk **mempertahankan** standar pelayanan yang ada agar pada periode survei berikutnya, tingkat kepuasan mahasiswa tetap berada di angka yang tinggi, atau bahkan meningkat. Terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap layanan akan menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan kepuasan mahasiswa.

Tabel Hasil Survei

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)					Rencana Tindak Lanjut
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran	37,12	53,97	8,71	0,61	0,04	Nilai TKM = 86,4 % dan sudah melampaui standar mutu 75% sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada
2	Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik	30,49	54,20	14,95	0,29	0,08	Nilai TKM = 84,5 % dan sudah melampaui standar minimum mutu 75% sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan dan meningkatkan yang sudah ada
3	Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung di Kampus	33,18	47,97	17,41	0,99	0,45	Nilai TKM = 82,5% dan sudah melampaui standar minimum mutu 75% sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah meningkatkan hasil yang sudah ada
	Rata-Rata						Rata-rata nilai TKM untuk semua kategori = 79,94% dan sudah melampaui standar mutu 75 persen, sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.



#### 4. Instrumen Survei

<p>1. Survey kepuasan terhadap proses pembelajaran <a href="https://forms.gle/TZyyDtPWfmY78tgz8">https://forms.gle/TZyyDtPWfmY78tgz8</a></p>	
<p>2. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan <a href="https://forms.gle/vK4WjDNrJnFg78o2A">https://forms.gle/vK4WjDNrJnFg78o2A</a></p>	
<p>3. Survey kepuasan terhadap fasilitas dan sarana pendukung di kampus <a href="https://forms.gle/YcJ225uprRuum4k59">https://forms.gle/YcJ225uprRuum4k59</a></p>	