INSTITUT AHMAD DAHLAN PROBOLINGGO

Excellence in knowledge and morality



Laporan Monitoring dan Evaluasi
Layanan Kepuasan Mahasiswa

Semester Gasal Tahun Akademik 2025/2026

Institut Ahmad Dahlan Probolinggo

Jl. Mahakam No. 1, Kedopok, Kec. Kedopok, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67231 | 0813-5828-2233 | kampus.iad.probolinggo.ac.id@gmail.com

HALAMAN PENGESAHAN

INSTITUT AHMAD DAHLAN PROBOLINGGO
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN ADMINISTRASI

Kode Dokumen	: 001/Monev LKM/IAD/PM/2025
Status Dokumen	: ☐ Master ☐ Salinan No.
Nomor Revisi	: 00
Tanggal terbit	: 03 April 2026
Jumlah Halaman	:
Tanggal dibuat/ Diajukan Oleh:	: : Kepala LPM, Pratiwi Dwi Warih Sitaresmi, S.Si., M.Pd
Tanggal Diperiksa oleh	: : Wakil Rektor 1, Dr. Heri Rifhan Halili, M.Pd.I
Tanggal Disetujui oleh	: : Rektor, Dr. Benny Prasetiya, M.Pd.I

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN 2
DAFTAR ISI 3
RINGKASAN EKSEKUTIF 4
A. Pendahuluan 4
B. Profil Responden 4
C. Instrumen dan Metode Analisis 5
D. Hasil Survei 6
1. Hasil Keseluruhan 6
2. Hasil Berdasarkan Aspek 7
3. Keandalan 8
4. Daya Tanggap 9
5. Jaminan 10
6. Empati 11
7. Bukti Fisik 12
8. Hasil Berdasarkan Program Studi 13
9. Kesimpulan dan Rekomendasi 14
Lampiran Instrumen 17

EXECUTIVE SUMMARY
HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDUKUNG
INSTITUT AHMAD DAHLAN PROBOLINGGO

A. Pendahuluan

Survei kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Hasil survei memberikan gambaran mengenai pengalaman mahasiswa terhadap layanan akademik, administrasi, pendampingan dosen, fasilitas, dan dukungan institusi.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendukung akademik merupakan survei rutin yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam satu tahun akademik (semester ganjil dan genap) berbasis data kuesioner yang diperoleh melalui link https://bit.ly/kepuasan_pelayanan_mahasiswa_ganjil2025-2026. Survei kepuasan mahasiswa Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026 diikuti oleh 351 mahasiswa dari enam program studi. Instrumen memuat 45 butir tertutup dalam lima aspek mutu layanan serta tiga pertanyaan terbuka. Pengisian data berlangsung pada bulan Februari 2026.

B. PROFIL RESPONDEN

Survei diikuti oleh 351 mahasiswa dari enam program studi.

Tabel 1. Jumlah Responden Mahasiswa IAD Probolinggo

Program Studi	Jumlah	Persentase
Pendidikan Agama Islam	165	47,01%
Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	71	20,23%
Ekonomi Syariah	42	11,97%
Tadris Matematika	28	7,98%
Pendidikan Islam Anak Usia Dini	27	7,69%
Hukum Keluarga Islam	18	5,13%
Jumlah	351	100,00%

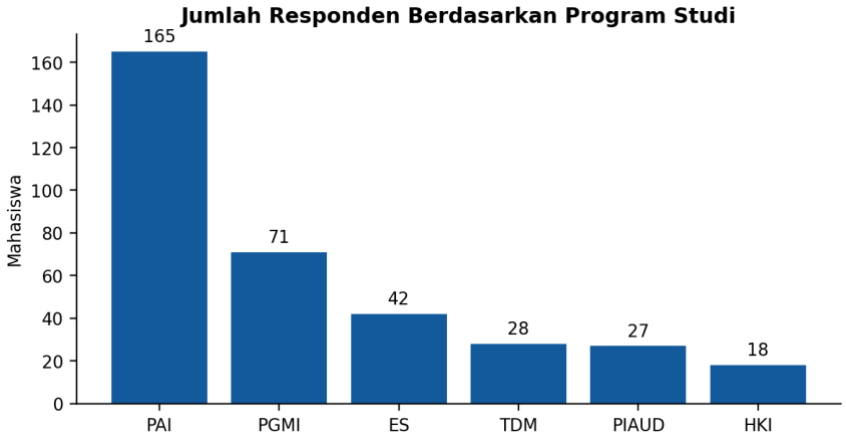


Diagram 1. Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

C. INSTRUMEN

Instrumen terdiri atas 45 butir tertutup yang dikelompokkan ke dalam lima aspek kualitas layanan dan tiga pertanyaan terbuka.

Tabel 2. Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa

Aspek	Jumlah
Layanan Dosen dan Pembimbing Akademik	11
Layanan Administrasi dan Respons Institusi	11
Sikap dan Empati Pelayanan	4
Layanan Keuangan dan Beasiswa	4
Sarana dan Prasarana	10
Sistem Pembelajaran dan Sumber Akademik	5
Jumlah	45

Hasil survei mahasiswa direkap berdasarkan jumlah jawaban responden terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan skala Likert

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Tabel 3. Kriteria Penilaian Kepuasan Mahasiswa

Rentang Rata-rata	Kategori
1,00-1,80	Sangat Tidak Puas
1,81-2,60	Tidak Puas
2,61-3,40	Cukup Puas
3,41-4,20	Puas
4,21-5,00	Sangat Puas

D. HASIL SURVEI

Berikut Adalah hasil survei kepuasan layanan Institut Ahmad Dahlan Probolinggo.

1. Layanan Dosen dan Pembimbing Akademik

Aspek ini mengukur kualitas pembimbingan akademik, kemampuan dosen dalam pembelajaran, bimbingan penelitian dan pengabdian, pemberian umpan balik, konsultasi, serta pemantauan kemajuan studi mahasiswa.

Tabel 4. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dosen dan Pembimbing Akademik

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	4,01	Puas
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	4,05	Puas
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	4,23	Sangat Puas
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	4,13	Puas
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	4,02	Puas
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3,93	Puas
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3,88	Puas
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	4,04	Puas
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3,89	Puas
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3,99	Puas
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	4,02	Puas

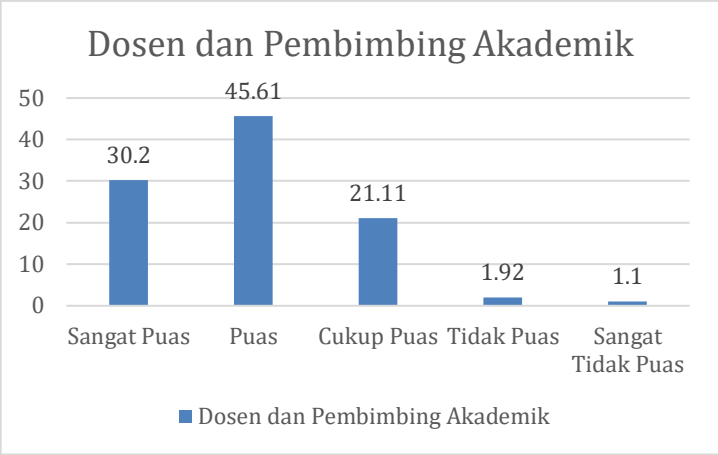


Diagram 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dosen dan Pembimbing Akademik

Berdasarkan diagram dapat diketahui bahwa Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen dan pembimbing akademik dengan mayoritas memilih skala "Puas" dengan skor persentase 45,6%.

2. Layanan Administrasi dan Respon Institusi

Aspek ini mengukur kemampuan staf administrasi, kejelasan prosedur, tindak lanjut kebutuhan mahasiswa, kecepatan layanan, kemudahan layanan, dan kepastian penyelesaian sesuai ketentuan.

Tabel 5. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Respon Institusi

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3,97	Puas
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	4,01	Puas
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3,92	Puas
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3,80	Puas
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3,97	Puas
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	3,99	Puas
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	4,05	Puas
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3,95	Puas
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3,89	Puas
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3,83	Puas
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3,90	Puas

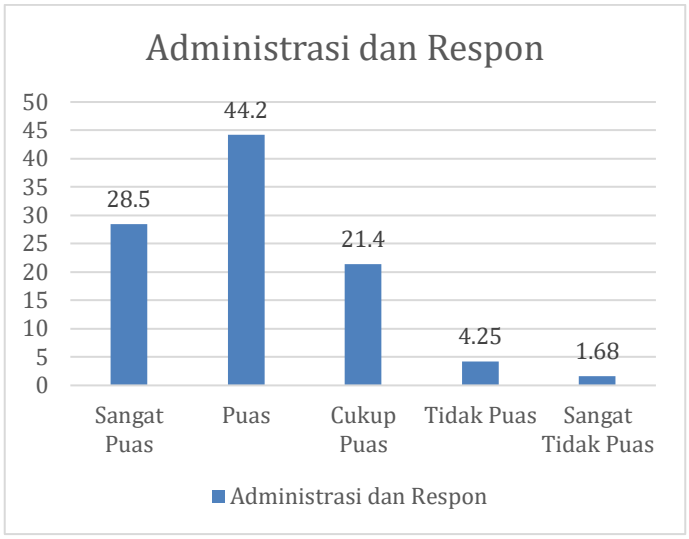


Diagram 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Respon Institutsi

Berdasarkan diagram dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan respon institusi mayoritas memilih skala "Puas" dengan skor persentase 44,2%.

3. Sikap dan Empati Pelayanan

Aspek ini mengukur keramahan, kesabaran, kemampuan mengakomodasi kebutuhan, dan sikap menghargai mahasiswa dalam pelayanan. Rata-rata aspek ini adalah 4,10 atau 81,98% dan termasuk kategori Puas.

Tabel 6. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Sikap dan Empati Pelayanan

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
25	Keramahan pelayanan di Fakultas/Unit/Prodi	4,18	Puas
26	Kesabaran pelayanan di Fakultas/Unit/Prodi	4,15	Puas
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3,92	Puas
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	4,16	Puas

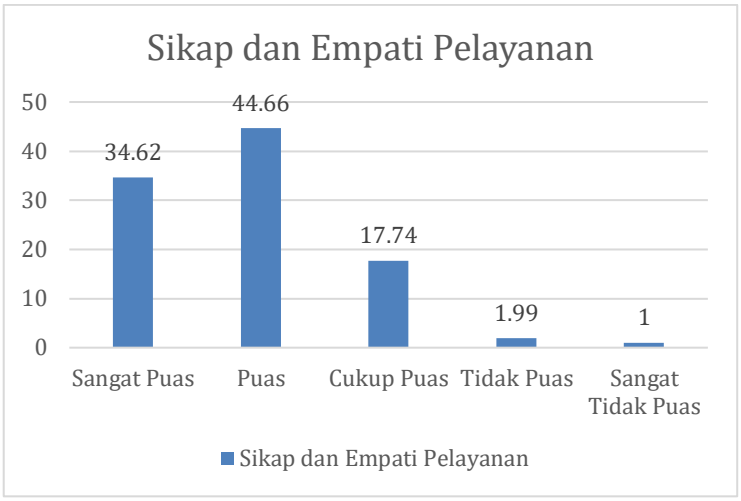


Diagram 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Sikap dan Empati Pelayanan

Dari diagram 4 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan respon institusi mayoritas memilih skala "Puas" dengan skor persentase 44,2%.

4. Layanan Keuangan dan beasiswa

Aspek ini mengukur keramahan, kesabaran, kemampuan mengakomodasi kebutuhan, dan sikap menghargai mahasiswa dalam pelayanan. Rata-rata aspek ini adalah 4,10 atau 81,98% dan termasuk kategori Puas.

Tabel 7. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan dan Beasiswa

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran SPP	4,06	Puas
20	Kemudahan membayar SPP	4,07	Puas
32	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3,95	Puas
46	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3,97	Puas

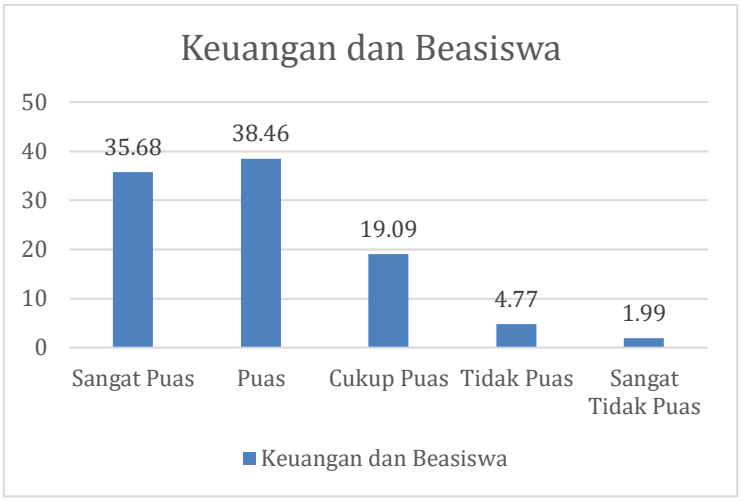


Diagram 5. Persentase Kepuasan terhadap Layanan Keuangan dan Beasiswa

Dari diagram 5 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan beasiswa mayoritas memilih skala "Puas" dengan skor persentase 44,2%, dengan rata-rata aspek tertinggi kemudahan membayar biaya kuliah (SPP) sebesar 4,07 atau 81,4%.

5. Sarana dan Prasarana

Aspek ini mengukur kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah, parkir, laboratorium, toilet, ruang kuliah, sarana penunjang, ruang diskusi, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas kampus. Rata-rata aspek ini adalah 3,89 atau 77,74% dan termasuk kategori Puas.

Tabel 8. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
29	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	4,08	Puas
30	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3,65	Puas
31	Keamanan tempat parkir	4,05	Puas
33	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3,67	Puas
34	Ketersediaan toilet bagi mahasiswa	4,05	Puas
35	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	3,94	Puas
36	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3,50	Puas
42	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	3,84	Puas
44	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3,88	Puas
45	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	4,22	Sangat Puas

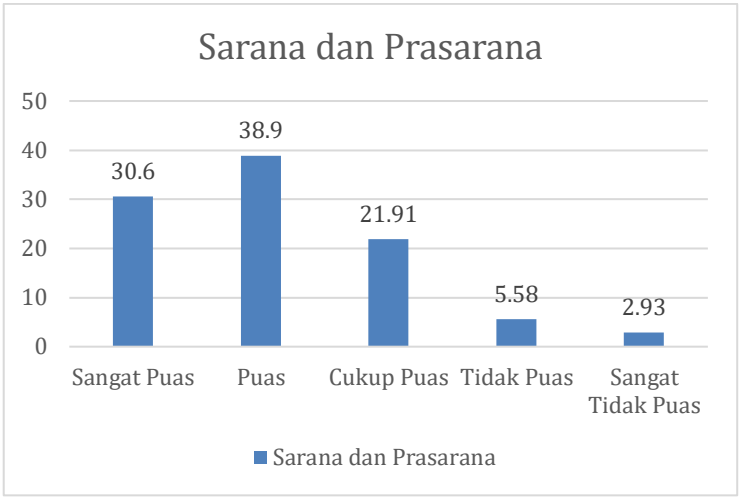


Diagram 6. Persentase Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

Dari diagram 6 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana mayoritas memilih "Puas" dengan skor persentase 38,9%, dengan rata-rata aspek tertinggi Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas sebesar 4,22 atau 84,4%.

6. Sistem Pembelajaran dan Sumber Akademik

Aspek ini mengukur pelaksanaan pembeljaaran, kemudahan memperoleh materi kuliah, akses perpustakaan, informasi akademik, serta akses jurnal dan e-*book*. Rata-rata aspek ini adalah 3,80 atau 75,98% dan termasuk kategori Puas.

Tabel 9. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pembelajaran dan Sumber Akademik

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
38	Proses pembelajaran menggunakan *e-learning*	3,82	Puas
39	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3,74	Puas
40	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3,80	Puas
41	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,88	Puas
43	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3,76	Puas

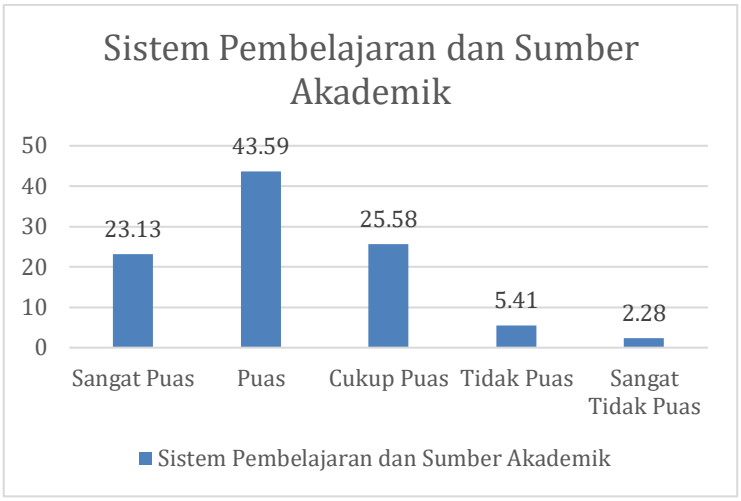


Diagram 7. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pembelajaran dan Sumber Akademik

Dari diagram 6 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana mayoritas memilih "Puas" dengan skor persentase 38,9%, dengan rata-rata aspek tertinggi Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas sebesar 4,22 atau 84,4%.

7. Hasil Kepuasan Berdasarkan Program Studi

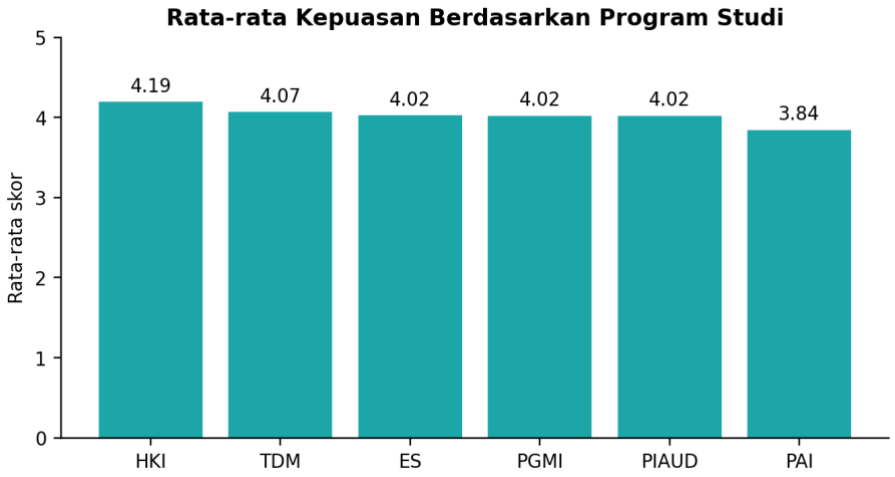


Diagram 8. Rata-rata Kepuasan Mahasiswaq berdasarkan Program Studi

Seluruh program studi berada pada kategori Puas. Perbandingan antarprogram studi digunakan sebagai pemetaan awal dan perlu dibaca bersama jumlah responden masing-masing prodi. Program studi dengan jumlah responden kecil tidak langsung dibandingkan sebagai representasi mutu keseluruhan tanpa mempertimbangkan tingkat partisipasinya.

8. Masukan Terbuka Mahasiswa

Tiga pertanyaan terbuka dianalisis secara tematik. Frekuensi menunjukkan jumlah jawaban yang memuat kata kunci suatu tema; satu jawaban dapat tercatat pada lebih dari satu tema. Hasil ini digunakan sebagai petunjuk prioritas dan perlu diverifikasi melalui pembahasan dengan unit terkait.

Pertanyaan 1

Menurut pendapat anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan mahasiswa di Fakultas/ Prodi?

No.	Tema	Frekuensi	Proporsi Responden
1	Informasi dan komunikasi	85	24,22%
2	Kecepatan/respons layanan	65	18,52%
3	Pembelajaran dan kinerja dosen	44	12,54%
4	Kenyamanan ruang/AC	30	8,55%
5	Sarana pembelajaran	27	7,69%
6	Jaringan internet/Wi-Fi	16	4,56%

Pertanyaan 2

Menurut pendapat anda, sarana dan prasarana Fakultas dan Prodi apa sajakah yang masih perlu ditingkatkan?

No.	Tema	Frekuensi	Proporsi Responden
1	Kenyamanan ruang/AC	127	36,18%
2	Sarana pembelajaran	107	30,48%
3	Jaringan internet/Wi-Fi	82	23,36%
4	Pembelajaran dan kinerja dosen	53	15,10%
5	Perpustakaan/referensi	38	10,83%
6	Parkir	37	10,54%

Pertanyaan 3

Menurut anda pelayanan apa yang perlu ditingkatkan di Institut Ahmad Dahlan Probolinggo?

No.	Tema	Frekuensi	Proporsi Responden
1	Informasi dan komunikasi	63	17,95%
2	Kecepatan/respons layanan	40	11,40%
3	Parkir	34	9,69%
4	Kenyamanan ruang/AC	27	7,69%
5	Pembelajaran dan kinerja dosen	23	6,55%
6	Sarana pembelajaran	21	5,98%

Secara umum, masukan terbuka menguatkan hasil kuantitatif: kebutuhan yang paling menonjol berkaitan dengan komunikasi informasi yang lebih terstruktur, respons layanan yang lebih cepat, peningkatan kenyamanan ruang dan AC, pemerataan Wi-Fi, sarana pembelajaran, area parkir, serta akses perpustakaan dan referensi.

9. Kesimpulan dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil survei yang terhadap 6 aspek kepuasan sesuai dengan rubrik Akreditasi PT dan Prodi menyatakan bahwa indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dalam kategori "PUAS". Berikut ini adalah hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan beberapa aspek dari olah data hasil survey kepuasan mahasiswa pada periode semester ganjil 2025-2026:

1. Survei diikuti oleh 351 mahasiswa dari enam program studi dengan total 45 butir pernyataan dengan pembagian terhadap 6 aspek kepuasan..
2. Indeks kepuasan keseluruhan sebesar 3,95 dari skala 5 atau 79,01%, termasuk kategori Puas.
3. Seluruh aspek berada pada kategori Puas. Aspek Sikap dan Empati Pelayanan memperoleh skor tertinggi (4,10), sedangkan Sistem Pembelajaran dan Sumber Akademik memperoleh skor terendah (3,80).
4. Kekuatan utama terdapat pada motivasi dosen pembimbing, kenyamanan dan kebersihan sarana-prasarana, keramahan, sikap menghargai, serta kesabaran pelayanan.
5. Prioritas perbaikan terdapat pada kecukupan sarana penunjang kuliah, luas area parkir, fasilitas laboratorium, akses materi dan jurnal, layanan perpustakaan, tindak lanjut kebutuhan mahasiswa, serta e-learning.

Rekomendasi yang dapat disampaikan terkait dengan hasil survei kepuasan mahasiswa semester genap TA 2022/2023 adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi hasil rekapitulasi survey kepuasan mahasiswa ke seluruh *stakeholder* di IAD Probolinggo;
2. Menindaklanjuti hasil survey diatas diharapkan semua prodi dapat membuat pemetaan di prodi masing-masing terkait dengan permasalahan yang ada untuk penyelesaiannya sehingga diharapkan semester depan indeks survey kepuasan dari mahasiswa meningkat.
3. Hasil survey yang berhubungan dengan lembaga atau biro di luar Fakultas akan disampaikan ke pimpinan terkait di IAD Probolinggo dalam forum Rapat Pimpinan Rutin;

Demikian hasil survei kepuasan mahasiswa semester gasal TA 2025/2026 disampaikan pada Rapat Pimpinan sebagai masukan/saran perbaikan pada semester genap TA 2025/2026.

3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu	Indikator
1	Sarana penunjang kuliah	Audit kondisi dan kebutuhan setiap ruang; perbaikan/pengadaan berdasarkan prioritas	BAU, Prodi	0-3 bulan	Persentase ruang dengan sarana berfungsi
2	Jaringan Wi-Fi	Pemetaan titik lemah, penguatan access point, dan kanal pelaporan gangguan	Unit TI, BAU	0-3 bulan	Cakupan sinyal dan waktu penyelesaian gangguan
3	Laboratorium	Pemetaan standar kebutuhan laboratorium dan rencana pengembangan bertahap	Pimpinan, Prodi	3-12 bulan	Ketersediaan fasilitas sesuai kebutuhan prodi
4	Area parkir	Kajian kapasitas, tata letak, keamanan, dan alternatif perluasan/penataan	BAU	3-6 bulan	Kapasitas dan kepuasan pengguna meningkat
5	Informasi akademik	SOP kanal informasi, jadwal pengumuman, dan penanggung jawab informasi	BAA, Fakultas, Prodi	0-3 bulan	Informasi lebih tepat waktu dan konsisten
6	Respons layanan	Standar waktu respons, log layanan, dan monitoring keluhan mahasiswa	Unit layanan, LPM	0-3 bulan	Persentase layanan selesai sesuai standar
7	Perpustakaan dan referensi	Penguatan koleksi digital, akses jurnal/e-book, dan sosialisasi pemanfaatan	Perpustakaan	3-6 bulan	Penggunaan layanan dan akses referensi meningkat
8	Evaluasi berkala	Monev pelaksanaan RTL dan survei ulang pada periode berikutnya	LPM	Setiap semester	Skor butir prioritas meningkat

Rencana tindak lanjut perlu dibahas dan ditetapkan melalui rapat pimpinan. Setiap unit penanggung jawab menyusun bukti pelaksanaan, capaian indikator, kendala, dan rencana perbaikan lanjutan untuk dipantau oleh LPM melalui siklus PPEPP.

LAMPIRAN

Instrumen Survei Kepuasan Layanan