UNISSAS

Imaa - Adab - Ilmu

UNIVERSITAS SULTAN MUHAMMAD SYAFIUDDIN SAMBAS

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI

Terhadap Layanan Kemahasiswaan dan Layanan Pendukung

TAHUN 2026

Jalan Raya Sejangkung No. 126 Sebayan, Sambas,
Kalimantan Barat, Indonesia, 79462

Website: www.unissas.ac.id | email: rektor@unissas.ac.id | Phone: +62 (0562) 630308

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas (UNISSAS) Tahun 2026 ini. Sesuai Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UNISSAS Tahun 2025, kepuasan menjadi salah satu tujuan penerapan dan umpan balik mahasiswa menjadi bahan pembahasan Rapat Tinjauan Manajemen kampus. Laporan ini disusun sebagai salah satu bagian dari tahap Evaluasi dalam siklus Penetapan Pelaksanaan Evaluasi Pengendalian Peningkatan (PPEPP). Isinya mencakup hasil survei kepuasan mahasiswa tahun 2026, analisis masukan terbuka, kesesuaian temuan dengan standar mutu, serta rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang terukur.

Hasil survei perlu dibaca dengan memperhatikan keterbatasan cakupan responden yang diuraikan dalam laporan. Kami berharap laporan ini menjadi dasar pengambilan keputusan pimpinan, pemilik proses, fakultas, dan program studi dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi, Pusat Pangkalan Data dan Informasi, serta semua pihak yang membantu penyusunan laporan ini. Kritik dan saran untuk penyempurnaan laporan sangat kami harapkan.

Sambas, November 2026

Mengetahui,

Kepala Pusat Pengembangan
Mutu Mahasiswa

Hasiah, S.Hum.,MH
NIDN.2114029202

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu,

Dr. Reza Akbar, S.Si., MH
NUPTK. 6953763664130252

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2
BAB I PENDAHULUAN 4
A. Latar Belakang 4
B. Dasar Rujukan 4
C. Maksud dan Tujuan 5
D. Ruang Lingkup 5
BAB II PROFIL MAHASISWA DAN RESPONDEN 6
A. Gambaran Populasi Mahasiswa 6
B. Sebaran Mahasiswa dan Responden menurut Program Studi 6
C. Profil Responden 7
BAB III METODE ANALISIS 8
A. Sumber Data dan Pengolahan Skor 8
B. Pengelompokan Butir 8
C. Keterbatasan dan Validasi Data 9
BAB IV HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN 10
A. Ringkasan Hasil per Kelompok Layanan 10
B. Temuan per Kelompok Layanan 11
C. Lima Dimensi Mutu Layanan 12
D. Kepuasan Keseluruhan 12
BAB V ANALISIS TEMATIK MASUKAN MAHASISWA SERTA TEMUAN RESIKO SURVEI 13
A. Prioritas Perbaikan yang Dipilih 13
B. Tema Komentar Terbuka 13
BAB VI EVALUASI TERHADAP KEBIJAKAN DAN STANDAR MUTU SPMI 15
A. Keterkaitan dengan Standar Mutu dan Pemilik Proses 15
B. Evaluasi Siklus PPEPP dan OSDAT 15
C. Kesesuaian dengan Ketentuan Kebijakan SPMI 15
BAB VII REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT 16
A. Program Prioritas dan Matriks Rencana Aksi 16
B. Mekanisme Pengendalian dan Verifikasi 16
C. Siklus Pelaporan 17
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEPUTUSAN PIMPINAN 18
A. Kesimpulan 18
B. Rekomendasi Keputusan Pimpinan 18
C. Penutup 18
LAMPIRAN A BUTIR DENGAN RERATA TERENDAH 19
LAMPIRAN B FORMAT PEMANTAUAN TINDAKAN KOREKSI (PTK) 20

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan SPMI UNISSAS berdasarkan SK Rektor Nomor 60a Tahun 2025 telah menempatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima sebagai salah satu tujuan penerapan yang disebutkan dalam SPMI UNISSAS Tahun 2025, dengan fokus pada pelanggan dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti sebagai prinsip implementasinya. Mutu dikendalikan melalui siklus yaitu Penetapan Pelaksanaan Evaluasi Pengendalian Peningkatan (PPEPP) yang dipadankan dengan siklus Organisasi Sistem Dilaksanakan Audit Tindak Lanjut (OSDAT). Kebijakan yang sama mewajibkan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) membahas kepuasan dan umpan balik mahasiswa serta pihak berkepentingan, dan mencatat bahwa UNISSAS tersertifikasi ISO 21001:2018 pada Tahun 2025.

Laporan ini merupakan dokumen Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pengguna, yaitu bagian dari dokumen operasional SPMI. Laporan menyajikan hasil survei kepuasan mahasiswa dilengkapi data jumlah mahasiswa PDDikti dan komentar terbuka, sebagai masukan tahap Evaluasi untuk RTM, Audit Mutu Internal (AMI), dan tindakan koreksi.

B. Dasar Rujukan

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
3. SK Rektor UNISSAS Nomor 60a Tahun 2025 tentang Kebijakan SPMI UNISSAS (1 Mei 2025).
4. SK Rektor UNISSAS Nomor 39 Tahun 2025 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Penjaminan Mutu.
5. SK Rektor UNISSAS Nomor 27a Tahun 2025 tentang Standar Mutu UNISSAS, sebagaimana dirujuk dalam Kebijakan SPMI, khususnya standar kemahasiswaan dan sistem penjaminan mutu.
6. Statuta UNISSAS (Peraturan Yayasan Akhlakul Karimah Nomor 002 Tahun 2025).
7. Data Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UNISSAS (55 respons, 79 kolom) dan Laporan Jumlah Mahasiswa per Periode PDDikti (2025/2026 Genap, data per 4 November 2026).

C. Maksud dan Tujuan

Laporan disusun sebagai instrumen evaluasi manajerial untuk menilai persepsi mahasiswa dan merumuskan tindak lanjut yang terukur. Tujuan khususnya:

1. menggambarkan profil responden dalam konteks jumlah mahasiswa aktif UNISSAS;
2. mengukur kecenderungan kepuasan per kelompok layanan berdasarkan jawaban valid;
3. mengidentifikasi indikator berpenilaian rendah dan menganalisis tema komentar terbuka;
4. menilai kesesuaian temuan dengan Kebijakan SPMI, Standar Mutu, dan siklus PPEPP/OSDAT; serta
5. merumuskan program, indikator, penanggung jawab, jadwal, dan bukti tindak lanjut.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup mencakup enam kelompok layanan pada instrumen SPMI (pengelola program studi, administrasi akademik, kemahasiswaan, perpustakaan dan sumber pembelajaran, sarana dan prasarana, keuangan), pertanyaan kepuasan keseluruhan, serta lima dimensi mutu layanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, bukti fisik). Analisis tidak menilai kinerja individu petugas karena data tidak mengidentifikasi petugas atau unit layanan secara spesifik

BAB II
PROFIL MAHASISWA DAN RESPONDEN

A. Gambaran Populasi Mahasiswa

Penyajian data jumlah populasi Mahasiswa aktif UNISSAS adalah berdasarkan Laporan PDDikti yang bersumber dari Pusat Pangkalan Data dan Informasi (Pusdatin) UNISSAS yang tercatat total 1.479 mahasiswa pada periode 2025/2026 Genap dengan rincian pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Jumlah Mahasiswa menurut Status

Status mahasiswa	Jumlah	Proporsi dari total
Aktif	1.115	75,4%
Cuti	4	0,3%
Kampus Merdeka (Pertukaran Pelajar)	0	0,0%
Nonaktif	360	24,3%
Total	1.479	100,0%

B. Sebaran Mahasiswa dan Responden menurut Program Studi

Sebaran mahasiswa dijabarkan dalam Tabel 2 berikut menyandingkan data PDDikti dengan sebaran responden. Adapun Mahasiswa aktif (Genap 2025/2026) terkonsentrasi pada S1 Hukum Tata Negara (214), S1 PGMI (198), S2 Ekonomi Syariah (86), S1 PAI (78), dan S1 Manajemen Bisnis Syariah (65).

Tabel 2.
Mahasiswa menurut Program Studi dan Status (PDDikti) serta Jumlah Responden Survei

Program studi	Aktif	Cuti	Nonaktif	Responden
S1 Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyyah)	214	0	67	0
S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	198	0	54	3
S2 Ekonomi Syariah	86	0	13	0
S1 Pendidikan Agama Islam	78	1	45	8
S1 Manajemen Bisnis Syariah	65	0	6	3
S1 Tadris Bahasa Indonesia	62	0	7	15
S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini	51	1	21	4
S1 Akuntansi Syariah	50	0	5	5
S1 Ekonomi Syariah	49	2	27	1
S2 Pendidikan Agama Islam	35	0	26	0
S1 Sejarah dan Peradaban Islam	35	0	6	0
S1 Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)	34	0	22	1
S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	34	0	23	0
S1 Tadris Matematika	33	0	11	0
S1 Bimbingan Penyuluhan Islam	32	0	16	0
S1 Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	27	0	10	0
S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi	24	0	1	0
S1 Pariwisata Syariah	8	0	0	12

Program studi	Aktif	Cuti	Nonaktif	Responden
Tidak ditemukan padanan di PDDikti[1]	–	–	–	3
Total	**1.115**	**4**	**360**	**55**

Catatan: S3 Studi Islam (1), S1 Perdagangan Internasional (1), dan S1 Pendidikan Matematika (1). Pendidikan Matematika mungkin merujuk S1 Tadris Matematika; perlu klarifikasi. Data ini berdasarkan laporan Pusdatin

Dua hal perlu dicatat berdasarkan hasil survei yang diperoleh, *Pertama*, 12 responden S1 Pariwisata Syariah melebihi 8 mahasiswa aktif di PDDikti dengan 65,5% responden berada di semester 1, selisih ini kemungkinan disebabkan mahasiswa baru 2026/2027 yang belum tercakup data 2025/2026 Genap (hipotesis yang perlu diverifikasi Pusdatin). Kedua, S1 Tadris Bahasa Indonesia (15 responden, sekitar 24% dari 62 mahasiswa aktif) mendominasi, sedangkan program studi besar seperti Hukum Tata Negara tidak diwakili sama sekali. Hasil survei karenanya belum dapat digeneralisasi antar program studi.

C. Profil Responden

Temuan dari seluruh respons dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan memiliki isian NIM, tetapi sebagian tidak mengikuti pola angka NIM (berupa nama, spasi, atau tanda titik) dan tidak ditemukan NIM duplikat secara literal. Identitas tidak ditampilkan dalam laporan, validasi NIM dilakukan Pusdatin sebelum integrasi dengan basis data akademik.

Tabel 3.
Karakteristik Responden Survei

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	48	87,3%
	Laki-laki	7	12,7%
Semester	Semester 1	36	65,5%
	Semester 3	9	16,4%
	Semester 5	5	9,1%
	Semester 7	5	9,1%

BAB III
METODE ANALISIS

A. Sumber Data dan Pengolahan Skor

Analisis yang digunakan dalam laporan ini berasal dari dua sumber data kuantitatif, yaitu berkas jawaban survei (55 baris, 79 kolom) dan laporan PDDikti yang berasal dari Pusdatin UNISSAS, serta Kebijakan SPMI sebagai pembanding normatif. Unit analisis kuantitatif adalah jawaban pada setiap butir, bukan jumlah responden, karena sebagian butir berisi jawaban “tidak dapat menilai/tidak pernah menggunakan layanan” atau tidak diisi.

Kategori dikonversi secara ordinal: Sangat Puas = 4, Puas = 3, Kurang Puas = 2, Tidak Puas = 1. Jawaban “tidak dapat menilai” dan sel kosong tidak dihitung. Indeks deskriptif dihitung dengan rumus Indeks (%) = (rerata skor valid ÷ 4) × 100. Indeks adalah transformasi rerata skala 1– 4, bukan persentase mahasiswa yang puas; karena itu laporan menyajikan rerata, indeks, jumlah jawaban valid, dan proporsi jawaban positif secara terpisah. Skor kelompok merupakan rerata seluruh jawaban valid pada butir dalam kelompok (bobot sama), bukan skor komposit per mahasiswa.

B. Pengelompokan Butir

Butir 70 menilai kepuasan keseluruhan dan butir 71–75 menilai lima dimensi mutu layanan. Jawaban terbuka dikelompokkan secara tematik dan frekuensi tema bersifat indikatif dan tidak boleh dijumlahkan sebagai responden unik.

Tabel 4.
Pengelompokan Butir Pelayanan

Kelompok	Butir dalam berkas	Jumlah butir
Layanan pengelola program studi	6–14	9
Administrasi akademik	16–24	9
Kemahasiswaan	25–41	17
Perpustakaan dan sumber pembelajaran	42–49	8
Sarana dan prasarana	50–64	15
Keuangan	65–69	5

C. Keterbatasan dan Validasi Data

Adapun terdapat keterbatasan dan validasi berdasarkan hasil survey kepuasan yang diperoleh dijabarkan sebagai berikut:

1. Adapun Cakupan 55 responden (4,93% dari mahasiswa aktif) terbatas, sebaran antarprogram studi dan semester tidak proporsional terhadap populasi. Ketimpangan Partisipasi Responden terjadi Secara Ekstrem, Dari total 55 responden mahasiswa yang masuk, sebaran partisipasi antar-fakultas menunjukkan ketidakseimbangan yang mengancam validitas pengukuran mutu institusi, Fakultas Pendidikan dan Keguruan 31 responden (56.4%), Fakultas Ekonomi dan Bisnis 22 responden (40.0%), Fakultas Hukum 1 responden (1.8%) Sangat Tidak Terwakili (*Under-represented*), Pascasarjana (S3 Studi Islam): 1 responden (1.8%) Sangat Tidak Terwakili (*Under-represented*), Fakultas Dakwah dan Humaniora (FDH): 0 responden (0.0%) NIHIL / ABSEN SAMA SEKALI.
2. Jumlah jawaban valid antarbutir berbeda; beberapa layanan jarang digunakan sehingga indeksnya kurang stabil.
3. Tidak tersedia daftar undangan, target responden, instrumen yang disahkan, maupun hasil uji validitas/reliabilitas.
4. Perlu validasi: kesesuaian NIM dan status aktif, padanan program studi (Tabel 2), dan kemungkinan pengisian ganda.
5. Survei mencerminkan persepsi pengguna. Penyebab masalah belum terbukti dan perlu diverifikasi melalui inspeksi, wawancara, serta data layanan.
6. Target pada rencana aksi adalah usulan manajerial, bukan target resmi universitas. Snapshot PDDikti (4 November) berbeda dari rentang survei (2–11 November), sehingga perbandingan cakupan bersifat indikatif.

BAB IV
HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN

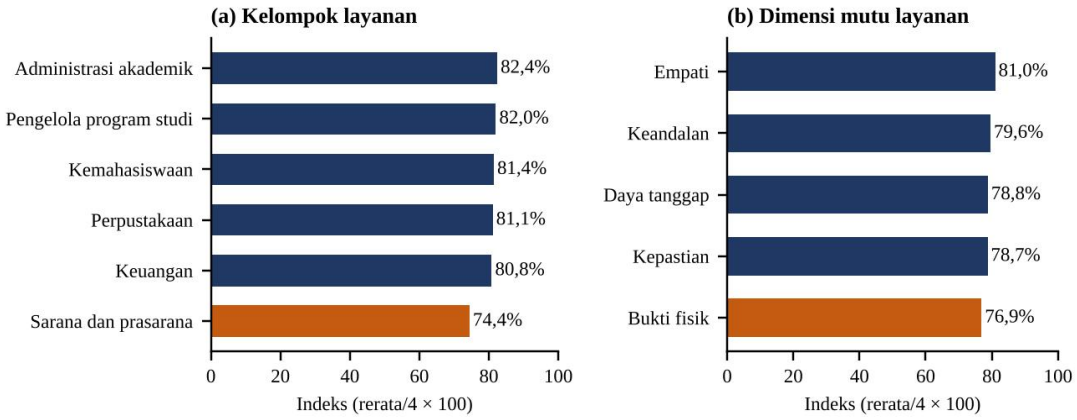
A. Ringkasan Hasil per Kelompok Layanan

Berikut ringkasan hasil perkelompok layanan sebagaimana dalam SPMI tahun 2025, maka disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 5. Ringkasan Hasil per Kelompok Layanan (diurutkan menurut indeks)

Kelompok layanan	Rerata /4	Indeks	N valid	Positif (Puas + Sangat Puas)
Administrasi akademik	3,30	82,4%	446	99,1%
Layanan pengelola program studi	3,28	82,0%	471	98,3%
Kemahasiswaan	3,26	81,4%	711	96,1%
Perpustakaan dan sumber pembelajaran	3,25	81,1%	318	98,1%
Keuangan	3,23	80,8%	268	95,5%
Sarana dan prasarana	2,98	74,4%	641	78,6%

Perbedaan antar kelompok relatif kecil, kecuali sarana dan prasarana yang tertinggal sekitar 6–8 poin dari kelompok lain (Gambar 1). Indeks perpustakaan perlu dibaca bersama jumlah jawaban valid dan jawaban tidak menggunakan layanan, indeks tersebut bukan bukti bahwa seluruh mahasiswa telah mengakses perpustakaan.



Gambar 1. Indeks kepuasan per kelompok layanan dan per dimensi mutu layanan

B. Temuan per Kelompok Layanan

Layanan pengelola program studi (3,28; 471 jawaban valid). Terkuat pada kesantunan petugas dan perhatian memahami kebutuhan (masing-masing 3,37). Terlemah pada bantuan koordinasi dengan unit lain (3,20), kejelasan penjelasan kelengkapan berkas (3,20), dan kecepatan respons (3,25). Alur eskalasi lintas unit, kanal resmi, jam layanan, dan batas waktu respons awal perlu dibakukan. Administrasi akademik (3,30; 446 jawaban valid). Kemudahan pengajuan layanan dan kesopanan petugas masing-masing 3,33, sedangkan ketepatan data dokumen akademik (3,23) dan ketepatan waktu penyelesaian (3,26) relatif rendah. Dukungan administrasi pembelajaran di luar program studi hanya 33 jawaban valid (22 responden tidak dapat menilai).

Kemahasiswaan (3,26; 711 jawaban valid, 17 butir). Tertinggi: kejelasan akses bantuan/pengaduan perlindungan (3,35), pelayanan beasiswa (3,33), dan pendampingan kewirausahaan (3,32). Terendah: kemudahan informasi minat dan bakat (3,16), pendampingan penulisan ilmiah (3,19), perlakuan setara (3,19), dan informasi persyaratan beasiswa (3,22). Jawaban tidak menggunakan layanan cukup banyak pada konseling, kesehatan, karya ilmiah, karier, dan kewirausahaan, sehingga yang perlu diukur bukan hanya kepuasan pengguna tetapi juga jangkauan, pemanfaatan, dan alasan non-penggunaan.

Perpustakaan dan sumber pembelajaran (3,25; 318 jawaban valid). Terendah: kemudahan menemukan koleksi lewat katalog (3,10) dan ketersediaan referensi sesuai kebutuhan studi (3,20); butir lain berkisar 3,26–3,31. Sarana dan prasarana (2,98; 641 jawaban valid). Terendah: kenyamanan ruang belajar (2,70), peralatan penunjang pembelajaran (2,72), kestabilan internet (2,72), dan kebersihan sanitasi (2,74). Fasilitas ibadah relatif baik (3,26). Kecukupan peralatan laboratorium (3,38) hanya berdasar 24 jawaban valid, dengan 30 responden tidak dapat menilai. Temuan ini diperkuat komentar terbuka yang berulang dan harus diverifikasi melalui inspeksi fisik, bukan hanya respons administratif.

Keuangan (3,23; 268 jawaban valid). Kejelasan rincian biaya dan penanganan kendala masing-masing 3,28; ketepatan pencatatan pembayaran terendah (3,17), disusul kemudahan prosedur pembayaran (3,22). Perlu rekonsiliasi transaksi, kanal konfirmasi pembayaran, dan mekanisme koreksi tagihan.

C. Lima Dimensi Mutu Layanan

Aspek interaksi manusia (empati) dinilai lebih baik daripada kelayakan fasilitas (bukti fisik). Perbaikan karenanya tidak cukup berupa pelatihan petugas, tetapi juga perbaikan sarana yang menjadi bukti fisik mutu layanan. Berdasarkan hasil survey, ada 5 dimensi mutu layanan yang menjadi temuan kepuasan mahasiswa yang di jabarkan dalam table berikut:

Tabel 6. Rerata Lima Dimensi Mutu Layanan

Dimensi	Rerata /4	Indeks	Jawaban valid
Empati	3,24	81,0%	54
Keandalan	3,19	79,6%	54
Daya tanggap	3,15	78,8%	53
Kepastian	3,15	78,7%	54
Bukti fisik	3,07	76,9%	54

D. Kepuasan Keseluruhan

Sebanyak 52 dari 55 respons (94,5%) positif. Rerata ordinal pada 54 jawaban valid adalah 3,19/4 (indeks 79,6%). Proporsi positif dan indeks rerata adalah dua ukuran berbeda dan tidak boleh dipertukarkan

Tabel 7. Distribusi Jawaban Kepuasan Keseluruhan

Kategori	Jumlah	Persentase dari 55 respons
Sangat Puas	13	23,6%
Puas	39	70,9%
Kurang Puas	1	1,8%
Tidak Puas	1	1,8%
Tidak dapat menilai/tidak pernah menggunakan layanan	1	1,8%
Total	55	100,0%

BAB V
ANALISIS TEMATIK, MASUKAN MAHASISWA DAN TEMUAN RESIKO SURVEI

A. Prioritas Perbaikan yang Dipilih

Responden dapat memilih hingga tiga kelompok, sehingga jumlah pilihan (70) melebihi jumlah responden. Opsi “tidak ada usulan prioritas perbaikan” muncul pada 19 respons, sebagian digabung dengan kategori lain sehingga tidak ditafsirkan sebagai 19 responden tanpa usulan.

Tabel 8. Kelompok Layanan yang Dipilih sebagai Prioritas Perbaikan

Kelompok layanan	Frekuensi pilihan
Sarana dan prasarana	26
Perpustakaan dan sumber pembelajaran	16
Kemahasiswaan	12
Administrasi akademik	10
Keuangan	6

B. Tema Komentar Terbuka

Perlu ditampilkan komentar terbuka oleh mahasiswa untuk dapat dijadikan bahan kajian yang sebagian besar sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik (dominan): kipas angin lemah/rusak/tidak merata, kebutuhan AC, papan tulis, kursi-meja, kebersihan ruang, toilet, serta jalan akses yang becek, tergenang, dan berlubang. Keluhan perbedaan fasilitas antarkelas menunjukkan perlunya standar minimum lintas unit.
2. Teknologi: kestabilan Wi-Fi, sistem akademik, dan perangkat presentasi (proyektor/infokus).
3. Administrasi dan informasi: permintaan layanan surat di tata usaha yang lebih cepat, SOP tegas, dan informasi akademik yang lebih jelas; sejalan dengan butir ketepatan data dan waktu penyelesaian yang relatif rendah.
4. Keamanan dan kegiatan mahasiswa: usulan CCTV karena kehilangan barang, serta masukan agar pengenalan kehidupan kampus (PBAK) lebih positif dan edukatif; diteruskan ke unit berwenang.

Namun, seluruh masukan fisik perlu diverifikasi melalui inspeksi per gedung, ruang, dan jalur akses karena komentar tidak menyebut lokasi secara konsisten.

C. Temuan Resiko Survei

Dari data survei kepuasan Mahasiswa terhadap layanan yang diperoleh, terdapat temuan kecacatan metodologis dan akademis yaitu:

1. Bias Sampling Mayoritas: Fakultas Pendidikan dan Keguruan dan Fakultas Ekonomi Bisnis mendominasi 96.4% dari total seluruh sampel survei. Akibatnya, skor kepuasan UNISSAS saat ini sejatinya hanya mencerminkan dinamika layanan di lingkungan Fakultas Pendidikan dan Fakultas Ekonomi Bisnis bukan representasi komprehensif tingkat universitas.
2. Fakultas Studi Islam hanya Partisipasi 0% dari mahasiswanya menandakan sistem komunikasi internal dan instrumen pengawalan survei di fakultas tersebut tidak berjalan sama sekali.
3. Keterwakilan Semu Fakultas Hukum ada 1 mahasiswa dari S1 Hukum Ekonomi Syariah yang mengisi, sedangkan prodi HTN nihil. Data 1 responden secara statistik tidak memiliki tingkat kepercayaan (confidence level) dan margin kesalahan (margin of error) yang dapat diterima untuk pertimbangan audit akreditasi (BAN-PT / LAM).

BAB VI
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT TERHADAP KEBIJAKAN DAN STANDAR MUTU SPMI

A. Keterkaitan dengan Standar Mutu dan Pemilik Proses

Standar Mutu UNISSAS bersifat wajib dan mengikat bagi semua layanan, serta berbasis risiko. Tabel 9 memetakan temuan ke standar yang relevan dan unit pemilik proses menurut struktur organisasi pada Kebijakan SPMI (pemetaan penyusun; konfirmasi akhir oleh LPM).

Tabel 9. Keterkaitan Temuan dengan Standar Mutu dan Pemilik Proses

Kelompok layanan / temuan	Standar Mutu yang relevan	Pemilik proses
Sarana dan prasarana (ruang belajar, sanitasi, akses jalan)	Sarana dan Prasarana	Unit sarana prasarana (Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan) di bawah Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Kepegawaian; fakultas/prodi
Internet dan sistem informasi	Sarana dan Prasarana; Tata Kelola	Pusat Pangkalan Data dan Informasi (Pusdatin)
Administrasi akademik; pengelola prodi	Pendidikan; Tata Pamong	Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan; Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan; fakultas/prodi
Kemahasiswaan	Kemahasiswaan	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama
Perpustakaan	Sarana dan Prasarana; Pendidikan	Unit perpustakaan; program studi
Keuangan	Keuangan	Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Kepegawaian
Survei dan tindak lanjut	Sistem Penjaminan Mutu	LPM; PPM (fakultas/pascasarjana)

Dokumen Standar Mutu memuat target kemahasiswaan berupa pembinaan minat dan bakat minimal 50% mahasiswa, beasiswa minimal 15%, dan layanan kesehatan 100% mahasiswa. Survei persepsi tidak dapat membuktikan capaian target tersebut yaitu pengukurannya memerlukan data administratif penerima layanan dan denominator mahasiswa aktif pada periode yang sama.

B. Evaluasi Siklus PPEPP dan OSDAT

Tabel 10. Evaluasi Siklus PPEPP dan Padanan OSDAT

Tahap PPEPP	Padanan OSDAT	Ketentuan Kebijakan SPMI dan bukti tersedia	Yang masih dibutuhkan
Penetapan	Organisasi; Sistem	Standar ditetapkan melalui SK Rektor 27a/2025; struktur LPM–GKM–UKM tersedia.	SOP rinci dan standar waktu per layanan; standar minimum fasilitas kelas.
Pelaksanaan	Dilaksanakan	Standar disosialisasikan dan diujicobakan melalui workshop; survei ini menunjukkan pengalaman pengguna.	Log layanan, data penerima program, bukti kegiatan.

Tahap PPEPP	Padanan OSDAT	Ketentuan Kebijakan SPMI dan bukti tersedia	Yang masih dibutuhkan
Evaluasi	Audit	Evaluasi melalui monev laporan kinerja dan AMI tahunan pada akhir semester genap; file survei 55 respons tersedia.	Instrumen teruji, cakupan lebih representatif, metadata dan validasi data.
Pengendalian	Tindak Lanjut	Pengendalian melalui AMI dan Tinjauan Manajemen; belum ada PTK, PIC, tenggat, dan bukti penyelesaian.	Matriks PTK (Lampiran B), notulen RTM, verifikasi LPM.
Peningkatan	Tindak Lanjut	Rekomendasi disusun dalam laporan ini.	Persetujuan pimpinan, anggaran (RKAT), dan evaluasi ulang.

C. Program Prioritas dan Matriks Rencana Aksi

Target dan penanggung jawab pada Tabel 11 adalah usulan yang menunggu penetapan pimpinan. Waktu dihitung sejak laporan ditetapkan.

Tabel 11. Matriks Rencana Aksi

No	Program	Tindakan utama	Indikator/target usulan dan bukti
1	Pemulihan ruang belajar	Audit kipas/AC, pencahayaan, papan tulis, proyektor, kursi-meja, ventilasi, kebersihan, dan sanitasi; klasifikasi: segera, rutin, renovasi.	100% ruang diaudit; ≥80% temuan prioritas tinggi ditangani atau terjadwal dan dibiayai. Bukti: form inspeksi, foto, berita acara.
2	Pemeliharaan perangkat pembelajaran	Register aset ruang, jadwal pemeliharaan berkala, tiket perbaikan, penanggung jawab per ruang.	≥95% perangkat prioritas berfungsi akhir semester. Bukti: register aset, tiket, uji fungsi.
3	Internet dan sistem informasi	Uji koneksi jam sibuk per gedung, peta cakupan Wi-Fi, kanal gangguan bernomor tiket.	Peta cakupan dan SLA gangguan tersedia; waktu pemulihan terukur. Bukti: hasil uji, log tiket.
4	Standardisasi administrasi akademik	SOP surat, KRS, perubahan data, jadwal; kanal resmi, SLA, jalur eskalasi, log permohonan.	SOP disahkan dan dipublikasikan; % layanan sesuai SLA. Bukti: SOP, katalog layanan, log.
5	Aktivasi layanan kemahasiswaan	Katalog dan kalender layanan, sosialisasi (orientasi, laman, kanal prodi), register pemanfaatan agregat dengan menjaga kerahasiaan konseling dan pengaduan.	Katalog terbit; data cakupan minat-bakat (≥50%), beasiswa (≥15%), kesehatan (100%) dari data administratif.
6	Penguatan perpustakaan	Kajian kebutuhan koleksi per prodi, perbaikan katalog, panduan akses digital, literasi informasi.	Daftar pembaruan dan rencana pengadaan; penggunaan koleksi digital meningkat.
7	Survei ulang dan transparansi	Instrumen teruji, target responden per prodi, publikasi ringkasan hasil, forum umpan balik mahasiswa.	Cakupan lebih representatif; hasil dipublikasikan. Bukti: instrumen, data, laporan.
8	RTM dan verifikasi PTK	Membahas laporan ini dalam RTM; menerbitkan dan memantau PTK.	100% PTK prioritas ditinjau statusnya. Bukti: notulen RTM, daftar PTK.

D. Mekanisme Pengendalian dan Verifikasi

Pengendalian mengikuti mekanisme AMI pada Kebijakan SPMI yaitu hasil evaluasi dilaporkan kepada Rektor melalui LPM, LPM menerbitkan Permintaan Tindakan Koreksi (PTK) berkode unik kepada pemilik proses, pimpinan unit memperbaiki kinerja sesuai target indikator, LPM memverifikasi PTK dan temuan yang belum selesai berlanjut ke siklus berikutnya. Status PTK dibagi: belum dimulai, berjalan, selesai, tertunda dengan alasan, dan tidak dapat dilaksanakan dengan justifikasi.

Tindakan tidak dinyatakan efektif hanya karena pekerjaan selesai secara administratif. Verifikasi dilakukan melalui pemeriksaan bukti fisik (misalnya kipas/proyektor berfungsi pada jam kuliah), sampel waktu penyelesaian dan tingkat kesalahan dokumen, atau survei ulang. Data survei mengandung identitas responden; akses NIM dibatasi, laporan publik hanya memuat data agregat, dan versi dataset disimpan untuk setiap periode pelaporan.

E. Siklus Pelaporan

Tabel 12. Siklus Pelaporan

Frekuensi	Aktivitas	Produk pelaporan
Bulanan	Pemantauan tiket fasilitas, administrasi, dan layanan kemahasiswaan oleh pemilik proses (PPM → LPM).	Rekap status tindakan, keterlambatan, dan kendala.
Triwulanan	Rapat koordinasi dan tinjauan PTK prioritas (RTM).	Notulen, matriks PTK diperbarui, keputusan eskalasi.
Semesteran	Evaluasi capaian indikator dan verifikasi efektivitas.	Laporan evaluasi semester dan rekomendasi peningkatan.
Tahunan	Survei kepuasan menyeluruh sebelum AMI, analisis tren, publikasi ringkasan.	Laporan tahunan kepuasan dan masukan penetapan standar.

BAB VII
KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Survei memperoleh 55 respons (cakupan indikatif 4,93% dari 1.115 mahasiswa aktif), sehingga hasilnya merupakan gambaran awal dan belum mewakili populasi secara statistik. Kualitas data responden perlu divalidasi.
2. Persepsi umum cenderung positif: 52 dari 55 respons Puas atau Sangat Puas. Indeks kelompok layanan berkisar 74,4%–82,4%, dengan sarana dan prasarana paling membutuhkan perhatian.
3. Aspek terlemah adalah kenyamanan ruang belajar, perangkat pembelajaran, kestabilan internet, dan sanitasi, konsisten dengan komentar terbuka.
4. Layanan kemahasiswaan berindeks 81,4% namun banyak layanan khusus belum dimanfaatkan atau belum terukur; pencapaian target 50%, 15%, dan 100% harus dihitung dari data administratif.
5. Tahap Evaluasi PPEPP telah terpenuhi oleh survei ini, tetapi bukti Pengendalian dan Peningkatan belum ada. Tindak lanjut harus ditempuh melalui PTK, RTM, dan verifikasi LPM.

B. Rekomendasi Keputusan Pimpinan

1. Menetapkan perbaikan sarana dan prasarana ruang belajar sebagai prioritas mutu jangka pendek dan menugaskan audit fasilitas menyeluruh.
2. Menugaskan menetapkan SOP dan standar waktu layanan administrasi.
3. Menugaskan menyusun SOP dan katalog layanan dan data cakupan layanan kemahasiswaan.
4. Menugaskan Pusdatin dan unit perpustakaan menyusun rencana peningkatan internet, sistem informasi, dan akses koleksi.
5. Mengarahkan LPM memasukkan laporan ini ke agenda RTM
6. Menetapkan survei berikutnya dengan instrumen teruji, target responden per program studi, dan publikasi hasil.

LAMPIRAN A BUTIR DENGAN RERATA TERENDAH

Nilai dihitung dari jawaban valid setelah kategori “tidak dapat menilai/tidak pernah menggunakan layanan” dikeluarkan. Daftar menjadi dasar pemilihan prioritas perbaikan.

Tabel A1. Butir dengan Rerata Terendah

Butir	Indikator (ringkas)	Rerata /4	N valid
50	Kenyamanan ruang belajar yang digunakan	2,70	54
55	Kestabilan koneksi internet kampus	2,72	46
51	Kondisi peralatan penunjang pembelajaran di ruang belajar	2,72	54
52	Kebersihan fasilitas sanitasi (toilet, tempat cuci tangan)	2,74	54
54	Kemudahan mencapai fasilitas kampus sesuai kebutuhan mobilitas	2,91	53
64	Kondisi fasilitas kegiatan olahraga atau kesenian	2,92	37
57	Kemudahan memperoleh akses laboratorium atau fasilitas praktik	3,00	30
62	Kecukupan kapasitas ruang belajar	3,00	52
60	Layanan pengamanan di lingkungan kampus	3,10	49
43	Kemudahan menemukan koleksi melalui katalog atau sarana pencarian	3,10	39
58	Kondisi peralatan laboratorium atau praktik	3,11	27
25	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat	3,16	51
56	Kemudahan menggunakan sistem informasi akademik	3,16	51
68	Ketepatan pencatatan pembayaran pada tagihan atau akun mahasiswa	3,17	54
35	Bantuan pendamping memperbaiki tulisan ilmiah	3,19	42
41	Perlakuan setara dalam memperoleh layanan kemahasiswaan	3,19	52
42	Ketersediaan referensi perpustakaan sesuai kebutuhan studi	3,20	41
12	Bantuan koordinasi pengelola prodi bila memerlukan unit lain	3,20	51
10	Kejelasan penjelasan pengelola prodi mengenai kelengkapan berkas	3,20	49
61	Kejelasan informasi tindakan saat kebakaran atau bencana	3,21	29

LAMPIRAN B FORMAT PEMANTAUAN TINDAKAN KOREKSI (PTK)

Format ringkas berikut dipakai LPM dan pemilik proses untuk memantau PTK. Seluruh status awal adalah “belum dimulai”; kolom akar masalah diisi setelah verifikasi (audit, inventaris, pengukuran, atau pemetaan proses).

Tabel B1. Format Ringkas Pemantauan PTK

Kode PTK	Temuan/indikator	Akar masalah terverifikasi	Tindakan koreksi	PIC	Bukti/verifikasi

Kode PTK	Temuan/indikator	Akar masalah terverifikasi	Tindakan koreksi	PIC	Bukti/verifikasi
PTK-01	Kenyamanan ruang kelas rendah	Diisi setelah audit	Perbaikan kipas, ventilasi, AC sesuai hasil audit	Unit sarpras; fakultas	Checklist fungsi, foto
PTK-02	Perangkat pembelajaran kelas	Diisi setelah inventaris	Perbaikan/pengadaan dan jadwal pemeliharaan	Unit sarpras; fakultas	Register aset, uji fungsi
PTK-03	Kestabilan internet	Diisi setelah pengukuran	Optimasi titik akses dan kapasitas	Pusdatin	Hasil uji koneksi
PTK-04	Ketepatan dan waktu layanan akademik	Diisi setelah pemetaan proses	Penerapan SLA dan log layanan	Biro AUAK; prodi	Sampel waktu layanan

PANGKALAN DATA
PENDIDIKAN TINGGI

KEMENTRIAN PENDIDIKAN
TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

LAPORAN JUMLAH MAHASISWA PER PERIODE

Perguruan Tinggi Universitas Sultan **Periode** : 2025/2026 Genap
Program Studi Program Studi **Tanggal** : 4 November 2026

Program Studi	Jumlah Mahasiswa Per Status				
	Aktif	Cuti	Kampus Merdeka (Pertukaran Pelajar)	Non-Aktif	Sedang Double Degree
S2 Ekonomi Syariah	86	0	0	13	0
S1 Pariwisata Syariah	8	0	0	0	0
S1 Bimbingan Penyuluhan Islam	32	0	0	16	0
S1 Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyyah)	214	0	0	67	0
S1 Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)	34	0	0	22	0
S1 Pendidikan Matematika	0	0	0	0	0
S1 Bisnis Digital	0	0	0	0	0
S1 Sejarah dan Peradaban Islam	35	0	0	6	0
S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi	24	0	0	1	0
S2 Pendidikan Agama Islam	35	0	0	26	0
S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	198	0	0	54	0
D3 Perbankan Syari`ah	0	0	0	0	0
S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	34	0	0	23	0
S2 Hukum Tatanegara (Siyasah Syar`iyyah)	0	0	0	0	0
S1 Agribisnis	0	0	0	0	0
S1 Perdagangan Internasional	0	0	0	0	0
S1 Kewirausahaan	0	0	0	0	0
S1 Ilmu Al-Qur`an dan Tafsir	27	0	0	10	0
S3 Studi Islam	0	0	0	0	0
S1 Pendidikan Agama Islam	78	1	0	45	0
S1 Tadris Matematika	33	0	0	11	0
S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini	51	1	0	21	0
S1 Ekonomi Syariah	49	2	0	27	0
S1 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam	0	0	0	0	0
S1 Akuntansi Syari`ah	50	0	0	5	0
S1 Manajemen Bisnis Syariah	65	0	0	6	0
S1 Tadris Bahasa Indonesia	62	0	0	7	0
	1115	4	0	360	0