



*Excellent
Prudent
Integrative
Civilised*

STIQSI

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA 2018/2019

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

**SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH (STIQSI)
LAMONGAN 2018**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN STIQSI**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU
SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH
(STIQSI)
LAMONGAN**

A. Pendahuluan

Seiring dengan terus berkembangnya teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, tidak terkecuali juga dalam hal pelayanan pendidikan, dalam hal ini adalah perguruan tinggi, maka setiap unit penyelenggara pelayanan terus dituntut untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Masyarakat yang dimaksud dalam unit penyelenggara pelayanan pendidikan di perguruan tinggi adalah mahasiswa.

Unit penyelenggara pelayanan pendidikan perguruan tinggi tidak bisa mengetahui seberapa besar harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanannya, sehingga diperlukan upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa.

Melalui hasil survei ini, diharapkan Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an dan Sains Al-Ishlah (STIQSI) dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki demi peningkatan pelayanan serta kepercayaan mahasiswa di masa yang akan datang.

B. Tujuan

Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an dan Sains Al-Ishlah (STIQSI) terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggara pendidikan di STIQSI meliputi pengukuran pelayanan petugas akademik, dosen atau tenaga pendidik, dan fasilitas kampus yang dinilai berdasarkan:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti fisik (*Tangible*)

D. Metode atau Cara Pengukuran

a. Periode Survei

Periode survei adalah waktu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa. Survei ini dilakukan oleh STIQSI kepada mahasiswa STIQSI setiap tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, hasil survei dapat digunakan untuk bahan membuat kebijakan dalam pelayanan STIQSI kepada mahasiswa:

b. Metode Pengukuran

Metode pengukuran survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggara pendidikan di STIQSI adalah dengan melakukan pembagian kuisioner yang diisi oleh mahasiswa melalui aplikasi *Google Form*.

c. Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggara pendidikan di STIQSI adalah dengan menggunakan kuisioner yang mengandung unsur-unsur yang tertuang dalam ruang lingkup survei dalam bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Nilai pengukuran pada kuisioner dengan pertanyaan yang berbeda adalah sebagai berikut:

1. Sangat baik
2. Baik
3. Cukup
4. Kurang

d. Responden

Responden survei ini adalah seluruh mahasiswa STIQSI yang bersedia mengisi kuisioner guna menilai kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap penyelenggaraan pendidikan. Jumlah responden dalam survei ini adalah 87 mahasiswa dari 4 angkatan pada semester genap.

e. Lokasi Survei

STIQSI melakukan survei melalui *Google Form* yang bisa diakses dari internet oleh mahasiswa dimanapun mereka berada. Sehingga lokasi survei tidak terbatas tempat.

f. Waktu Pengukuran

Pengukuran dilakukan setiap akhir semester sebelum pembagian kartu hasil studi mahasiswa.

g. Metode Pengolahan Data

Kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa melalui aplikasi *Google Form* akan secara otomatis bisa dilihat hasil rekapitulasi responnya melalui aplikasi tersebut juga. Jenis dari setiap pertanyaan berupa koding linier dari angka 1 sampai angka 4 yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penyelenggara pendidikan di STIQSI.

Selanjutnya, dari hasil rekapitulasi respon tersebut dilakukan penjumlahan dan penilaian rata-rata. Kemudian diperoleh nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI dari petugas pelayanan pendidikan, dosen, maupun fasilitas pelayanan yang dinilai dalam kategori:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti fisik (*Tangible*)

h. Nilai Interval

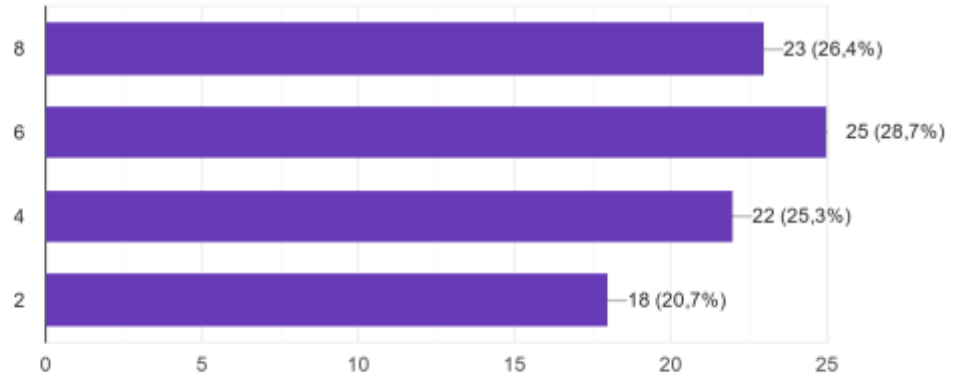
Nilai interval yang digunakan dalam menilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan adalah sebagai berikut:

- 1. Nilai 1,00 – 1,99 menunjukkan tidak puas
- 2. Nilai 2,00 – 3,99 menunjukkan kurang puas
- 3. Nilai 3,00 – 4,99 menunjukkan puas
- 4. Nilai 5,00 menunjukkan sangat puas

E. Hasil Pengukuran

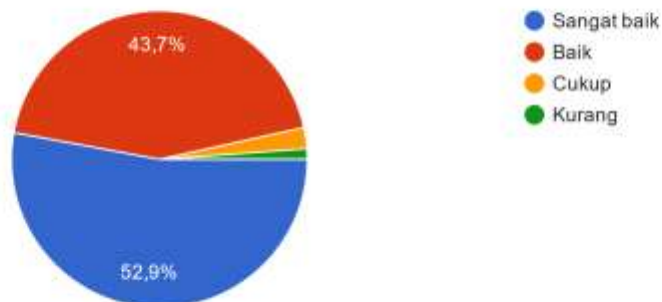
Semester

87 jawaban



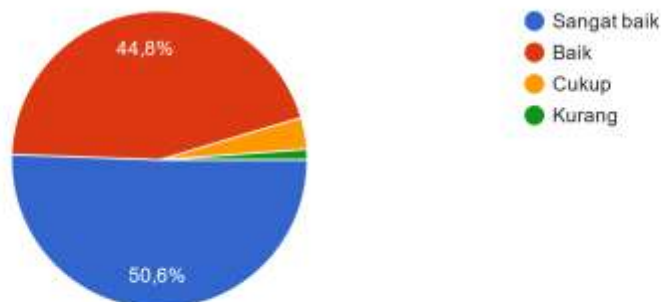
1. Keandalan (reability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

87 jawaban



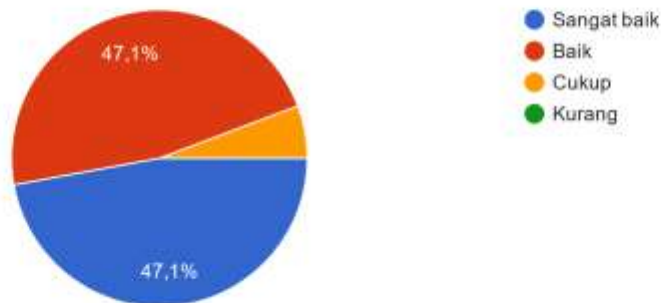
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

87 jawaban



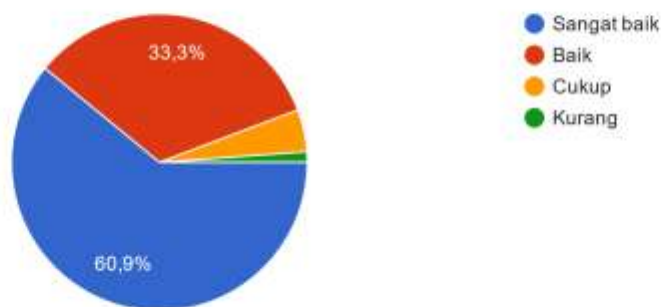
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

87 jawaban



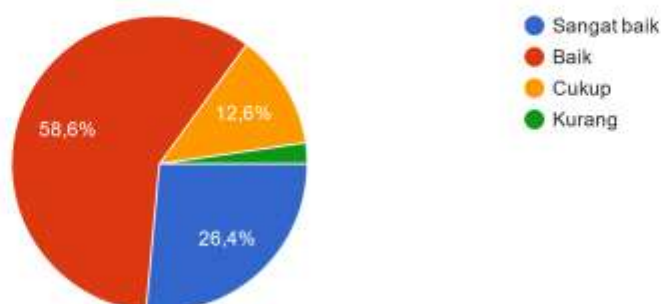
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

87 jawaban



5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

87 jawaban



F. Analisis Hasil Kepuasan Mahasiswa STIQSI

No	Kepuasan Pelayanan	Hasil Jawaban				Rata-rata
		1	2	3	4	
1	1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	1	2	38	46	3,48
2	2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1	3	39	44	3,44
3	3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	0	5	41	41	3,41
4	4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	1	4	29	53	3,54
5	5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	2	11	51	23	3,09
Rata-rata Total						3,39

Dari hasil analisis melalui tabel tersebut, bisa dilihat bahwa nilai rata-rata dari setiap pertanyaan adalah 3,00 – 4,99 (puas). Namun dari keseluruhan komponen yang dinilai hasilnya berbeda-beda dan dapat dilihat yang nilai paling tinggi maupun yang paling rendah.

Pada komponen kehandalan (*Reliability*) rata-rata nilai 3,48 (puas). Pada komponen daya tanggap (*Responsiveness*) rata-rata nilai 3,44 (puas). Pada komponen jaminan (*Assurance*) rata-rata nilai 3,41 (puas). Pada komponen empati (*Empathy*) rata-rata nilai 3,54 (puas). Pada komponen bukti fisik (*Tangiblei*) rata-rata nilai 3,09 (puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap komponen kepuasan didapatkan hasil sebagai berikut:

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,48 (puas)
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,44 (puas)
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,41 (puas)
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,54 (puas)
Bukti fisik (<i>Tangiblei</i>)	: 3,09 (puas)

Daru setiap komponen survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI bernilai 3,00 – 4,99 (puas). Rata-rata nilai yang paling tinggi ada pada komponen empati (*Empathy*) dengan rata-rata nilai 3,54 (puas), dan rata-rata nilai yang paling rendah ada pada komponen bukti fisik (*Tangiblei*) dengan rata-rata nilai 3,09 (puas). Namun nilai rata-rata dari seluruh komponen adalah 3,39 (puas).

G. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisis data survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI didapatkan hasil bahwa rata-rata nilai dari seluruh komponen adalah 3,39 (puas), dengan Rata-rata nilai yang paling tinggi ada pada komponen empati (*Empathy*) dengan rata-rata nilai 3,54 (puas), dan rata-rata nilai yang paling rendah ada pada komponen bukti fisik (*Tangiblei*) dengan rata-rata nilai 3,09 (puas).

Meskipun setiap komponen bernilai interval 3,00 – 4,99 (puas), namun ada hal yang memiliki nilai terendah dari seluruh pertanyaan yang ada, yaitu STIQSI memiliki aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,09 (puas), sehingga bisa dilakukan perbaikan dan pencukupan pada hal

tersebut, misalnya dengan menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan mahasiswa untuk kegiatan pembelajaran.