



*Excellent
Prudent
Integrative
Civilised*

STIQSI

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA 2019/2020

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

**SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH (STIQSI)
LAMONGAN 2019**

**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

Tujuan dari

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan di STIQSI Lamongan
2. Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan 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 dan Cara Pengukuran

1. 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.

2. Metode Pengukuran

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

3. Alat Ukur

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

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Puas
4. Sangat puas

4. Responden

Responden survei ini adalah seluruh mahasiswa STIQSI yang bersedia mengisi kuisisioner guna menilai kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap penyelenggaraan pendidikan. Jumlah responden dalam survei ini adalah 120 mahasiswa dari 5 angkatan pada semester ganjil.

5. Lokasi Survei

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

6. Waktu Pengukuran

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

7. 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, tenaga kependidikan maupun fasilitas pelayanan yang dinilai dalam kategori:

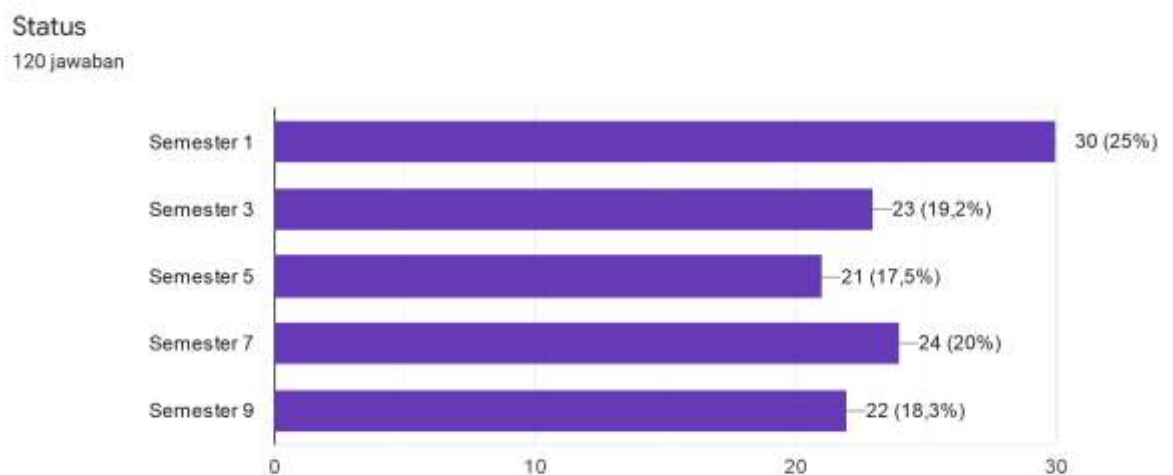
- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti fisik (*Tangible*)

8. Nilai Interval

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

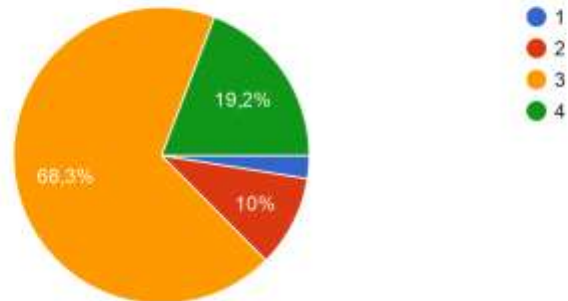
1. Nilai 1,00 – 1,99 menunjukkan sangat tidak puas
2. Nilai 2,00 – 3,99 menunjukkan tidak puas
3. Nilai 3,00 – 4,99 menunjukkan puas
4. Nilai 5,00 menunjukkan sangat puas

E. Hasil Pengukuran

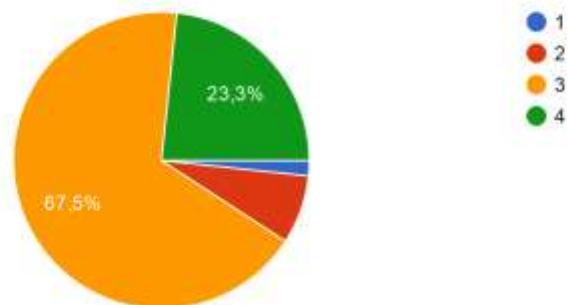


1. Kehandalan (*Reliability*)

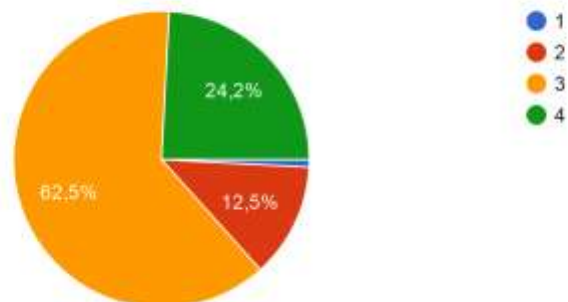
1. Akademik dan Kemahasiswaan: Penyusunan kalender akademik dan program kemahasiswaan
120 jawaban



2. Keuangan: Penyusunan perencanaan keuangan berdasarkan kebutuhan dan standar keuangan
120 jawaban

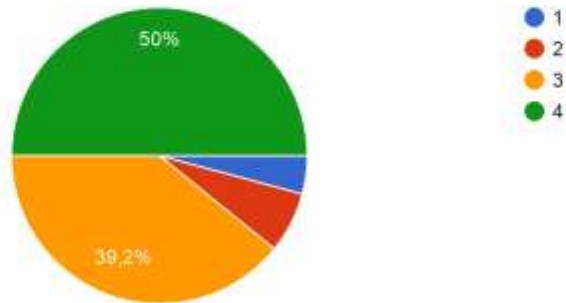


3. Administrasi Umum: Kualitas layanan administrasi umum (surat-menyurat)
120 jawaban



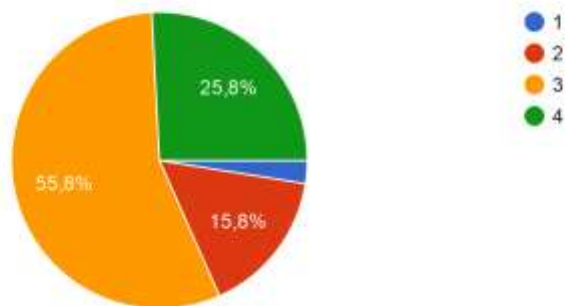
4. Pendidikan: Kompetensi Dosen dalam memberikan materi perkuliahan dan bimbingan kepada mahasiswa

120 jawaban



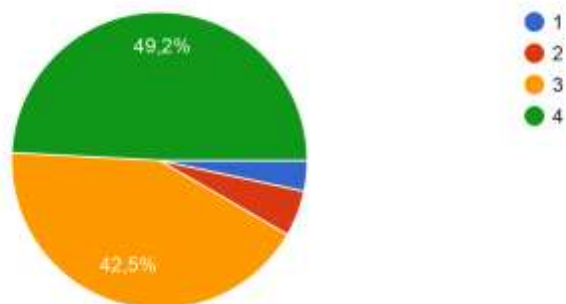
5. Penelitian dan Pengabdian: Kemampuan LPPM dalam mengelola Penelitian dan Pengabdian

120 jawaban



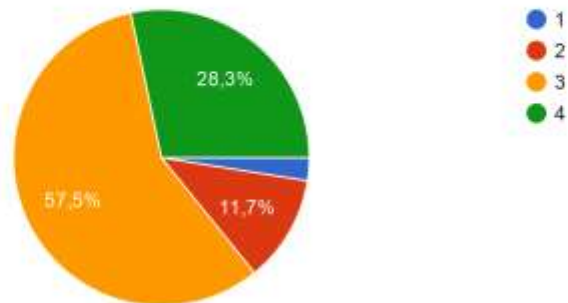
6. Perpustakaan: Kemampuan pustakawan dalam mengelola sistem perpustakaan

120 jawaban



7. Sarana dan Prasarana: Kemampuan staf bidang sarana dan prasarana dalam mengelola dan menginventarisasi sarana dan prasarana

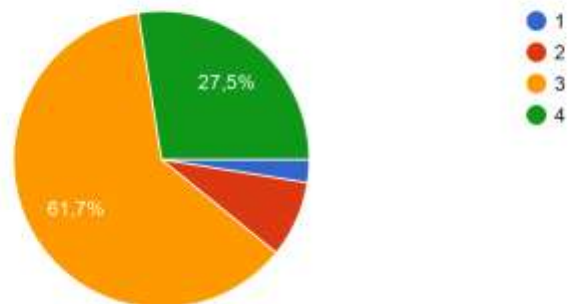
120 jawaban



2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

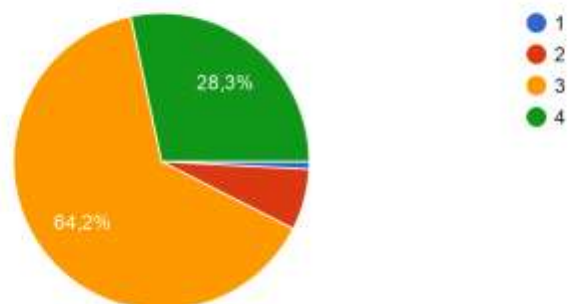
1. Akademik dan Kemahasiswaan: Kecepatan pelayanan petugas akademik dan kemahasiswaan

120 jawaban

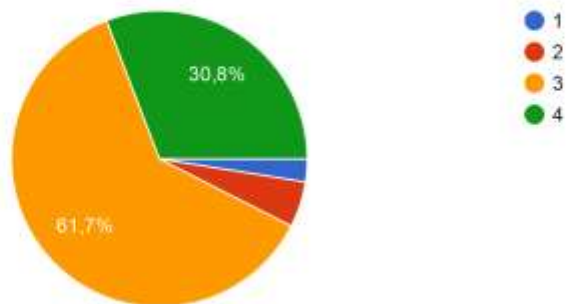


2. Keuangan: Kecepatan petugas keuangan dalam merespon kebutuhan keuangan mahasiswa

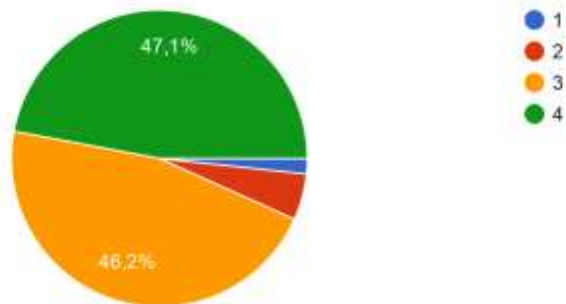
120 jawaban



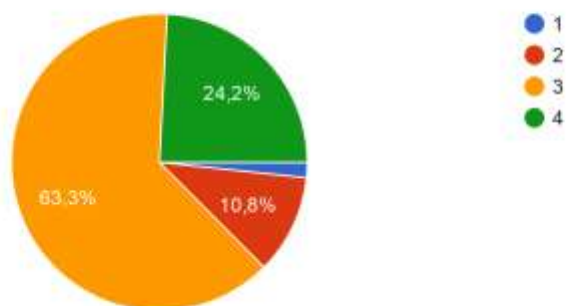
3. Administrasi Umum: Kecepatan pelayanan administrasi umum
120 jawaban



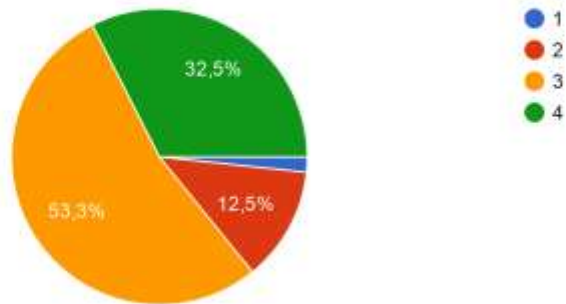
4. Pendidikan: Dosen tanggap terhadap keluhan mahasiswa terkait pendidikan
119 jawaban



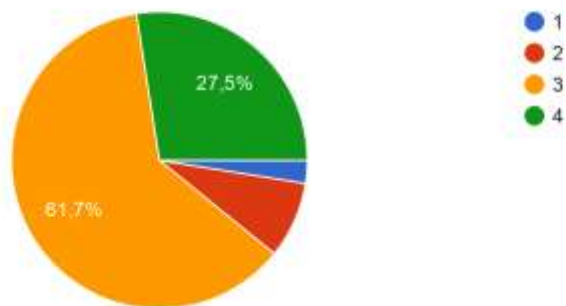
5. Penelitian dan Pengabdian: Kemudahan dalam mengajukan proposal penelitian dan pengabdian serta kecepatan LPPM dalam merespon pengajuan p...engabdian, proses review dan seleksi proposal.
120 jawaban



6. Perpustakaan: Kecepatan akses terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa
120 jawaban

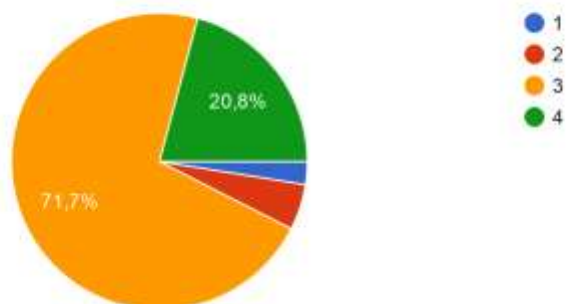


7. Sarana dan Prasarana: Prosedur pelayanan sarana dan prasarana mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit
120 jawaban

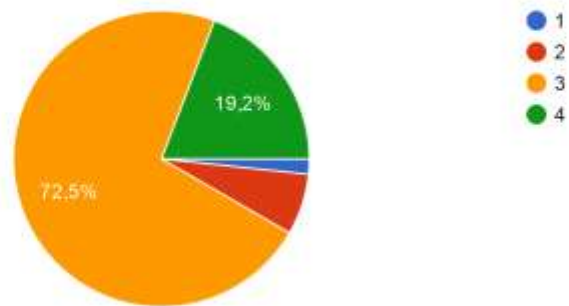


3. Jaminan (*Assurance*)

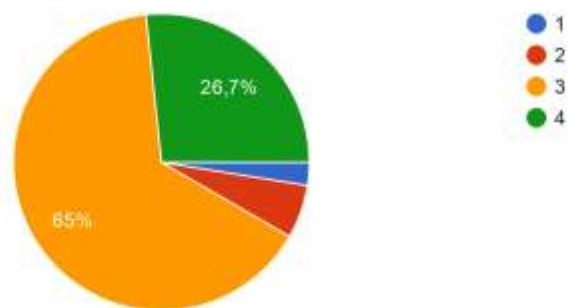
1. Akademik dan Kemahasiswaan: Ketepatan jadwal pelayanan akademik dan kemahasiswaan
120 jawaban



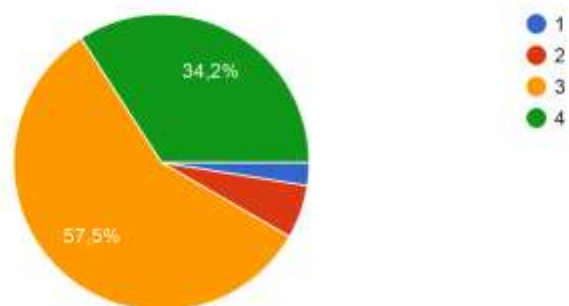
2. Keuangan: Ketepatan dalam alokasi dan penggunaan keuangan
120 jawaban



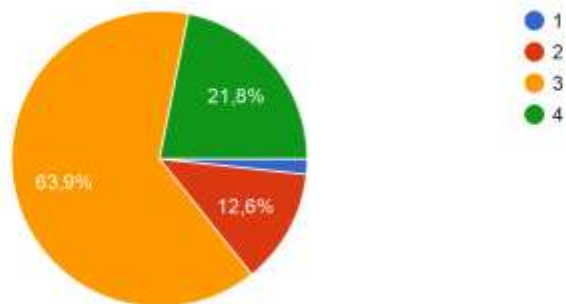
3. Administrasi Umum: Ketepatan dalam melaksanakan urusan administrasi umum dan surat-menyurat
120 jawaban



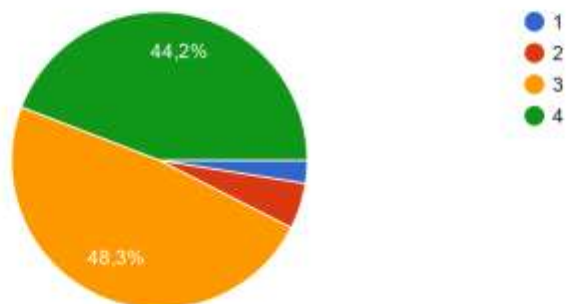
4. Pendidikan: Dosen tepat waktu dalam jadwal perkuliahan dan bimbingan
120 jawaban



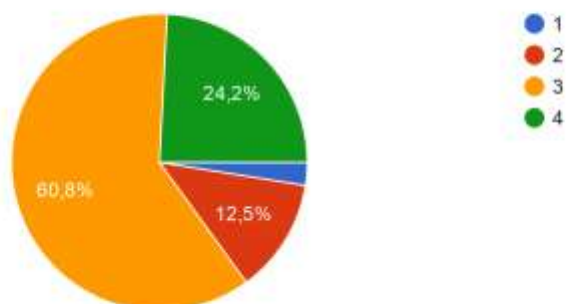
5. Penelitian dan Pengabdian: Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal
119 jawaban



6. Perpustakaan: Ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota, peminjaman dan pengembalian buku.
120 jawaban

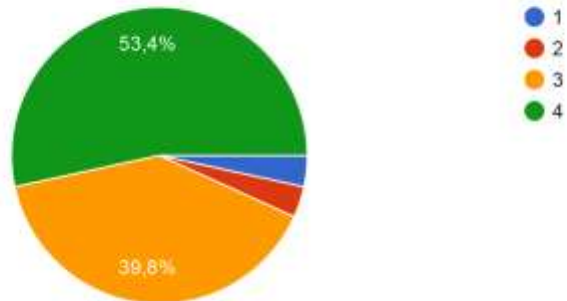


7. Sarana dan Prasarana: Tersedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa
120 jawaban

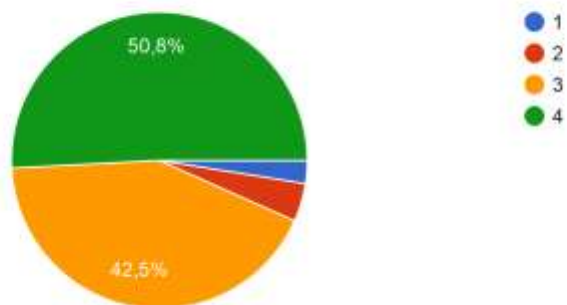


4. Empati (*Empathy*)

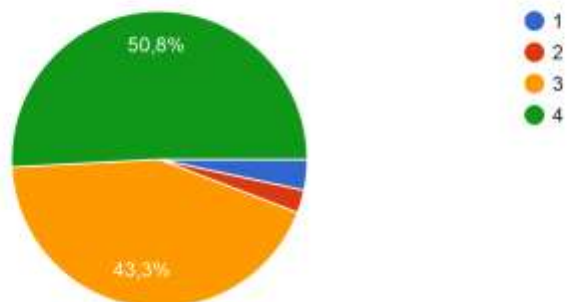
1. Akademik dan Kemahasiswaan: Petugas bersikap sopan dan ramah
118 jawaban



2. Keuangan: Petugas bersikap sopan dan ramah
120 jawaban

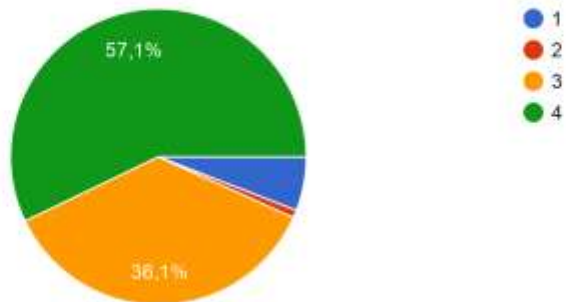


3. Administrasi Umum: Petugas bersikap sopan dan ramah
120 jawaban



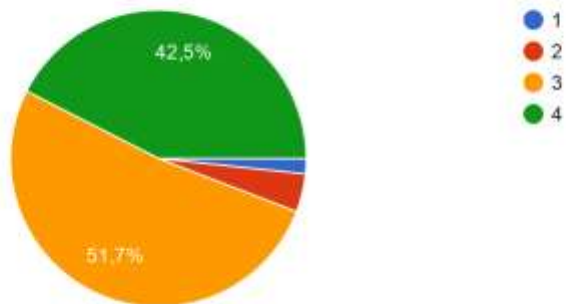
4. Pendidikan: Dosen bersikap sopan dan ramah

119 jawaban



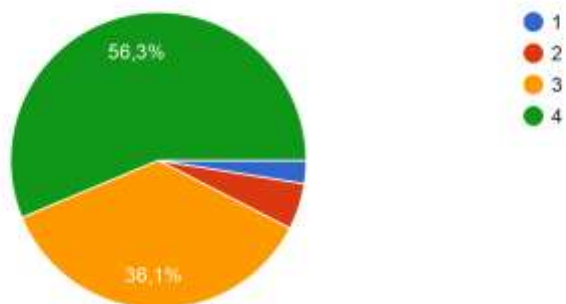
5. Penelitian dan Pengabdian: Petugas LPPM bersikap sopan dan ramah

120 jawaban

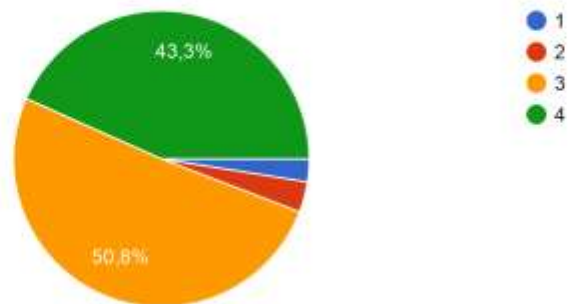


6. Perpustakaan: Petugas bersikap sopan dan ramah

119 jawaban

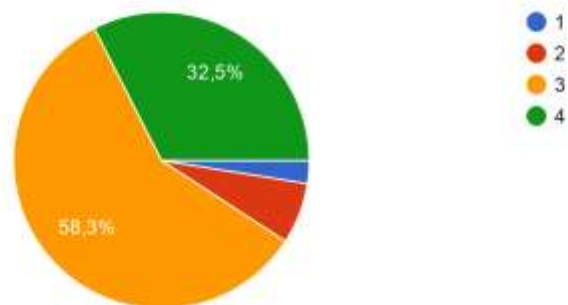


7. Sarana dan Prasarana: Petugas bersikap sopan dan ramah
120 jawaban

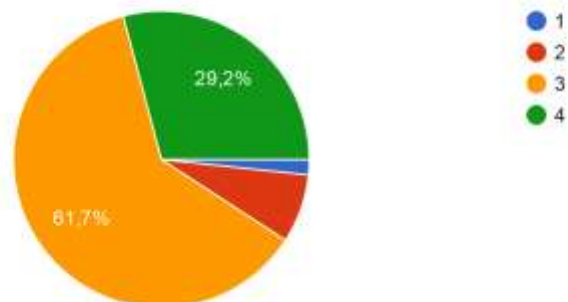


5. Bukti fisik (*Tangible*)

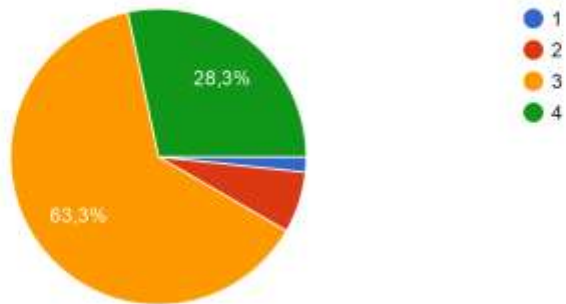
1. Akademik dan Kemahasiswaan: Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapihan petugas
120 jawaban



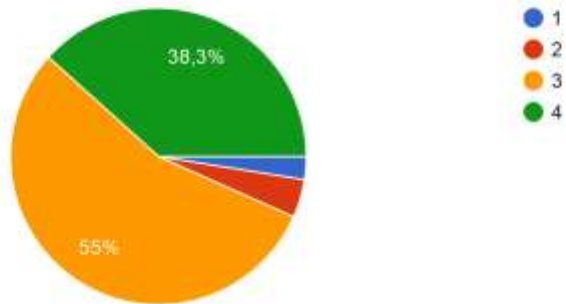
2. Keuangan: Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapihan petugas
120 jawaban



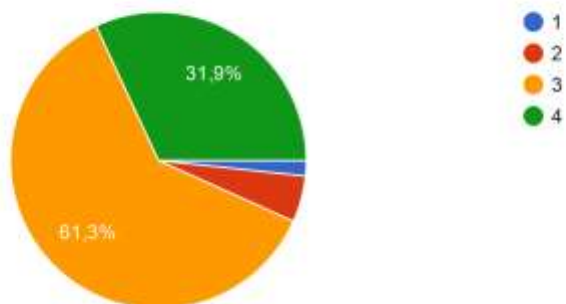
3. Administrasi Umum: Kebersihan, kelengkapan ruangan dan kerapihan petugas
120 jawaban



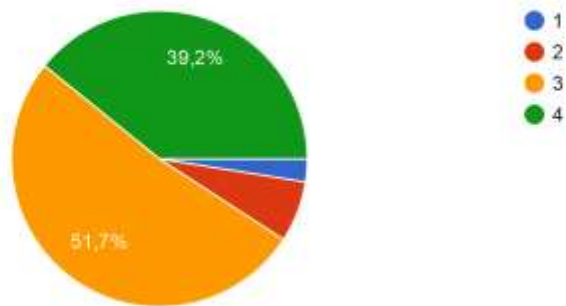
4. Pendidikan: Kebersihan, kelengkapan sarana ruang kelas dan kerapihan Dosen
120 jawaban



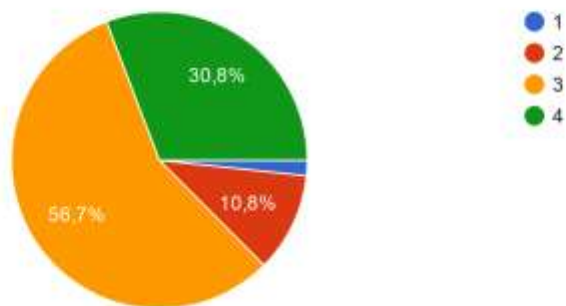
5. Penelitian dan Pengabdian: Kebersihan, kelengkapan ruangan dan kerapihan petugas
119 jawaban



6. Perpustakaan: Kebersihan, kelengkapan, kenyamanan ruangan dan kerapihan petugas
120 jawaban



7. Sarana dan Prasarana: Kerapihan serta kelengkapan inventaris sarana dan prasarana Pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kegiatan kemahasiswaan
120 jawaban



F. Analisis Hasil Kepuasan Mahasiswa STIQSI

Adapun butir-butir pernyataan survei pada setiap aspek beserta hasil tabulasinya disajikan pada tabel berikut;

Tabel 1
 Hasil tabulasi data survei kepuasan pada aspek keandalan (*reliability*)

| Unit | Kepuasan pelayanan | Hasil jawaban | | | | Rata-rata | Kategori |
|----------------------------|---|---------------|----|----|----|-------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Akademik dan kemahasiswaan | Penyusunan kalender akademik dan program kemahasiswaan | 3 | 12 | 82 | 23 | 3,04 | Puas |
| Keuangan | Penyusunan perencanaan keuangan berdasarkan kebutuhan dan standar keuangan | 2 | 9 | 81 | 28 | 3,12 | Puas |
| Administrasi umum | Kualitas layanan administrasi umum (surat-menyurat) | 1 | 15 | 75 | 29 | 3,1 | Puas |
| Pendidikan | Kompetensi dosen dalam memberikan materi perkuliahan dan bimbingan kepada mahasiswa | 5 | 8 | 47 | 60 | 3,35 | Puas |
| Penelitian dan pengabdian | Kemampuan LPPM dalam mengelola penelitian dan pengabdian | 3 | 19 | 67 | 31 | 3,05 | Puas |
| Perpustakaan | Kemampuan pustakawan dalam mengelola sistem perpustakaan | 4 | 6 | 51 | 59 | 3,37 | Puas |
| Sarana dan prasarana | Kemampuan staf bidang sarana dan prasarana dalam mengelola dan menginventarisasi sarana dan prasarana | 3 | 14 | 69 | 34 | 3,11 | Puas |
| Rerata | | | | | | 3,16 | Puas |

Tabel 2
 Hasil tabulasi data survei kepuasan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*)

| Unit | Kepuasan pelayanan | Hasil jawaban | | | | Rata-rata | Kategori |
|----------------------------|--|---------------|----|----|----|-----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Akademik dan kemahasiswaan | Kecepatan pelayanan petugas akademik dan kemahasiswaan | 3 | 10 | 74 | 33 | 3,14 | Puas |

| | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|----|----|----|-------------|-------------|
| Keuangan | Kecepatan petugas keuangan dalam merespon keuangan mahasiswa | 1 | 8 | 77 | 34 | 3,2 | Puas |
| Administrasi umum | Kecepatan pelayanan administrasi umum | 3 | 6 | 74 | 37 | 3,20 | Puas |
| Pendidikan | Dosen tanggap terhadap keluhan mahasiswa terkait pendidikan | 2 | 6 | 55 | 56 | 3,35 | Puas |
| Penelitian dan pengabdian | Kemudahan dalam mengajukan proposal penelitian dan pengabdian serta kecepatan LPPM dalam merespon pengajuan proposal pengabdian (proses review dan seleksi). | 2 | 13 | 76 | 29 | 3,1 | Puas |
| Perpustakaan | Kecepatan akses terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa | 2 | 15 | 64 | 39 | 3,16 | Puas |
| Sarana dan Prasarana | Prosedur pelayanan sarana dan prasarana mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit | 3 | 10 | 74 | 33 | 3,14 | Puas |
| Rerata | | | | | | 3,18 | Puas |

Tabel 3
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada aspek jaminan (*Assurance*)

| Unit | Kepuasan pelayanan | Hasil jawaban | | | | Rata-rata | Kategori |
|------------------------|---|---------------|---|----|----|-----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Akademik dan mahasiswa | Ketepatan jadwal pelayanan akademik dan mahasiswa | 3 | 6 | 86 | 25 | 3,10 | Puas |
| Keuangan | Ketepatan dalam alokasi dan penggunaan keuangan | 2 | 8 | 87 | 23 | 3,09 | Puas |
| Administrasi umum | Ketepatan dalam melaksanakan urusan administrasi umum dan | 3 | 7 | 78 | 32 | 3,15 | Puas |

| | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|----|----|----|-------------|-------------|
| | surat-menyurat | | | | | | |
| Pendidikan | Dosen tepat waktu dalam jadwal perkuliahan dan bimbingan | 3 | 7 | 69 | 41 | 3,23 | Puas |
| Penelitian dan pengabdian | Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal | 2 | 15 | 76 | 26 | 3,03 | Puas |
| Perpustakaan | Ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota, peminjaman dan pengembalian buku | 3 | 6 | 58 | 53 | 3,34 | Puas |
| Sarana dan Prasarana | Tersedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa | 3 | 15 | 73 | 29 | 3,06 | Puas |
| Rerata | | | | | | 3,14 | Puas |

Tabel 4
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada aspek empati (*Empathy*)

| Unit | Kepuasan pelayanan | Hasil jawaban | | | | Rata-rata | Kategori |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------|---|----|----|-------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Akademik dan kemahasiswaan | Petugas bersikap sopan dan ramah | 4 | 4 | 47 | 63 | 3,37 | Puas |
| Keuangan | Petugas bersikap sopan dan ramah | 3 | 5 | 52 | 62 | 3,47 | Puas |
| Administrasi umum | Petugas bersikap sopan dan ramah | 4 | 3 | 52 | 61 | 3,41 | Puas |
| Pendidikan | Petugas bersikap sopan dan ramah | 7 | 1 | 43 | 68 | 3,41 | Puas |
| Penelitian dan pengabdian | Petugas LPPM bersikap sopan dan ramah | 2 | 5 | 62 | 51 | 3,35 | Puas |
| Perpustakaan | Petugas bersikap sopan dan ramah | 3 | 6 | 43 | 67 | 3,43 | Puas |
| Sarana dan Prasarana | Petugas bersikap sopan dan ramah | 3 | 4 | 61 | 52 | 3,35 | Puas |
| Rerata | | | | | | 3,39 | Puas |

Tabel 5
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada aspek bukti fisik (*Tangible*)

| Unit | Kepuasan pelayanan | Hasil jawaban | | | | Rata-rata | Kategori |
|---------------------------|---|---------------|----|----|----|-------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Akademik dan mahasiswa | Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas | 3 | 8 | 70 | 39 | 3,20 | Puas |
| Kuangan | Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas | 2 | 9 | 74 | 35 | 3,18 | Puas |
| Administrasi umum | Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas | 2 | 8 | 76 | 34 | 3,18 | Puas |
| Pendidikan | Kebersihan, kelengkapan sarana ruang kelas dan kerapian dosen | 3 | 5 | 66 | 46 | 3,29 | Puas |
| Penelitian dan pengabdian | Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas | 2 | 6 | 73 | 38 | 3,20 | Puas |
| Perpustakaan | Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas | 1 | 8 | 62 | 47 | 3,25 | Puas |
| Sarana dan Prasarana | Kerapian dan kelengkapan inventaris sarana dan prasarana pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kegiatan kemahasiswaan | 2 | 13 | 68 | 37 | 3,16 | Puas |
| Rerata | | | | | | 3,20 | Puas |

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

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap unit pada aspek kehandalan (*Reliability*) didapatkan hasil berikut:

| | |
|----------------------------|---------------|
| Akademik dan kemahasiswaan | :3,04 (puas) |
| Keuangan | : 3,12 (puas) |
| Administrasi umum | :3,1 (puas) |
| Pendidikan | : 3,35 (puas) |
| Penelitian dan pengabdian | :3,05 (puas) |
| Perpustakaan | :3,37 (puas) |
| Sarana dan Prasarana | : 3,11 (puas) |

Pada aspek kehandalan (*Reliability*), diperoleh rata-rata paling rendah pada unit Akademik dan kemahasiswaan dengan nilai 3,04 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada unit perpustakaan dengan nilai 3,37 (puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada aspek kehandalan (*Reliability*) adalah 3,16 (puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap unit pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*) didapatkan hasil berikut:

| | |
|----------------------------|---------------|
| Akademik dan kemahasiswaan | : 3,14 (puas) |
| Keuangan | : 3,02 (puas) |
| Administrasi umum | : 3,20 (puas) |
| Pendidikan | : 3,35 (puas) |
| Penelitian dan pengabdian | : 3,1 (puas) |
| Perpustakaan | : 3,16 (puas) |
| Sarana dan Prasarana | : 3,14 (puas) |

Pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*), diperoleh rata-rata paling rendah pada unit Penelitian dan pengabdian dengan nilai 3,1 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada unit pendidikan dengan nilai 3,35 (puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*) adalah 3,18 (puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap unit pada aspek jaminan (*Assurance*) didapatkan hasil berikut:

| | |
|----------------------------|---------------|
| Akademik dan kemahasiswaan | : 3,10 (puas) |
| Keuangan | : 3,09 (puas) |
| Administrasi umum | : 3,15 (puas) |
| Pendidikan | : 3,23 (puas) |
| Penelitian dan pengabdian | : 3,03 (puas) |
| Perpustakaan | : 3,34 (puas) |

Sarana dan Prasarana :3,06 (puas)

Pada aspek jaminan (*Assurance*), diperoleh rata-rata paling rendah pada unit Penelitian dan pengabdian dengan nilai 3,03 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada unit perpustakaan dengan nilai 3,34 (puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada aspek jaminan (*Assurance*) adalah 3,14 (puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap unit pada aspek empati (*Empathy*) didapatkan hasil berikut:

| | |
|----------------------------|---------------|
| Akademik dan kemahasiswaan | : 3,37 (puas) |
| Keuangan | : 3,47 (puas) |
| Administrasi umum | : 3,41 (puas) |
| Pendidikan | : 3,41 (puas) |
| Penelitian dan pengabdian | : 3,35 (puas) |
| Perpustakaan | : 3,43 (puas) |
| Sarana dan Prasarana | :3,35 (puas) |

Pada aspek empati (*Empathy*), diperoleh rata-rata paling rendah pada unit Penelitian dan pengabdian serta sarana dan prasarana dengan nilai sama yaitu 3,35 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada unit keuangan dengan nilai 3,47 (puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada aspek empati (*Empathy*) adalah 3,39 (puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap unit pada aspek bukti fisik (*Tangible*) didapatkan hasil berikut:

| | |
|----------------------------|---------------|
| Akademik dan kemahasiswaan | : 3,20 (puas) |
| Keuangan | : 3,18 (puas) |
| Administrasi umum | : 3,18 (puas) |
| Pendidikan | : 3,29 (puas) |
| Penelitian dan pengabdian | : 3,20 (puas) |
| Perpustakaan | : 3,25 (puas) |
| Sarana dan Prasarana | : 3,16 (puas) |

Pada aspek bukti fisik (*Tangible*), diperoleh rata-rata paling rendah pada unit Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,16 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada unit perpustakaan dengan nilai 3,25 (puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada aspek bukti fisik (*Tangible*) adalah 3,20 (puas).

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

Kehandalan (*Reliability*) : 3,16 (puas)

| | |
|---|----------------------|
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | : 3,18 (puas) |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | : 3,14 (puas) |
| Empati (<i>Empathy</i>) | : 3,39 (puas) |
| Bukti fisik (<i>Tangible</i>) | : 3,20 (puas) |

Dari 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 aspek empati (*Empathy*) dengan rata-rata nilai 3,39 (puas), dan rata-rata nilai yang paling rendah ada pada aspek jaminan (*Assurance*) dengan rata-rata nilai 3,14 (puas). Adapun nilai rerata dari seluruh aspek adalah 3,21 (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 aspek kehandalan (*Reliability*) adalah 3,16 (puas), rata-rata paling rendah ada pada unit Akademik dan kemahasiswaan dengan nilai 3,04 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi ada pada unit perpustakaan dengan nilai 3,37 (puas). Adapun untuk meningkatkan nilai pada unit Akademik dan kemahasiswaan, bisa dilakukan pematangan pada penyusunan kalender akademik dan seluruh program kemahasiswaan.

Rata-rata nilai dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*) adalah 3,18 (puas), rata-rata paling rendah ada pada unit Penelitian dan pengabdian dengan nilai 3,1 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi ada pada unit pendidikan dengan nilai 3,35 (puas). Adapun untuk meningkatkan nilai pada unit Penelitian dan pengabdian, dapat dilakukan dengan cara mempermudah dan mempercepat proses review dan seleksi dalam pengajuan proposal penelitian dan pengabdian.

Rata-rata nilai dari aspek jaminan (*Assurance*) adalah 3,14 (puas), rata-rata paling rendah ada pada unit Penelitian dan pengabdian dengan nilai 3,03 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi ada pada unit perpustakaan dengan nilai 3,34 (puas). Adapun untuk meningkatkan nilai pada unit Penelitian dan pengabdian, dapat dilakukan ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal.

Rata-rata nilai dari aspek empati (*Empathy*) adalah 3,39 (puas), rata-rata paling rendah ada pada unit Penelitian dan pengabdian serta sarana dan prasarana dengan nilai sama yaitu 3,35 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi ada pada unit keuangan dengan nilai 3,47 (puas). Adapun untuk meningkatkan nilai pada unit Penelitian dan

pengabdian serta sarana dan prasarana, dapat dilakukan melalui staf LPPM dan staf Sarpras dengan bersikap lebih ramah dan sopan.

Rata-rata nilai dari aspek bukti fisik (*Tangible*) adalah 3,20 (puas), rata-rata paling rendah ada pada unit Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,16 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi ada pada unit perpustakaan dengan nilai 3,25 (puas). Adapun untuk meningkatkan nilai pada unit Sarana dan Prasarana, dapat dilakukan dengan cara merapian dan melengkapi, serta menjaga inventaris sarana dan prasarana pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kegiatan kemahasiswaan.

Dari hasil analisis data survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI didapatkan hasil bahwa rata-rata nilai dari seluruh aspek adalah 3,21 (puas), Rata-rata nilai paling tinggi ada pada aspek empati (*Empathy*) dengan rata-rata nilai 3,39 (puas), dan rata-rata nilai paling rendah ada pada aspek jaminan (*Assurance*) dengan rata-rata nilai 3,14 (puas), sehingga kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dapat ditingkatkan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan standar STIQSI.