



*Excellent
Prudent
Integrative
Civilised*

STIQSI

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA 2021/2022

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

**SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH (STIQSI)
LAMONGAN 2021**

**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 pada unit akademik, dosen atau tenaga pendidik, administrasi, fasilitas kampus dan lain-lain 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:

Nilai 1,00 – 1,49 menunjukkan sangat tidak puas

Nilai 1,50 – 2,49 menunjukkan tidak puas

Nilai 2,49 – 3,49 menunjukkan puas

Nilai 3,49 - 4,00 menunjukkan sangat puas

E. Hasil Pengukuran

Tabel 1

Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Akademik dan kemahasiswaan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Penyusunan kalender akademik dan program kemahasiswaan	0	3	12	105	3,85	Sangat puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan pelayanan petugas akademik dan kemahasiswaan	0	3	10	107	3,86	Sangat puas

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan jadwal pelayanan akademik dan kemahasiswaan	0	3	6	111	3,9	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	4	4	112	3,9	Sangat puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas.	0	3	8	109	3,88	Sangat puas
Rerata						3,87	Sangat puas

Tabel 2
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Keuangan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Penyusunan perencanaan keuangan berdasarkan kebutuhan dan standar keuangan	0	2	9	109	3,89	Sangat puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan petugas keuangan dalam merespon keuangan mahasiswa	0	1	8	111	3,91	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam alokasi dan penggunaan keuangan	0	2	8	110	3,9	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	3	5	114	3,97	Sangat puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	2	9	109	3,89	Sangat puas
Rerata						3,91	Sangat puas

Tabel 3
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Administrasi Umum

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan	Kualitas layanan	0	1	15	104	3,85	Sangat puas

<i>(Reliability)</i>	administrasi umum (surat-menyurat)						
Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	Kecepatan pelayanan administrasi umum	0	3	6	111	3,9	Sangat puas
Jaminan <i>(Assurance)</i>	Ketepatan dalam melaksanakan urusan administrasi umum dan surat-menyurat	0	3	7	110	3,89	Sangat puas
Empati <i>(Empathy)</i>	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	4	3	113	3,90	Sangat puas
Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	2	8	110	3,9	Sangat puas
Rerata						3,88	Sangat puas

Tabel 4
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Pendidikan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan <i>(Reliability)</i>	Kompetensi dosen dalam memberikan materi perkuliahan dan bimbingan kepada mahasiswa	0	5	8	107	3,85	Sangat puas
Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	Dosen tanggap terhadap keluhan mahasiswa terkait pendidikan	0	2	6	111	3,88	Sangat puas
Jaminan <i>(Assurance)</i>	Dosen tepat waktu dalam jadwal perkuliahan dan bimbingan	0	3	7	110	3,89	Sangat puas
Empati <i>(Empathy)</i>	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	7	1	111	3,84	Sangat puas
Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	Kebersihan, kelengkapan sarana ruang kelas dan kerapian dosen	0	3	5	112	3,90	Sangat puas
Rerata						3,87	Sangat puas

Tabel 5
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Penelitian dan pengabdian

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan LPPM dalam mengelola penelitian dan pengabdian	0	3	9	108	3,87	Sangat puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan dalam mengajukan proposal penelitian dan pengabdian serta kecepatan LPPM dalam merespon pengajuan proposal pengabdian (proses review dan seleksi).	0	2	13	105	3,85	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal	0	2	15	102	3,80	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas LPPM bersikap sopan dan ramah	0	2	5	113	3,92	Sangat puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	2	6	111	3,88	Sangat puas
Rerata						3,86	Sangat puas

Tabel 6
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Perpustakaan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan pustakawan dalam mengelola sistem perpustakaan	0	4	6	110	3,88	Sangat puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan akses terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa	0	2	15	103	3,84	Sangat puas

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota, peminjaman dan pengembalian buku	0	3	6	111	3,9	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	3	6	110	3,86	Sangat puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	1	8	109	3,85	Sangat puas
Rerata						3,86	Sangat puas

Tabel 7
Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Sarana dan Prasarana

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan staf bidang sarana dan prasarana dalam mengelola dan menginventarisasi sarana dan prasarana	0	3	14	103	3,83	Sangat puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Prosedur pelayanan sarana dan prasarana mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit	0	3	10	107	3,86	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tersedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa	0	3	15	102	3,82	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	3	4	113	3,92	Sangat puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kerapian dan kelengkapan inventaris sarana dan prasarana pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kegiatan kemahasiswaan	0	2	13	105	3,85	Sangat puas
Rerata						3,85	Sangat puas

F. Analisis Hasil Kepuasan Mahasiswa STIQSI

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

Dari hasil analisis melalui tabel tersebut, bisa dilihat bahwa nilai rata-rata dari setiap pertanyaan adalah Nilai 3,49 - 4,00 menunjukkan sangat 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 aspek pada unit Akademik dan kemahasiswaan didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,85
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,86
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,9
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,9
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,88

Pada unit Akademik dan kemahasiswaan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Keandalan (*Reliability*) dengan nilai 3,85 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,9 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Akademik dan kemahasiswaan adalah 3,87 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit unit Keuangan didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,89
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,91
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,9
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,97
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,89

Pada unit Keuangan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Keandalan (*Reliability*) dan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai 3,89 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,97 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Keuangan adalah 3,91 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit Administrasi Umum didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,85
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,9
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,89
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,90
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,9

Pada unit Administrasi Umum, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Keandalan (*Reliability*) dengan nilai 3,85 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,90 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Administrasi Umum adalah 3,88 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit Pendidikan didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,85
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,88
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,89
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,84
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,90

Pada unit Pendidikan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,84 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai 3,90 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Pendidikan adalah 3,87 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit Penelitian dan pengabdian didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,87
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,85
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,80
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,92
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,88

Pada unit Penelitian dan pengabdian, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 3,84 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,90 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Penelitian dan pengabdian adalah 3,86 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit Perpustakaan didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,88
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,84
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,9
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,86
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,85

Pada unit Perpustakaan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai 3,84 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 3,9 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Perpustakaan adalah 3,86 (sangat puas).

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit Sarana dan Prasarana didapatkan hasil berikut:

Keandalan (<i>Reliability</i>)	: 3,83
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	: 3,86
Jaminan (<i>Assurance</i>)	: 3,82
Empati (<i>Empathy</i>)	: 3,92
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	: 3,85

Pada unit Sarana dan Prasarana, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Keandalan (*Reliability*) dengan nilai 3,83 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,92 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Sarana dan Prasarana adalah 3,85 (sangat puas).

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

Akademik dan kemahasiswaan	: 3,87 (sangat puas)
Keuangan	: 3,91 (sangat puas)
Administrasi umum	: 3,88 (sangat puas)
Pendidikan	: 3,87 (sangat puas)
Penelitian dan pengabdian	: 3,86 (sangat puas)
Perpustakaan	: 3,86 (sangat puas)
Sarana dan Prasarana	: 3,85 (sangat puas)

Dari setiap komponen survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI bernilai nilai 3,49 - 4,00 yang menunjukkan sangat puas. Rata-rata nilai yang paling tinggi ada pada unit **Keuangan** dengan rata-rata nilai 3,91 (sangat puas), dan rata-rata nilai yang paling rendah ada pada unit **Sarana dan Prasarana** dengan rata-rata nilai 3,85 (sangat puas). Adapun nilai rerata dari seluruh unit adalah 3,87 (sangat 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 unit adalah 3,87 (sangat puas), Rata-rata nilai paling tinggi ada pada unit **Keuangan** dengan rata-rata nilai 3,39 (puas), dan rata-rata nilai paling rendah ada pada unit **Sarana dan Prasarana** dengan rata-rata nilai 3,85 (sangat puas). Sehingga, untuk menunjang pendidikan, penelitian maupun pengabdian di STIQSI Lamongan. sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT harus dilengkapi dan dirawat dengan baik.