



*Excellent  
Prudent  
Integrative  
Civilised*

**STIQSI**

# **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 2019/2020**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**

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

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN STIQSI**



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

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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, Dosen, dan stakeholder terhadap pelayanannya, sehingga diperlukan upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, Dosen dan stakeholder

Melalui hasil survei ini, diharapkan Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an dan Sains Al-Ishlah Lamongan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi kepuasan para dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan STIQSI.

#### **B. Tujuan**

Adapun survei ini dibuat dengan tujuan:

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan perguruan tinggi yang ada di STIQSI Lamongan
2. Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan STIQSI terhadap dosen dan tenaga kependidikan

#### **C. Sasaran**

Survei kepuasan ini dibuat dan ditujukan bagi dosen dan tenaga kependidikan di STIQSI Lamongan dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan yang ada di STIQSI
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan STIQSI antara lain:

1. Aspek kepuasan terhadap kinerja tata pamong yang meliputi kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan keadilan
2. Aspek kepuasan terhadap kinerja kepemimpinan yang terdiri dari kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasional dan kepemimpinan publik
3. Aspek kepuasan terhadap kinerja pengelolaan fungsional dan operasional yang meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penstafan (*Staffing*), pengarahan (*Leading*) dan pengendalian (*Controlling*).
4. Aspek kepuasan terhadap kinerja manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi sistem pengelolaan SDM, pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, dukungan dan layanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif, dukungan dan layanan terhadap pengabdian kepada Masyarakat (PkM), kesejahteraan, kebutuhan sosial/keagamaan serta keamanan dan keselamatan kerja.

## BAB II

### PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

#### A. Instrumen Survey

Instrumen survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan perguruan tinggi yang ada di STIQSI Lamongan masing-masing terdiri dari 22 aspek penilaian.

Tabel 1  
Aspek Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan STIQSI

No	Bidang	Aspek
1	Tata Pamong	Kredibel
2		Transparan
3		Akuntabel
4		Tanggung jawab
5		Adil
6	Kepemimpinan	Operasional
7		Organisasional
8		Publik
9	Tata Kelola	<i>Planning</i>
10		<i>Organizing</i>
11		<i>Staffing</i>
12		<i>Leading</i>
13		<i>Controlling</i>
14	Manajemen SDM	Sistem Pengelolaan SDM
15		Pengembangan Kompetensi
16		Pengembangan Karir/Jabatan
17		Dukungan dan Layanan terhadap Karya Ilmiah dan Produk Inovatif
18		Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat
19		Kesejahteraan
20		Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

21		Kebutuhan Sosial /Keagamaan
22		Keamanan dan Keselamatan Kerja

Adapun butir-butir pernyataan survei pada setiap aspek disajikan pada tabel berikut

Tabel 2  
Butir-butir Pernyataan pada Angket Tata Pamong

No	Aspek	Butir Pernyataan
1	Kredibel	Dalam menjabat, ketua, wakil dan tim manajemen memiliki SK dari Yayasan.
2	Transparan	Ada praktik transparansi dalam pendistribusian daftar pengampu mata kuliah, jaminan dalam penyampaian kritik, publikasi penerimaan karyawan baru, serta transparansi dalam pengelolaan keuangan.
3	Akuntabel	STIQSI selalu memberikan laporan yang akuntabel terhadap seluruh kegiatan, laporan hasil nilai, laporan penelitian, serta laporan pengabdian.
4	Tanggungjawab	Ketua STIQSI beserta tim manajemen melakukan sosialisasi tentang aturan pegawai, menjelaskan tupoksi masing-masing SDM, serta konsisten dan komitmen terhadap penegakan aturan setiap program kerja.
5	Adil	STIQSI secara adil dalam menentukan jenjang karir Dosen berdasarkan kompetensi dan prestasi kerja, memberikan dukungan untuk meningkatkan kompetensi, menjalankan pembinaan karyawan terhadap kinerja serta memberikan reward atau punishmen terhadap kinerja.

Tabel 3  
Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepemimpinan

No	Aspek	Pernyataan
1	Operasional	Ketua STIQSI membagi tugas masing-masing SDM berdasarkan kompetensi, keahlian, dan latar belakang pendidikannya.
2	Organisasional	Ketua STIQSI mampu menerima saran dan masukan dari stakeholder internal maupun eksternal serta memberikan jalinan komunikasi yang baik antar pimpinan dan seluruh stakeholder.
3	Publik	Ketua STIQSI mampu menjalin kerjasama yang baik dengan lembaga lain serta mampu berperan aktif dalam organisasi lain di luar lembaga/ masyarakat luas

Tabel 4  
Butir-butir Pernyataan pada Angket Tata Kelola

No	Aspek	Pernyataan
1	<i>Planning</i>	Tata Kelola STIQSI pada tahapan Planning (Penyusunan RIP & Resntra dan pelaksanaannya) berjalan dengan baik.
2	<i>Organizing</i>	Tata Kelola STIQSI pada tahapan Organizing (sosialisasi uraian tugas, koordinasi, dan pemberian motivasi kepada SDM di bawahnya) berjalan dengan baik.
3	<i>Staffing</i>	Tata Kelola STIQSI dalam tahapan Staffing (Penempatan SDM berdasarkan kompetensi, keahlian, prestasi, serta latar belakang pendidikan) berjalan dengan baik.
4	<i>Leading</i>	Tata Kelola STIQSI dalam tahapan Leading (Pimpinan STIQSI memberikan pengarahan, dorongan dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) berjalan dengan baik.
5	<i>controlling</i>	Tata Kelola STIQSI dalam tahapan <i>Controlling</i>

		(melakukan monitoring, evaluasi, supervisi, audit, laporan hasil audit, serta tindak lanjut) terlaksana dengan baik.
--	--	--

Tabel 5  
Butir-butir Pernyataan pada Angket Manajemen SDM

No	Aspek	Pernyataan
1	Sistem Pengelolaan SDM	STIQSI melakukan sistem pengelolaan SDM meliputi sistem rekrutmen, seleksi, dan penempatan secara tegas dan adil.
2	Pengembangan Kompetensi	STIQSI memberikan dukungan dalam pengembangan kompetensi SDM seperti kebutuhan studi lanjut, pengembangan diri, studi banding, dan orientasi Dosen.
3	Pengembangan Karir/Jabatan	STIQSI memberikan kesempatan dan informasi tentang jenjang karir, jabatan struktural dan nonstruktural, pengembangan karir dan kesempatan kenaikan jabatan.
4	Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat	STIQSI memberikan fasilitas informasi dan pelayanan kegiatan penelitian, prasarana pendukung, pemerataan kesempatan dan bimbingan penelitian, ketersediaan informasi jurnal serta transparansi hasil publikasi ilmiah..
5	Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat	STIQSI memberikan fasilitas informasi kegiatan pengabdian pada masyarakat dan memberikan sarana prasarana pendukung.
6	Kesejahteraan	STIQSI memberikan informasi dan layanan kesejahteraan, ketepatan waktu mendapatkan gaji/tunjangan, asuransi, kejelasan sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .
7	Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	STIQSI memberikan informasi tentang sarana kesehatan dan sarana prasarana olah raga
8	Kebutuhan sosial/keagamaan	STIQSI memberikan fasilitas sosial, jaminan sosial, dan izin serta fasilitas untuk beribadah.

9	Keamanan, keselamatan kerja	STIQSI memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kerja
---	-----------------------------	--

## **B. Pelaksanaan dan Teknik Survey**

### 1. Proses Pelaksanaan

Proses survey kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan pelayanan STIQSI Lamongan dilakukan langsung oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) pada bulan oktober 2021

### 2. Teknik Survei

Teknik yang digunakan dalam mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan STIQSI melalui butir-butir pernyataan yang telah disusun dan telah melalui uji kebenaran sebelumnya, sehingga reliabilitas dan validitas hasil pengukuran dapat terjaga.

## **C. Alat Pengukuran dan Perhitungan**

Pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata pamong dan tata kelola STIQSI Lamongan menggunakan instrument quisioner yang sudah divalidasi. Pernyataan-pernyataan tersebut akan dinilai dalam skala 1 hingga skala 3. Nilai 1 artinya responden menilai kurang puas terhadap pernyataan, nilai 2 artinya responden menilai puas terhadap pernyataan dan nilai 3 artinya responden menilai sangat puas terhadap pernyataan.

## **D. Metode Analisis Data**

Dengan menggunakan acuan nilai interval sebagai berikut:

1. Nilai 1,00 – 1,49 menunjukkan sangat tidak puas
2. Nilai 1,50 – 2,49 menunjukkan tidak puas
3. Nilai 2,49 – 3,49 menunjukkan puas
4. Nilai 3,49 - 4,00 menunjukkan sangat puas

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

#### A. Hasil Survey Kepuasan

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	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan pelayanan petugas akademik dan kemahasiswaan	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketepatan jadwal pelayanan akademik dan kemahasiswaan	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas.	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,73</b>	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	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan petugas keuangan dalam merespon keuangan mahasiswa	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketepatan dalam alokasi dan penggunaan	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas

	keuangan						
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,68</b>	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 ( <i>Reliability</i> )	Kualitas layanan administrasi umum (surat-menyurat)	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan pelayanan administrasi umum	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketepatan dalam melaksanakan urusan administrasi umum dan surat-menyurat	0	0	2	11	3,86	Sangat Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,76</b>	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	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas

	bimbingan kepada mahasiswa						
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Dosen tanggap terhadap keluhan mahasiswa terkait pendidikan	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Dosen tepat waktu dalam jadwal perkuliahan dan bimbingan	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kebersihan, kelengkapan sarana ruang kelas dan kerapian dosen	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,70</b>	<b>Sangat Puas</b>

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	0	6	7	3,38	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	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal	0	0	7	6	3,46	Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas LPPM bersikap sopan dan ramah	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas

Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,61</b>	<b>Puas</b>

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	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan akses terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota, peminjaman dan pengembalian buku	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,67</b>	<b>Puas</b>

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	0	6	7	3,38	Puas
Daya Tanggap	Prosedur pelayanan sarana dan prasarana	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas

<i>(Responsiveness)</i>	mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit						
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Tersedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kerapian dan kelengkapan inventaris sarana dan prasarana pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kegiatan kemahasiswaan	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
<b>Rerata</b>						<b>3,68</b>	<b>Puas</b>

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap setiap unit di Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata sebagian besar unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**, dengan pengecualian pada unit Penelitian dan pengabdian dalam aspek Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*), serta pada unit pada unit Sarana dan Prasarana dalam aspek Keandalan (*Reliability*). Nilai rerata yang paling tinggi adalah nilai pada unit Administrasi Umum dengan nilai rerata **3,76**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah kepuasan terhadap unit Penelitian dan pengabdian dengan nilai rerata **3,61**.

## B. Analisa Hasil Pengukuran

Sementara dari hasil analisis nilai rata-rata setiap aspek pada unit Akademik dan kemahasiswaan didapat sebagai berikut:

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,61(sangat puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,76 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,69 (sangat puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,92 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,69 (sangat puas)

Pada unit Akademik dan kemahasiswaan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Kehandalan (*Reliability*) dengan nilai 3,61 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,92 (sangat puas),

adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Akademik dan kemahasiswaan adalah 3,73 (sangat puas).

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

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,61(sangat puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,61 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,69 (sangat puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,92 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,61 (sangat puas)

Pada unit Keuangan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai 3,61 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,92 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Keuangan adalah 3,68 (sangat puas).

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

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,61(sangat puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,69 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,86 (sangat puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,92 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,76 (sangat puas)

Pada unit Administrasi Umum, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Kehandalan (*Reliability*) dengan nilai 3,61 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,92 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Administrasi Umum adalah 3,76 (sangat puas).

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

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,61(sangat puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,61 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,61 (sangat puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,92 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,76 (sangat puas)

Pada unit Pendidikan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) dengan nilai

3,61 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,92 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Pendidikan adalah 3,70 (sangat puas).

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

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,38(puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,61 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,46 (puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,92 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,69 (sangat puas)

Pada unit Penelitian dan pengabdian, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 3,46 (puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,92 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Penelitian dan pengabdian adalah 3,61 (sangat puas).

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

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,61(sangat puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,69 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,61 (sangat puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,76 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,69 (sangat puas)

Pada unit Perpustakaan, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Kehandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 3,61 (sangat puas), dan nilai rata-rata paling tinggi pada aspek Empati (*Empathy*) dengan nilai 3,76 (sangat puas), adapun nilai rerata keseluruhan pada unit Perpustakaan adalah 3,67 (sangat puas).

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

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	: 3,38(puas)
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	: 3,76 (sangat puas)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	: 3,76 (sangat puas)
Empati ( <i>Empathy</i> )	: 3,92 (sangat puas)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	: 3,61 (sangat puas)

Pada unit Sarana dan Prasarana, diperoleh rata-rata paling rendah pada aspek Kehandalan (*Reliability*) dengan nilai 3,38 (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 3,68 (sangat puas).

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

<b>Akademik dan kemahasiswaan</b>	<b>: 3,73 (sangat puas)</b>
<b>Keuangan</b>	<b>: 3,68 (sangat puas)</b>
<b>Administrasi umum</b>	<b>: 3,76 (sangat puas)</b>
<b>Pendidikan</b>	<b>: 3,70 (sangat puas)</b>
<b>Penelitian dan pengabdian</b>	<b>: 3,61 (sangat puas)</b>
<b>Perpustakaan</b>	<b>: 3,67 (sangat puas)</b>
<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>: 3,68 (sangat puas)</b>

Dari setiap komponen survei kepuasan mahasiswa STIQSI terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI bernilai sekitar 2,49 – 3,49 menunjukkan puas dan nilai 3,49 - 4,00 yang menunjukkan sangat puas. Rata-rata nilai yang paling tinggi ada pada unit **Administrasi umum** dengan rata-rata nilai 3,76 (sangat puas), dan rata-rata nilai yang paling rendah ada pada unit **Penelitian dan pengabdian** dengan rata-rata nilai 3,61 (sangat puas). Adapun nilai rerata dari seluruh aspek adalah 3,69 (sangat puas).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari analisis data survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan STIQSI terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di STIQSI didapatkan hasil bahwa rata-rata nilai dari seluruh unit adalah 3,69 (sangat puas), Rata-rata nilai paling tinggi ada pada unit **Administrasi umum** dengan rata-rata nilai 3,76 (sangat puas), dan rata-rata nilai paling rendah ada pada unit **Penelitian dan pengabdian** dengan rata-rata nilai 3,61 (sangat puas). Melihat kesimpulan sebagaimana yang telah dijelaskan dapat dilakukan peningkatan dengan lebih mengembangkan pelayanan pada unit penelitian dan pengabdian terutama dalam aspek Keandalan (*Reliability*) dengan mengacu pada ketentuan dan standar penelitian dan pengabdian di STIQSI Lamongan. Sehingga laporan hasil survei dapat meningkat secara signifikan.