



*Excellent
Prudent
Integrative
Civilised*

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 2020/2021

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

**SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH (STIQSI)
LAMONGAN 2020**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN 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, 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 (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, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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*)

Selain itu, pengukuran kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan juga didasarkan kepada aspek kepemimpinan dan manajemen SDM dengan butir-butir pertanyaan sebagai berikut:

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

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

D. Metode dan Cara Pengukuran

1. Periode Survei

Periode survei adalah waktu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan. Survei ini dilakukan oleh STIQSI kepada mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan STIQSI setiap tahun.

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

2. Metode Pengukuran

Metode pengukuran survei kepuasan mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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 Dosen dan 8 Tenaga Kependidikan

5. Lokasi Survei

STIQSI melakukan survei melalui *Google Form* yang bisa diakses dari internet oleh mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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 – 1,49 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

E. Hasil Pengukuran

a. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERGURUAN TINGGI

Tabel 6. 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	15	105	3,875	Sangat Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan pelayanan petugas akademik dan kemahasiswaan	0	0	13	107	3,891	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan jadwal pelayanan akademik dan kemahasiswaan	0	0	9	111	3,925	Sangat Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	8	112	3,933	Sangat Puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas.	0	0	11	109	3,908	Sangat Puas
Rerata						3,906	Sangat Puas

Tabel 7. 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	11	109	3,908	Sangat Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan petugas keuangan dalam merespon keuangan mahasiswa	0	0	9	111	3,925	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam alokasi dan penggunaan keuangan	0	0	10	110	3,917	Sangat Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	8	112	3,933	Sangat Puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	11	109	3,925	Sangat Puas
Rerata						3,922	Sangat Puas

Tabel 8. 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	16	104	3,867	Sangat Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan pelayanan administrasi umum	0	0	9	111	3,925	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam melaksanakan urusan administrasi umum dan surat-menyurat	0	0	10	110	3,917	Sangat Puas
Empati	Petugas bersikap sopan	0	0	7	113	3,942	Sangat

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
<i>(Empathy)</i>	dan ramah						Puas
Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	10	110	3,917	Sangat Puas
Rerata						3,914	Sangat Puas

Tabel 9. 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	0	13	107	3,891	Sangat Puas
Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	Dosen tanggap terhadap keluhan mahasiswa terkait pendidikan	0	0	8	112	3,933	Sangat Puas
Jaminan <i>(Assurance)</i>	Dosen tepat waktu dalam jadwal perkuliahan dan bimbingan	0	0	10	110	3,917	Sangat Puas
Empati <i>(Empathy)</i>	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	8	112	3,933	Sangat Puas
Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	Kebersihan, kelengkapan sarana ruang kelas dan kerapian dosen	0	0	7	113	3,942	Sangat Puas
Rerata						3,941	Sangat Puas

Tabel 10. 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	22	98	3,816	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	0	15	105	3,875	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal	0	0	17	103	3,858	Sangat Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas LPPM bersikap sopan dan ramah	0	0	7	113	3,942	Sangat Puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	8	112	3,933	Sangat Puas
Rerata						3,859	Sangat Puas

Tabel 11. 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	10	110	3,916	Sangat Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan akses terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa	0	0	17	103	3,858	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota, peminjaman dan pengembalian buku	0	0	9	111	3,925	Sangat Puas

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	9	111	3,925	Sangat Puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	0	0	9	111	3,925	Sangat Puas
Rerata						3,910	Sangat Puas

Tabel 12. 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	9	111	3,925	Sangat Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Prosedur pelayanan sarana dan prasarana mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit	0	0	13	107	3,891	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tersedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa	0	0	18	102	3,850	Sangat Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	0	0	7	113	3,942	Sangat Puas
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kerapian dan kelengkapan inventaris sarana dan prasarana pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kegiatan kemahasiswaan	0	0	15	105	3,875	Sangat Puas
Rerata						3,897	Sangat Puas

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Nilai rerata yang paling tinggi adalah unit Pendidikan dengan nilai rerata **3,941**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan nilai rerata **3,859**.

b. HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN PERGURUAN TINGGI

Tabel 13. 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
Rerata						3,73	Sangat Puas

Tabel 14. 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	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
	dan standar keuangan						
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 keuangan	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	5	8	3,61	Sangat Puas
Rerata						3,68	Sangat Puas

Tabel 15. 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

Rerata						3,76	Sangat Puas
---------------	--	--	--	--	--	-------------	--------------------

Tabel 16. 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	0	5	8	3,61	Sangat Puas
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
Rerata						3,70	Sangat Puas

Tabel 17. 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	3,46	Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan dalam mengajukan proposal penelitian dan pengabdian serta kecepatan LPPM dalam	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas

Aspek	Kepuasan pelayanan	Hasil jawaban				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
	merespon pengajuan proposal pengabdian (proses review dan seleksi).						
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal	0	0	7	6	3,38	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
Rerata						3,61	Sangat Puas

Tabel 18. 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
Rerata						3,67	Sangat Puas

Tabel 19. 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 (<i>Responsiveness</i>)	Prosedur pelayanan sarana dan prasarana mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
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
Rerata						3,68	Sangat Puas

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan Dosen dan Tendik terhadap pelayanan Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Nilai rerata yang paling tinggi adalah unit Administrasi Umum dengan nilai rerata **3,76**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan nilai rerata **3,61**.

c. HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPEMIMPINAN PERGURUAN TINGGI

Tabel 20. Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Pamong Tahun 2020/2021

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
Kredibel	0	0	2	11	3,84	Sangat Puas
Transparan	0	0	1	12	3,92	Sangat Puas
Akuntabel	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Tanggung jawab	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Adil	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Rerata					3,80	Sangat Puas

Tabel 21. Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Kepemimpinan Tahun 2020/2021

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
Operasional	0	0	2	11	3,84	Sangat Puas
Organisasional	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Publik	0	0	3	11	3,84	Sangat Puas
Rerata					3,81	Sangat Puas

Tabel 22. Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Kelola Tahun 2020/2021

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
Planning	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
Organizing	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas

Staffing	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Leading	0	0	4	9	3,69	Sangat Puas
Controlling	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Rerata					3,68	Sangat Puas

Tabel 23. Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Manajemen SDM Tahun 2020/2021

Aspek	Hasil Jawaban				Rerata	Kategori
	1	2	3	4		
Sistem Pengelolaan SDM	0	0	6	7	3,53	Sangat Puas
Pengembangan Kompetensi/	0	0	6	7	3,53	Sangat Puas
Pengembangan Krir/Jabatan	0	0	5	8	3,61	Sangat Puas
Dukungan dan Layanan terhadap Karya Ilmiah dan Produk Inovatif	0	0	6	7	3,53	Sangat Puas
Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Kesejahteraan	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Kebutuhan Sosial/Keagamaan	0	0	2	11	3,84	Sangat Puas
Keamanan dan Keselamatan Kerja	0	0	3	10	3,76	Sangat Puas
Rerata					3,67	Sangat Puas

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Kepemimpinan dan manajemen SDM Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Nilai rerata yang paling tinggi adalah nilai kepemimpinan dengan nilai rerata **3,81**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah kepuasan terhadap manajemen SDM dengan nilai rerata **3,67**.

F. ANALISA HASIL PENGUKURAN

a. Analisa Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa sangat puas terhadap seluruh pelayanan yang ada di STIQSI.

Meskipun begitu, sebagai unit pengelola Pendidikan, STIQSI tidak boleh merasa lengah dan puas terhadap hasil survei kepuasan mahasiswa tersebut. Untuk itu perlu analisa dan kajian yang lebih mendalam nilai apa saja yang dianggap masih kurang meskipun survei kepuasan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan.

Nilai rerata yang paling tinggi adalah unit Pendidikan dengan nilai rerata **3,941**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) dengan nilai rerata **3,859**.

Jika kita telisik lebih dalam dari perolehan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan LPPM, nilai kepuasan tertinggi berada pada sikap empati yang dimiliki oleh petugas LPPM dengan nilai 3,942. Sementara yang harus lebih kita perhatikan dari hasil terendah berada pada komponen jaminan (*assurance*), dimana hal tersebut menunjukkan ketepatan pelaksanaan kegiatan penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jadwal.

Hal tersebut bisa terjadi karena beberapa penyebab yang harus dicari tahu lebih dalam akar masalahnya. Bisa jadi karena kurang tepatnya seluruh jadwal dalam kalender akademik sehingga berpengaruh juga kepada pelaksanaan program dalam LPPM, bisa jadi juga karena kurangnya dukungan dan support dari Badan Penyelenggara, dalam hal ini yayasan dalam program kegiatan LPPM, bisa jadi juga

karena kurangnya pihak LPPM dalam mensosialisasikan programnya kepada seluruh sivitas akademika dan stakeholder terkait.

Dalam mengkaji hasil survei kepuasan ini, kami tidak cukup hanya melihat nilai terendah dari satu unit saja. Karena dalam setiap unit harus ada upaya peningkatan pelayanan yang berkelanjutan. Maka dari itu, kita harus melihat segala aspek terendah dari setiap unit yang nantinya bisa menjadi masukan untuk dijadikan sebagai prioritas perbaikan kualitas STIQSI secara keseluruhan.

Dari unit layanan administrasi dan kemahasiswaan, nilai kepuasan terendah adalah aspek kehandalan yang berupa ketepatan Penyusunan kalender akademik dan program kemahasiswaan. Dari unit Keuangan nilai terendah berada pada aspek ketepatan penyusunan perencanaan keuangan berdasarkan kebutuhan dan standar keuangan. Dari unit administrasi umum, nilai yang paling rendah berada pada Kualitas layanan administrasi umum (surat-menyurat). Dari unit Pendidikan, nilai yang paling rendah adalah kompetensi Dosen dalam memberikan materi perkuliahan dan bimbingan kepada mahasiswa. Dari unit perpustakaan, nilai yang paling rendah berada pada kecepatan akses terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa. Dan dari unit Sarana Prasarana, nilai yang paling rendah terdapat pada ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa.

Hal-hal tersebut bisa terjadi karena baik Dosen maupun pejabat setiap unit memiliki beberapa tugas tambahan yang mungkin membuat beban kerja mereka menjadi menumpuk dan lebih berat. Kemungkinan lain adalah karena pengelolaan SDM yang mungkin masih kurang, juga mungkin karena support dari Lembaga Penyelenggara dalam hal *staffing*, dll., atau hal lain lagi yang mungkin bisa menjadi akar masalah yang perlu digali dan dikaji lebih lanjut.

b. Analisa Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi

Dari hasil tabulasi survei kepuasan Dosen dan Tendik terhadap pelayanan Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Hal tersebut menunjukkan bawah rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa sangat puas terhadap pelayanan di STIQSI Lamongan.

Namun, sebagai unit pengelola Pendidikan, STIQSI tetap harus melakukan berbagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas Lembaga Pendidikan, salah satunya dengan cara mengkaji hasil survei kepuasan dari Dosen dan Tenaga Kependidikan. Nilai rerata yang paling tinggi adalah unit Administrasi Umum dengan nilai rerata **3,76**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan nilai rerata **3,61**.

Jika kita melihat lebih jauh dari hasil survei kepuasan Dosen dan Tenaga kependidikan terhadap pelayanan LPPM, nilai yang paling tinggi didapatkan pada sikap empati petugas LPPM dengan nilai 3,92. Hal tersebut juga disepakati oleh mahasiswa yang telah dijelaskan sebelumnya dalam sub bab hasil survei kepuasan mahasiswa. Dan nilai yang paling rendah ada pada aspek Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal dengan nilai 3,38. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap LPPM. Beberapa hal yang menjadi penyebab kurangnya aspek ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai dengan jadwal telah dijelaskan sebelumnya.

Beberapa aspek dari unit lain yang memiliki nilai paling rendah juga tetap kita kaji agar bisa menjadi masukan untuk seluruh unit dalam memperbaiki kualitasnya. Dari unit layanan administrasi dan kemahasiswaan, nilai kepuasan terendah adalah aspek kehandalan yang berupa ketepatan Penyusunan kalender akademik dan program kemahasiswaan. Dari unit Keuangan nilai terendah berada pada aspek ketepatan penyusunan perencanaan keuangan berdasarkan kebutuhan dan standar keuangan, Kecepatan petugas keuangan dalam merespon keuangan mahasiswa, serta kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas. Dari unit administrasi umum, nilai yang paling rendah berada pada Kualitas layanan administrasi umum (surat-menyurat). Dari unit Pendidikan, nilai yang paling rendah adalah kompetensi Dosen dalam memberikan materi perkuliahan dan bimbingan kepada mahasiswa, daya tanggap Dosen terhadap keluhan mahasiswa terkait Pendidikan, dan ketepatan Dosen dalam memberikan perkuliahan serta bimbingan sesuai dengan jadwal. Dari unit perpustakaan, nilai yang paling rendah berada pada kemampuan pustakawan dalam mengelola sistem perpustakaan dan ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota serta peminjaman dan pengembalian buku. Sedangkan dari unit sarana dan prasarana, aspek yang paling rendah adalah kemampuan staf bidang sarana dan prasarana dalam mengelola dan menginventarisasi sarana dan prasarana.

c. Analisa Hasil Survei Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Kepemimpinan dan Manajemen SDM.

Dari hasil tabulasi survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Kepemimpinan dan manajemen SDM Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata Dosen dan Tenaga Kependidikan merasa sangat puas terhadap kepemimpinan dan manajemen SDM.

Nilai rerata yang paling tinggi adalah nilai kepemimpinan dengan nilai rerata **3,81**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah kepuasan terhadap manajemen SDM dengan nilai rerata **3,67**.

Jika kita kaji lebih dalam terkait manajemen SDM ini, maka nilai kepuasan terendah berada pada sistem pengelolaan SDM, Pengembangan kompetensi, dukungan dan layanan terhadap karya ilmiah dan produk inovatif. Hal tersebut mungkin terjadi karena belum ada SDM yang konsern di bidang pengelolaan SDM.

G. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan baik mahasiswa, maupun Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa rerata seluruh unit yang dinilai menunjukkan kategori **Sangat Puas**. Nilai rerata kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di STIQSI tertinggi adalah unit Pendidikan dengan nilai rerata **3,941** dan yang terendah adalah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan nilai rerata **3,859**. Nilai rerata yang paling tinggi dari kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan adalah unit Administrasi Umum dengan nilai rerata **3,76** dan terendah adalah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan nilai rerata **3,61**. Nilai rerata yang paling tinggi terhadap kepemimpinan dan manajemen SDM adalah

nilai kepemimpinan dengan nilai rerata **3,81**. Sementara nilai rerata yang paling rendah adalah kepuasan terhadap manajemen SDM dengan nilai rerata **3,67**.

Meskipun rata-rata hasil survei kepuasan dalam kategori sangat puas. Namun tetap harus ada aspek-aspek yang terus dipertahankan agar jangan sampai nilai kepuasan turun dan terus ditingkatkan agar kualitas STIQSI menjadi lebih baik kedepannya. Diantara semua aspek yang telah dipaparkan, ada beberapa hal yang menjadi nilai terendah, yang bisa menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan oleh STIQSI.