



*Excellent
Prudent
Integrative
Civilised*

STIQSI

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN 2021/2022

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

**SEKOLAH TINGGI ILMU AL-QUR'AN DAN SAINS AL-ISHLAH (STIQSI)
LAMONGAN 2022**

**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**

2021/2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Seiring dengan terus berjalannya teknologi dan zaman serta tuntunan masyarakat, baik masyarakat luar maupun dalam Perguruan Tinggi itu sendiri, dalam hal pelayanan, terutama dalam pelayanan pendidikan, dimana Perguruan Tinggi dibangun untuk terus dapat meningkatkan Masyarakat dalam hal pendidikan. Pelayanan yang diberikan pun harus selalu diperbarui dan diperbaiki sesuai dengan tuntunan dan harapan agar semakin baik pula apa-apa yang dapat diberikan Perguruan Tinggi.

Karena hal tersebut, diperlukan survei kepuasan untuk mengetahui seberapa besar harapan dan tingkat kepuasan para Mahasiswa, Dosen serta Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan yang telah diberikan Perguruan Tinggi sejak survei yang terakhir kali dilakukan.

Melalui hasil survei ini, diharapkan 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 sebagai pengguna maupun dosen dan tendik sebagai pengguna sekaligus pelaksana di masa yang akan datang.

B. Tujuan

Tujuan dari dilakukannya survei kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut:

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 pengukuran terhadap pelayanan penyelenggara pendidikan di STIQSI Lamongan meliputi pengukuran pelayanan petugas akademik, dosen atau tenaga pendidik, dan fasilitas kampus, para dosen dan tenaga kependidikan juga melakukan pengukuran yang didasarkan kepada aspek kepemimpinan dan manajemen SDM dengan butir-butir pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 1.1. 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 1.2. 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 1.3. 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 1.4. 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 1.5. Butir-butir Pernyataan pada Angket Manajemen SDM

No	Aspek	Pernyataan
1	Sistem Pengelolaan SDM	STIQSI melakukan sitem 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

BAB II

METODE DAN PENGUKURAN

A. Metode dan 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 Lamongan kepada mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan STIQSI setiap tahun.

Survei ini bersifat komprehensif, dan hasilnya dapat dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, hasil survei juga 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 Lamongan, terhadap pelayanan penyelenggara pendidikan di STIQSI, adalah dengan melakukan pembagian kuisisioner yang diisi oleh Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan 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 Lamongan, 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:

- a. 1 = Sangat tidak puas
- b. 2 = Tidak puas
- c. 3 = Puas
- d. 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 92 mahasiswa dari 5 angkatan pada semester genap, 5 Dosen dan 3 Tenaga Kependidikan

5. Lokasi Survei

Penyelenggara pelayanan STIQSI Lamongan melakukan survei melalui *Google Form* yang bisa diakses dari internet oleh mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan dimanapun mereka berada. Sehingga lokasi survei tidak terbatas pada tempat dan waktu.

6. Waktu Pengukuran

Pengukuran survei ini dilakukan pada akhir semester genap, setiap akhir semester sebelum pembagian kartu hasil studi mahasiswa.

7. Metode Pengelolaan Data

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

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 dan juga tenaga kependidikan. Selain hal tersebut juga akan dijumlah nilai serta rata-rata indeks kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan STIQSI Lamongan dalam aspek kepemimpinan dan manajemen SDM.

BAB III

HASIL DAN ANALISA SURVEI

A. Hasil Pengukuran

- a. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi

Tabel 3.1. Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Akademik dan kemahasiswaan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Penyusunan kalender akademik dan program kemahasiswaan	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak Puas	5	5%
		Puas	74	74%
		Sangat puas	19	19%
Daya	Kecepatan	Sangat tidak puas	2	2%

Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	pelayanan petugas akademik dan kemahasiswaan	Tidak puas	5	5%
		Puas	62	62%
		Sangat puas	31	31%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan jadwal pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	3	3%
		Puas	68	68%
		Sangat puas	26	26%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	4	4%
		Tidak puas	1	1%
		Puas	42	42,4%
		Sangat puas	52	52,5%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas.	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	61	61%
		Sangat puas	32	32%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada di aspek empati dengan persentase 4%, pada skala **tidak puas** berada di aspek kehandalan dan daya tanggap dengan persentase 5%, pada skala **puas** berada di aspek kehandalan dengan persentase 74% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 52,5%.

Tabel 3.2. Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Keuangan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Penyusunan perencanaan keuangan berdasarkan kebutuhan dan standar keuangan	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	68	68,7%
		Sangat puas	25	25,3%
Daya	Kecepatan petugas	Sangat tidak puas	2	2%

Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	keuangan dalam merespon keuangan mahasiswa	Tidak puas	8	8%
		Puas	55	55%
		Sangat puas	35	35%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam alokasi dan penggunaan keuangan	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	3	3%
		Puas	68	68%
		Sangat puas	26	26%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	3	3,1%
		Puas	43	43,9%
		Sangat puas	50	50%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	65	65,7%
		Sangat puas	28	28,3%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada di aspek jaminan dan empati dengan persentase 3%, pada skala **tidak puas** berada di aspek daya tanggap dengan persentase 8%, pada skala **puas** berada di aspek kehandalan dengan persentase 68,7% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 50%.

Tabel 3.3. Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Administrasi Umum

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kualitas layanan administrasi umum (surat-menyurat)	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	70	70%
		Sangat puas	24	24%
Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Kecepatan pelayanan administrasi umum	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	7	7,1%
		Puas	60	60,6%

		Sangat puas	30	30,3%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam melaksanakan urusan administrasi umum dan surat-menyurat	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	5	5%
		Puas	65	65%
		Sangat puas	27	27%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	4	4%
		Tidak puas	2	2%
		Puas	41	41,4%
		Sangat puas	52	52,5%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	5	5%
		Puas	63	63%
		Sangat puas	30	30%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada di aspek jaminan dan empati dengan persentase 4%, pada skala **tidak puas** berada di aspek daya tanggap dengan persentase 7,1%, pada skala **puas** berada di aspek kehandalan dengan persentase 70% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 52,5%.

Tabel 3.4 Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Pendidikan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kompetensi dosen dalam memberikan materi perkuliahan dan bimbingan kepada mahasiswa	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	3	3%
		Puas	49	49%
		Sangat puas	45	45%
Daya Tanggap (<i>Responsive ness</i>)	Dosen tanggap terhadap keluhan mahasiswa terkait pendidikan	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	6	6,1%
		Puas	48	48,5%
		Sangat puas	43	43,4%

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Dosen tepat waktu dalam jadwal perkuliahan dan bimbingan	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	6	6%
		Puas	62	62%
		Sangat puas	30	30%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	0	0%
		Tidak puas	5	5,1%
		Puas	37	37,4%
		Sangat puas	57	57,6%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruang kelas dan kerapian dosen	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	3	3%
		Puas	62	62,6%
		Sangat puas	31	31,3%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada di aspek kehandalan dan bukti fisik dengan persentase 3%, pada skala **tidak puas** berada di aspek daya tanggap dengan persentase 6,1%, pada skala **puas** berada di aspek bukti fisik dengan persentase 62,6% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 57,6%.

Tabel 3.5 Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Penelitian dan pengabdian

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan LPPM dalam mengelola penelitian dan pengabdian	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	65	65,7%
		Sangat puas	27	27,3%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan dalam mengajukan proposal penelitian dan pengabdian serta kecepatan	Sangat tidak puas	1	1%
		Tidak puas	7	7,1%
		Puas	62	62,6%
		Sangat puas	29	29,3%

	LPPM dalam merespon pengajuan proposal pengabdian (proses review dan seleksi)			
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan pelaksanaan penelitian dan pengabdian sesuai jadwal	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	6	6%
		Puas	62	62%
		Sangat puas	29	29%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas LPPM bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	4	4%
		Tidak puas	2	2%
		Puas	43	43,4%
		Sangat puas	50	50,5%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	5	5%
		Puas	62	62%
		Sangat puas	30	30%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada di aspek empati dengan persentase 4%, pada skala **tidak puas** berada di aspek daya tanggap dengan persentase 7,1%, pada skala **puas** berada di aspek kehandalan dengan persentase 65,7% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 50,5%.

Tabel 3.6 Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Perpustakaan

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan pustakawan dalam mengelola sistem perpustakaan	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	6	6%
		Puas	52	52%
		Sangat puas	39	39%
Daya	Kecepatan akses	Sangat tidak puas	1	1%

Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	terhadap buku dan referensi lainnya bagi mahasiswa	Tidak puas	15	15%
		Puas	55	55%
		Sangat puas	29	29%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketepatan dalam pelayanan aktivasi anggota, peminjaman dan pengembalian buku	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	57	57%
		Sangat puas	37	37%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	2	2%
		Puas	44	44,4%
		Sangat puas	50	50,5%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kebersihan, kelengkapan sarana ruangan dan kerapian petugas	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	3	3%
		Puas	60	60%
		Sangat puas	34	34%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada di aspek kehandalan, empati dan bukti fisik dengan persentase 3%, pada skala **tidak puas** berada di aspek daya tanggap dengan persentase 15%, pada skala **puas** berada di aspek bukti fisik dengan persentase 60% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 50,5%.

Tabel 3.7 Hasil tabulasi data survei kepuasan pada unit Sarana dan Prasarana

Aspek	Kepuasan pelayanan	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan staf bidang sarana dan prasarana dalam mengelola dan menginventarisasi sarana dan	Sangat tidak puas	1	1%
		Tidak puas	7	7%
		Puas	66	66%
		Sangat puas	26	26%

	prasarana			
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Prosedur pelayanan sarana dan prasarana mudah dikerjakan dan tidak berbelit-belit	Sangat tidak puas	3	3%
		Tidak puas	5	5,1%
		Puas	63	63,6%
		Sangat puas	28	28,3%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tersedia sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan mahasiswa	Sangat tidak puas	0	0%
		Tidak puas	14	14%
		Puas	62	62%
		Sangat puas	24	24%
Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas bersikap sopan dan ramah	Sangat tidak puas	2	2%
		Tidak puas	3	3,1%
		Puas	42	42,9%
		Sangat puas	52	52%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kerapian dan kelengkapan inventaris sarana dan prasarana pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kegiatan kemahasiswaan	Sangat tidak puas	1	1%
		Tidak puas	4	4%
		Puas	64	64%
		Sangat puas	31	31%

Persentase tertinggi pada skala **sangat tidak puas** berada pada aspek daya tanggap dengan persentase 3%, pada skala **tidak puas** berada di aspek jaminan dengan persentase 14%, pada skala **puas** berada di aspek kehandalan dengan persentase 66% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek empati dengan persentase 52%.

- b. Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Tata Pamong, Kepemimpinan, Tata Kelola dan Pengelola SDM Perguruan Tinggi

Tabel 3.8. Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Pamong

Aspek	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Kredibel	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	6	75%
Transparan	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	12,5%
	Puas	1	12,5%
	Sangat puas	6	75%
Akuntabel	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	1	12,5%
	Sangat puas	7	87,5%
Tanggungjawab	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	3	37,5%
	Sangat puas	5	62,5%
Adil	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	12,5%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	5	62,5%

Persentase pada skala **sangat tidak puas** seluruhnya 0%, persentase tertinggi pada skala **tidak puas** berada di aspek transparan dan adil dengan persentase 12,5%, pada skala **puas** berada di aspek tanggungjawab dengan persentase 37,5% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek akuntabel dengan persentase 87,5%.

Tabel 3.9 Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Kepemimpinan

Aspek	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Operasional	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	1	12,5%
	Sangat puas	7	87,5%
Organisasional	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	6	75%
Publik	Sangat tidak puas	0	0%

	Tidak puas	0	0%
	Puas	1	12,5%
	Sangat puas	7	87,5%

Persentase pada skala **sangat tidak puas** dan **tidak puas** seluruhnya 0%, persentase tertinggi pada skala **puas** berada di aspek organisasional dengan persentase 25% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek operasional dan publik dengan persentase 87,5%.

Tabel 3.10 Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Kelola

Aspek	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
Planning	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	3	37,5%
	Sangat puas	5	62,5%
Organizing	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	6	75%
Staffing	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	6	75%
Leading	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	6	75%
Controlling	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	12,5%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	5	62,5%

Persentase pada skala **sangat tidak puas** seluruhnya 0%, persentase tertinggi pada skala **tidak puas** berada di aspek controlling dengan persentase 12,5%, pada skala **puas** berada di aspek planning dengan persentase 37,5% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek organizing, staffing dan leading dengan persentase 75%.

Tabel 3.11 Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Manajemen SDM

Aspek	Skala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
-------	-------	--------------------------	--------------------------

Sistem Pengelolaan SDM	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	3	37,5%
	Sangat puas	5	62,5%
Pengembangan Kompetensi	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	12,5%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	5	62,5%
Pengembangan Karir/Jabatan	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	3	37,5%
	Sangat puas	5	62,5%
Dukungan dan Layanan terhadap Karya Ilmiah dan Produk Inovatif	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	3	37,5%
	Sangat puas	5	62,5%
Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	3	37,5%
	Sangat puas	5	62,5%
Kesejahteraan	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	12,5%
	Puas	1	12,5%
	Sangat puas	6	75%
Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	14,3%
	Puas	0	0%
	Sangat puas	6	85,7%
Kebutuhan Sosial/Keagamaan	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	0	0%
	Puas	2	25%
	Sangat puas	6	75%
Keamanan dan Keselamatan Kerja	Sangat tidak puas	0	0%
	Tidak puas	1	16,7%
	Puas	0	0%
	Sangat puas	5	83,3%

Persentase pada skala **sangat tidak puas** seluruhnya 0%, persentase tertinggi pada skala **tidak puas** berada di aspek Keamanan dan Keselamatan Kerja dengan persentase 16,7%, pada skala **puas** berada di aspek Sistem Pengelolaan SDM, Pengembangan Karir/Jabatan, Dukungan dan Layanan terhadap Karya Ilmiah dan Produk Inovatif, dan Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat dengan persentase 37,5% dan pada skala **sangat puas** berada di aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran dengan persentase 85,7%.

B. Analisa Hasil Pengukuran

- a. Analisa Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Pengukuran Tinggi

Pada skala **sangat tidak puas** masih dijumpai dengan jumlah presentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Unit Akademik dan Kemahasiswaan pada Aspek Empati : 4%

Unit Keuangan pada Aspek Jaminan dan Empati : 3%

Unit Administrasi Umum pada Aspek Jaminan dan Empati : 4%

Unit Pendidikan pada Aspek Keandalan dan Bukti Fisik : 3%

Unit Penelitian dan pada Pengabdian Aspek Empati : 4%

Unit Perpustakaan pada Aspek Keandalan, Empati dan Bukti Fisik : 3%

Unit Sarana dan Prasarana pada Aspek Daya Tanggap : 3%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit akademik dan kemahasiswaan, administrasi umum dan juga penelitian, memiliki persentase paling tinggi yaitu 4%, dan semuanya berada pada aspek empati.

Pada skala **tidak puas** masih dijumpai dengan jumlah presentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Unit Akademik dan kemahasiswaan pada Aspek Keandalan dan Daya Tanggap: 5%

Unit Keuangan pada Aspek Daya Tanggap : 8%

Unit Administrasi Umum pada Aspek Daya Tanggap : 7,1%

Unit Pendidikan pada Aspek Daya Tanggap : 6,1%

Unit Penelitian dan pengabdian pada Aspek Daya Tanggap: 7,1%

Unit Perpustakaan pada Aspek Daya Tanggap :15%

Unit Sarana dan Prasarana pada Aspek Jaminan : 14%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit perpustakaan, memiliki persentase paling tinggi yaitu 15% pada aspek daya tanggap.

Pada skala **puas** masih dijumpai dengan jumlah presentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Unit Akademik dan Kemahasiswaan pada Aspek Keandalan: 74%

Unit Keuangan pada Aspek Keandalan : 68,7%

Unit Administrasi Umum pada Aspek Keandalan: 70%

Unit Pendidikan pada Aspek Bukti Fisik : 62,6%

Unit Penelitian dan pengabdian pada Aspek Kehandalan : 65,7%

Unit Perpustakaan pada Aspek Bukti Fisik: 60%

Unit Sarana dan Prasarana pada Aspek Kehandalan : 66%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit akademik dan kemahasiswaan, memiliki persentase paling tinggi yaitu 74% pada aspek kehandalan.

Pada skala **sangat puas** masih dijumpai dengan jumlah presentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Unit Akademik dan kemahasiswaan pada Aspek Empati : 52,5%

Unit Keuangan pada Aspek Empati: 50%

Unit Administrasi Umum pada Aspek Empati : 52,5%.

Unit Pendidikan pada Aspek Empati : 57.6%

Unit Penelitian dan pengabdian pada Aspek Empati : 50,5%

Unit Perpustakaan pada Aspek Empati : 50,5%

Unit Sarana dan Prasarana pada Aspek Empati : 52%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit pendidikan, memiliki persentase paling tinggi yaitu 57,6 pada aspek empati.

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Tata Pamong terhadap pelayanan Perguruan Tinggi di STIQSI Lamongan, menunjukkan bahwa persentase tertinggi secara berturut-turut ada pada skala **puas** terutama pada Unit Akademik dan Kemahasiswaan pada Aspek Kehandalan dengan persentase 74%.

Sedangkan untuk skala sangat tidak puas yang dijumpai, terdapat nilai persentase 4% pada unit akademik dan kemahasiswaan, administrasi umum dan juga penelitian yang masih memerlukan perbaikan agar nilai persentase pada skala sangat tidak puas dapat menurun.

Jika dilihat lagi, pada skala tidak puas, juga dijumpai persentase 15% pada Unit Perpustakaan pada Aspek Daya Tanggap yang termasuk tinggi, sehingga perlu segera dievaluasi agar penilaian untuk unit perpustakaan terutama pada aspek daya tanggap dapat terus membaik.

b. Analisa Hasil Survei Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Kepemimpinan Dan Manajement SDM

Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Tenaga Dosen dan Tendik Terhadap Tata Pamong, kepemimpinan, tata kelola dan manajemen SDM masing pada tiap skala memiliki angka persentase tertinggi.

Pada skala **sangat tidak puas**, seluruh aspek menunjukkan persentase 0% , sehingga tidak ada dosen maupun tata pamong yang merasa sangat tidak puas terhadap tata pamong, kepemimpinan, tata kelola dan manajemen SDM yang ada di STIQSI Lamongan.

Pada skala **tidak puas** masih dijumpai dengan jumlah persentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Tata Pamong pada Aspek Transparan dan Adil: 12,5%

Kepemimpinan : 0%

Tata Kelola Aspek *Controlling* : 12,5%

Manajemen SDM Aspek Keamanan dan Keselamatan Kerja : 16,7%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit manajemen SDM, memiliki persentase paling tinggi yaitu 16,7% pada aspek keamanan dan keselamatan kerja.

Pada skala **puas** masih dijumpai dengan jumlah persentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Tata Pamong pada Aspek Tanggungjawab : 37,5%

Kepemimpinan pada Aspek Organisasional : 25%

Tata Kelola pada Aspek *Planning* : 37,5%

Manajemen SDM pada aspek Sistem Pengelolaan SDM, Pengembangan Karir/Jabatan, Dukungan dan Layanan terhadap Karya Ilmiah dan Produk Inovatif, serta Dukungan dan Layanan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat : 37,5%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit tata pamong, kepemimpinan dan manajemen SDM, memiliki persentase paling tinggi 37,5% pada aspek tanggungjawab, *planning*, Sistem Pengelolaan SDM, Pengembangan Karir/Jabatan, Dukungan dan Layanan terhadap Karya Ilmiah dan Produk Inovatif, serta Dukungan dan Layanan terhadap PkM.

Pada skala **sangat puas** masih dijumpai dengan jumlah persentase yang tinggi pada beberapa unit, diantaranya:

Tata Pamong pada Aspek Akuntabel : 87,5%

Kepemimpinan pada Aspek Operasional Dan Publik : 87,5%

Tata Kelola pada Aspek *Organizing, Staffing dan Leading* : 75%

Manajemen SDM pada Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran : 85,7%

Hasil tersebut menunjukkan seluruh unit memiliki persentase tinggi yakni 85,7% pada aspek akuntabel, operasional dan publik, aspek kebutuhan kesehatan dan kebugaran kecuali pada unit tata kelola.

Dari keseluruhan hasil tabulasi survei kepuasan dosen dan tata pamong Terhadap Tata Pamong, kepemimpinan, tata kelola dan manajemen SDM menunjukkan bahwa persentase tertinggi ada pada skala sangat puas dengan persentase 87,5%.

BAB IV

KESIMPULAN

Dari hasil survei kepuasan mahasiswa, dosen dan tata pamong terhadap pelayanan di STIQSI Lamongan, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan skala yang didapat dapat dirinci sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei kepuasan pada mahasiswa, dosen dan tata pamong dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar aspek empati pada unit Akademik dan Kemahasiswaan, administrasi umum, penelitian dan pengabdian masih perlu ditingkatkan.
2. Unit Perpustakaan pada Aspek Daya Tanggap perlu untuk meningkatkan kecepatan akses pada buku dan referensi.
3. Sebagian besar seluruh unit telah mendapatkan persentase tinggi dengan skala puas.
4. Sebagian besar aspek empati mendapatkan persentase yang tinggi pada skala sangat puas.
5. Pada unit pelaksanaan tata pamong, kepemimpinan, tata kelola dan manajemen SDM mendapatkan persentase 0% pada seluruh unit.
6. Unit kepemimpinan mendapatkan persentase 0% pada seluruh aspek.
7. Masih kurangnya keamanan dan keselamatan kerja pada unit manajemen SDM.
8. Sebagian besar unit telah memiliki persentase tinggi pada skala puas kecuali unit kepemimpinan pada aspek organisasional.
9. Sebagian besar unit telah memiliki persentase tinggi pada skala sangat puas, kecuali unit Tata Kelola pada Aspek *Organizing, Staffing dan Leading*.

B. Saran

1. Hendaknya masing-masing tata pamong yang bertanggungjawab pada unit akademik, kemahasiswaan, administrasi umum, penelitian dan pengabdian untuk lebih meningkatkan lagi empati terhadap mahasiswa.
2. Pengurus atau anggota perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan tanggap terhadap buku atau referensi lain.
3. Hendaknya perguruan tinggi mengeluarkan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja pada seluruh tata pamong.
4. Pemimpin hendaknya memperbaiki aspek organisasional.
5. Unit tata kelola diharapkan untuk meningkatkan aspek *Aspek Organizing, Staffing dan Leading*.