

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2023/2024



STAIN SULTAN ABDURRAHMAN  
KEPUALAUAN RIAU

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap unit-unit layanan yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Ada 3 (enam) jenis Kriteria layanan yang disurvei yaitu: 1) Keuangan, sarana, dan prasarana, 2) Pendidikan, 3) Layanan Kemahasiswaan. Tujuan dari survei ke 3 (Tiga) kriteria adalah untuk mengungkap tingkat seberapa tinggi indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diselenggarakan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.

Bintan, September 2024

Tim Survei

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei.....	3
C. Manfaat Survei.....	3
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK.....</b>	<b>4</b>
A. Pengertian Layanan Publik.....	4
B. Konsep Kualitas Layanan.....	5
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>7</b>
A. Lokasi dan Waktu Survei .....	7
B. Metode Survei .....	7
C. Objek yang disurvei.....	8
D. Populasi dan Sampel .....	8
E. Teknik Pengumpulan Data.....	9
F. Kisi-Kisi Angket .....	10
G. Uji Validitas.....	17
H. Metode Pengolahan Data.....	18
<b>BAB IV HASIL SURVEI.....</b>	<b>19</b>
A. Kriteria Mahasiswa .....	19
B. Kriteria Keuangan Sarana dan Prasarana .....	23
C. Kriteria Pendidikan.....	26
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>29</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>30</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>31</b>

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

Azra melihat terjadinya fenomena perubahan pendidikan pada era ini pada tiga aspek yaitu:

*Pertama*, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy mengatakan, "*For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery*". Reformasi lembaga pendidikan pada era

globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Kerry menambahkan peran sentral perguruan tinggi sebagaimana dikutip oleh Alma pada tulisannya tentang Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu menjelaskan, *“the university became, in the words of Flexner, an institution consciously devoted to the pursuit of knowledge, the solution of problems, the critical appreciation of achievement and the training of men at a really high level.”* Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, secara praktis peran perguruan tinggi menjadi tiga bagian utama yaitu, *pertama*: peran idealis, yaitu sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, atau transfer ilmu pengetahuan, *kedua*: peran sosial, yaitu sebagai pusat pemecahan problem sosial masyarakat, *ketiga*: peran ekonomis- pragmatis yaitu sebagai pusat latihan dan training sumber daya manusia untuk mempersiapkan anak didik memasuki dunia lapangan kerja.

Untuk itu dalam rangka mendorong perguruan tinggi agar mahasiswa mampu melaksanakan ketiga peran, lembaga perguruan tinggi diwajibkan untuk mempersiapkan mahasiswa memiliki kemampuan menguasai keterampilan keterampilan tersebut. Salah satu pemecahan yang dilakukan oleh perguruan 1) Keuangan, sarana, dan prasarana, 2) Pendidikan, 3) Layanan Kemahasiswaan.

Saat ini ketiga kriteria layanan tersebut telah dilakukan oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Namun diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan ketiga jenis kriteria layanan tersebut. Untuk itu STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau melalui tim survei melakukan kegiatan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan untuk mahasiswa. Hasil survei diharapkan dapat dijadikan acuan dalam menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan.

## **B. Tujuan Survei**

Tujuan dilakukannya survei terhadap Layanan untuk Mahasiswa adalah:

1. Memberikan gambaran implementasi pelayanan yang telah dilakukan oleh unit-unit pelayanan
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing Kriteria layanan sehingga

dapat memberikan solusi bagi peningkatan kualitas layanan

4. Sebagai bahan dan sumber informasi penetapan rencana tindak lanjut perbaikan layanan untuk Mahasiswa
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan untuk Mahasiswa.

### **C. Manfaat Survei**

Kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa di lingkungan STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau sebagai pengguna dalam menilai layanan untuk Mahasiswa
2. Mendorong unit layanan kemahasiswaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan untuk Mahasiswa
3. Mendorong unit pelayanan kemahasiswaan untuk aktif dan inovatis dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

## BAB II KAJIAN TEORETIK

### A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

## **B. Konsep Kualitas Layanan**

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaum (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

## BAB III METODOLOGI SURVEI

### A. Lokasi dan Waktu Survei

#### 1. Lokasi Survei

Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik dilaksanakan di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dengan melibatkan mahasiswa yang tersebar di 12 (dua belas) Program Studi: 1) Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2) Prodi Ilmu Alquran dan Tafsir, 3) Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 4) Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, 5) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, 6) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 7) Program Studi Tadris Bahasa Inggris, 8) Program Studi Pendidikan Agama Islam, 9) Program Studi Akuntansi Syariah, 10) Hukum Keluarga Islam/Ahwalusyasyiah dan 11) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, 12) Magister Manajemen Pendidikan Islam.

#### 2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan juli sampai September 2024. Rencana detail pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Juli	Agustus	September
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

### B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada Survei STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian

tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7) pengembangan indikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada survei ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan publik di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

### c. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yaitu:

Tabel 3.2 Objek Survei

No	Jenis Kriteria Layanan
1	Keuangan, Sarana, dan Prasarana
2	Layanan Kemahasiswaan
3	Layanan Pendidikan

### D. Populasi dan Sampel

#### 1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah populasi mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau tahun akademik 2023/2024 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 209 mahasiswa yang ada di 11 (sebelas) Program Studi Sarjana dan 1 Program Studi Magister. Dari jumlah mahasiswa tersebut akan diambil sampel yang dapat mewakili keseluruhan jumlah mahasiswa.

## 2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Sampling diambil dengan kriteria mahasiswa yang mampu mengakses layanan survei kampus. Berdasarkan hal tersebut jumlah sampel mahasiswa sebanyak 209 mahasiswa yang dibagi menjadi:

Tabel 3.3 Jumlah Sampel

No.	Kampus	Jumlah sampel
1	STAIN Sultan Abdurrahman	209
	Total	209

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti kurang puas. Angka 2 berarti cukup puas. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan puas dan angka 4 mengindikasikan sangat puas.

## F. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan berdasarkan indikator antara lain: 1) *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material. 2) *Realiable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan

tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance* (jaminan): meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan 5) *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Masing-masing kuesioner jenis layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Layanan kemahasiswaan

#### a. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penalaran dan Softskills

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
2	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
3	Kecepatan proses pendaftaran				
4	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) setelah pendaftaran				
<b>RELIABILITY</b>					
5	Kemudahan melakukan pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
6	Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
<b>ASSURANCE</b>					
7	Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
8	Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
<b>EMPHATY</b>					
9	Kenyamanan lingkungan kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				

10	Keakraban peserta kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
<b>TANGIBLE</b>					
11	Materi kegiatan Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)				
12	Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa				
13	Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau				
<b>Rata – rata</b>					

**b. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Minat dan Bakat**

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat				
2	Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan bakat dan minat				
3	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi				
4	Kecepatan proses persetujuan kegiatan bakat dan minat				
5	Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan bakat dan minat				
6	Informasi status pencairan dana kegiatan bakat dan minat				
7	Mampu memberikan informasi dengan jelas kegiatan bakat dan minat				
<b>EMPHATY</b>					
8	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat				
9	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi				

RELIABILITY					
10	Kecepatan pencairan dana kegiatan bakat dan minat				
11	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan bakat dan minat				
ASSURANCE					
12	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi				
13	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat kampus				
14	Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapi				
TANGIBLE					
15	Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan				
<b>Rata – rata</b>					

**c. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling**

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
TANGIBLE					
1	Kenyamanan tempat konsultasi				
2	Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau				
EMPHATY					
3	Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling				
4	Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling				
ASSURANCE					
5	Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan				

6	Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan				
RELIABILITY					
7	Ketepatan waktu pelayanan				
responsiveness					
8	Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa				
Rata – rata					

**d. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa**

NO	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
RESPONSIVENESS					
1	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa				
2	Kejelasan informasi beasiswa				
3	Kecepatan proses seleksi beasiswa				
4	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa				
RELIABILITY					
5	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
6	Kemudahan proses pengajuan beasiswa				
7	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa				
8	Kejelasan putusan penerima beasiswa				
9	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa				
10	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
EMPHATY					
11	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan				
12	Kemudahan pencairan beasiswa				
TANGIBLE					
13	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa				
ASSURANCE					

14	Keramahan proses pengajuan beasiswa				
<b>Rata – rata</b>					

**e. Layanan Kesehatan**

No.	Pernyataan	Persentase (%)			
		1	2	3	4
1	Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau				
2	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa				
3	Kejelasan informasi layanan kesehatan				
4	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan				
5	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa				
6	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa				
7	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan				
Rata-rata					

**2. Survey mahasiswa tentang keuangan, sarana dan prasarana**

**a. keuangan**

No.	ITEM	PERSENTASE (%)			
		1	2	3	4
<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	Kejelasan informasi beasiswa				
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
3	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa				
4	Kecepatan proses seleksi beasiswa				
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa				
6	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa				
<b>RELIABILITY</b>					
7	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa				
8	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
<b>ASSURANCE</b>					
9	Keramahan proses pengajuan beasiswa				

EMPHATY					
10	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa				
11	Kemudahan proses pengajuan beasiswa				
12	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan				
13	Kemudahan pencairan beasiswa				
	<b>TANGIBLE</b>				
14	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa				
	Rata-rata				

**b. survei ketersediaan dan kondisi sarana prasarana**

NO	ITEM	PERSENTASE (%)			
		1	2	3	4
<b>TANGIBLE</b>					
1	Kondisi pencahayaan Ruang Kelas				
2	Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas				
3	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas				
4	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas				
5	Pencahayaan ruang auditorium				
6	Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang Auditorium				
7	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium				
8	Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parker				
9	Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi				
10	Ketersediaan pusat informasi kampus				
<b>RELIABILITY</b>					
11	Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium				
12	Petugas membersihkan toilet setiap hari				
13	Petugas membersihkan toilet setiap hari				
<b>ASSURANCE</b>					
14	Fungsi dan kebersihan toilet				
15	Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat				
16	Ketersediaan dan penataan kantin				
17	Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus				

EMPHATY				
18	Ketersediaan ruang sholat			
19	ketersediaan sarana dan prasarana olahraga			
20	Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa			
RESPONSIVENESS				
NO	ITEM			
TANGIBLE				
21	Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak			

## 1. Pendidikan

### a. tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan,

No	Item	PERSENTASE (%)			
		1	2	3	4
ASSURANCE					
1	Dosen antusias dalam menyampaikan mata kuliah dan mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan saya menganjurkan dosen ini tetap mengajar mata kuliah yang sama				
2	Dosen berwibawa, berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian				
3	Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor				
4	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas				
5	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa				
RELIABILITY					
6	Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan				
7	Dosen melaksanakan UTS (Ujian Tengah Semester) setelah jumlah pertemuan minimal terpenuhi [7 kali] dan melakukan pengawasan saat pelaksanaannya serta memberikan hasil evaluasi [UTS/kuis/tugas-tugas tepat waktu]				

8	Dosen memberikan tugas mandiri dan terstruktur kepada mahasiswa sesuai dengan bobot SKS dan tuntutan kurikulum serta memberikan feed back [umpan balik] terhadap tugas- tugas tersebut				
9	Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari				
10	Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif				
11	Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan				
12	Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi				
13	Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa				
14	Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu				
TANGIBLE					
15	Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan				
16	Dosen selalu membuat RPS, menyampaikan silabus, kompetensi dan tujuan perkuliahan yang hendak dicapai kepada mahasiswa serta menganjurkan bahan bacaan untuk membantu penguasaan materi perkuliahan				
RESPONSIVENESS					
17	Dosen memberikan informasi aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan				
EMPHATY					
18	Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah				
19	Dosen menegakkan aturan/ tata tertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa				

## ii. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*). Untuk menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki  $V \geq 0,2$ . Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \sum s / [n(c - lo)]$$

Ket:

$\sum s$  = jumlah skor

n = jumlah pakar

c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar

lo = skor terendah yang diberikan oleh pakar

## iii. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:

1) Untuk menghitung rata-rata masing-masing instrumen dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\text{Skor yang diperoleh} \times 4}{\text{Skor Maksimal}}$$

Skor Maksimal

2) Menkonversi rata-rata dengan menggunakan Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi

IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB IV HASIL SURVEI

Hasil kegiatan survei yang dilakukan oleh tim survei pada tahun 2025 yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September masing-masing jenis layanan untuk mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut :

### A. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA MAHASISWA

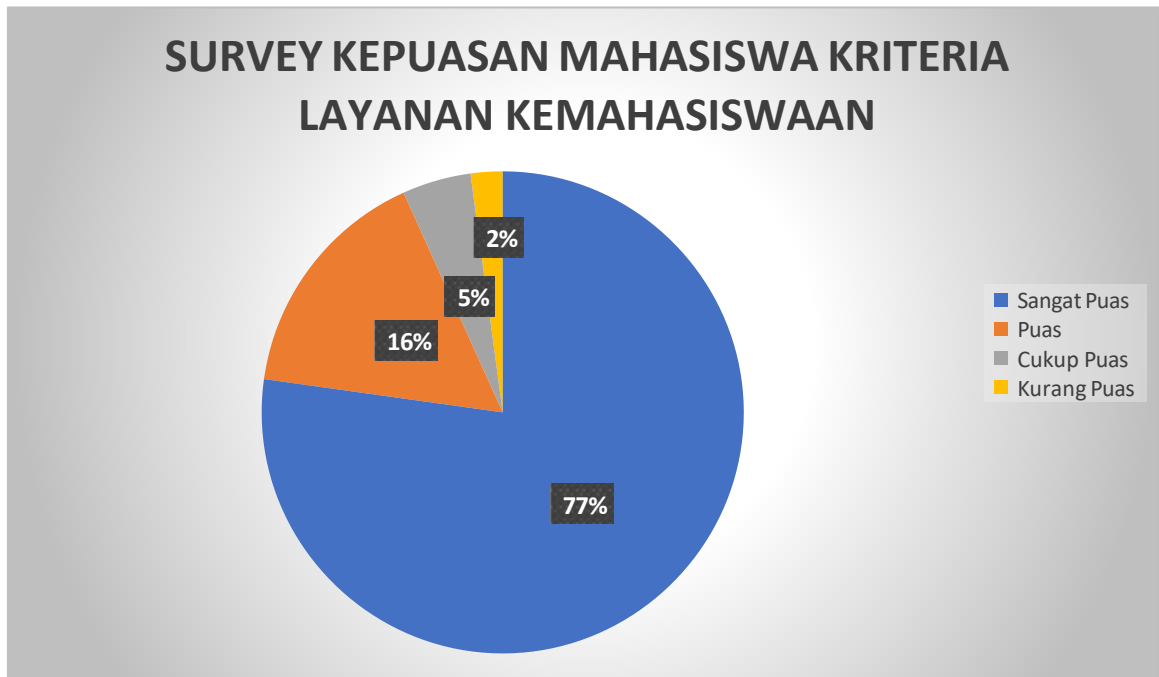
NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
2	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	9	4,30	10	4,78	31	14,83	159	76,07	209
3	Kecepatan proses pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
4	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) setelah pendaftaran	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
5	Kemudahan melakukan pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
6	Profesionalisme fasilitator/ tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
7	Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209

8	Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
9	Kenyamanan lingkungan kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
10	Keakraban peserta kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
11	Materi kegiatan pembinaan soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan)	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
12	Soft skills (Seminar, Workshop, Pelatihan) dapat meningkatkan wawasan, karakter dan potensi pribadi mahasiswa	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
13	Lokasi unit layanan soft Skill mahasiswa yang mudah dijangkau	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
14	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat	9	4,30	10	4,78	31	14,83	159	76,07	209
15	Kejelasan prosedur pengurusan Surat Izin Kegiatan bakat dan minat	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
16	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi	9	4,30	10	4,78	31	14,83	159	76,07	209
17	Kecepatan proses persetujuan kegiatan bakat dan minat	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
18	Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan Surat izin kegiatan bakat dan minat	9	4,30	10	4,78	31	14,83	159	76,07	209
19	Informasi status pencairan dana kegiatan bakat dan minat	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
20	Mampu memberikan informasi dengan jelas kegiatan bakat dan minat	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209

21	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
22	Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
23	Kecepatan pencairan dana kegiatan bakat dan minat	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
24	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan bakat dan minat	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
25	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat prodi	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
26	Sikap profesional pelayanan terkait minat dan bakat di tingkat kampus	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
27	Pemberi Layanan bersikap sopan dan berpenampilan rapi	9	4,30	10	4,78	31	14,83	159	76,07	209
28	Surat izin kegiatan diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
29	Kenyamanan tempat konsultasi	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
30	Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mahasiswa yang mudah dijangkau	9	4,30	10	4,78	30	14,35	160	76,55	209
31	Sikap dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
32	Kemampuan dosen PA dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
33	Kemampuan dosen PA memberi penjelasan dan masukan	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
34	Keamanan menjaga rahasia saat proses bimbingan	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
35	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
36	Kecepatan melayani konsultasi mahasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
37	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
38	Kejelasan informasi beasiswa	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209

39	Kecepatan proses seleksi beasiswa	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
40	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
41	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
42	Kemudahan proses pengajuan beasiswa	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
43	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
44	Kejelasan putusan penerima beasiswa	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
45	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
46	Ketepatan waktu pemberian beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
47	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
48	Kemudahan pencairan beasiswa	6	2,87	12	5,74	31	14,83	160	76,55	209
49	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
50	Keramahan proses pengajuan beasiswa	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
51	Lokasi unit layanan kesehatan mahasiswa yang mudah dijangkau	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
52	Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
53	Kejelasan informasi layanan kesehatan	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
54	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
55	Kemampuan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
56	Keramahan petugas kesehatan dalam melayani mahasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
57	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kesehatan	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
	TOTAL	255	2,14	550	4,61	1912	16,04	9196	77,19	11913

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara umum kualitas layanan kemahasiswaan dengan tingkat kepuasan **Sangat Puas** dengan skor 9196, **Puas** skor 1912, **Cukup Puas** skor 551, dan **Kurang Puas** skor 255. Untuk hasil data dalam skala persen seperti digambarkan pada diagram berikut:



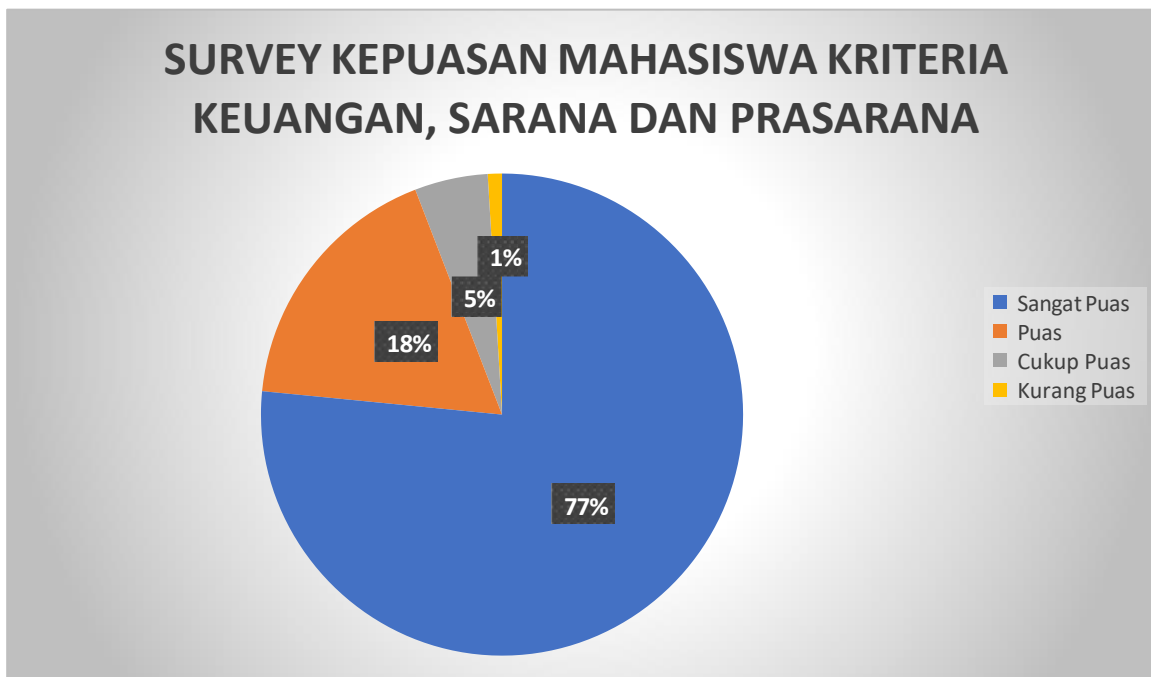
## B. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kejelasan informasi beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
3	Kejelasan kriteria seleksi beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
4	Kecepatan proses seleksi beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209

6	Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
7	Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
8	Ketepatan waktu pemberian beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
9	Keramahan proses pengajuan beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
10	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
11	Kemudahan proses pengajuan beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
12	Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok perkuliahan	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
13	Kemudahan pencairan beasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
14	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
15	Kondisi pencahayaan Ruang Kelas	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
16	Ketersediaan fasilitas pembelajaran dan teknologi informasi ruang kelas	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
17	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
18	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang kelas	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
19	Pencahayaan ruang auditorium	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
20	Ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi ruang auditorium	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
21	Ketersediaan sirkulasi udara di ruang auditorium	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
22	Ketersediaan, ketertiban dan keamanan area parkir	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
23	Ketersediaan dan kecepatan fasilitas wifi	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
24	Ketersediaan pusat informasi kampus	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
25	Kebersihan dan kenyamanan ruang auditorium	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
26	Petugas membersihkan toilet setiap hari	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
27	Fungsi dan kebersihan toilet	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209

28	Kebersihan dan kenyamanan ruang sholat	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
29	Ketersediaan dan penataan kantin	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
30	Kenyamanan dan kebersihan ruang layanan kampus	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
31	Ketersediaan ruang sholat	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
32	ketersediaan sarana dan prasarana olahraga	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
33	Ketersediaan sarana dan prasarana organisasi mahasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
34	Kecepatan memperbaiki sarana yang rusak	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
	TOTAL	68	0,95	349	4,91	1250	17,59	5439	76,54	7106

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara kepuasan mahasiswa untuk kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana dengan hasil **Sangat Puas** skor 5439, **Puas** skor 1250, **Cukup Puas** skor 349, dan **Kurang Puas** skor 68. Untuk hasil data dalam skala persen seperti digambarkan pada diagram berikut:



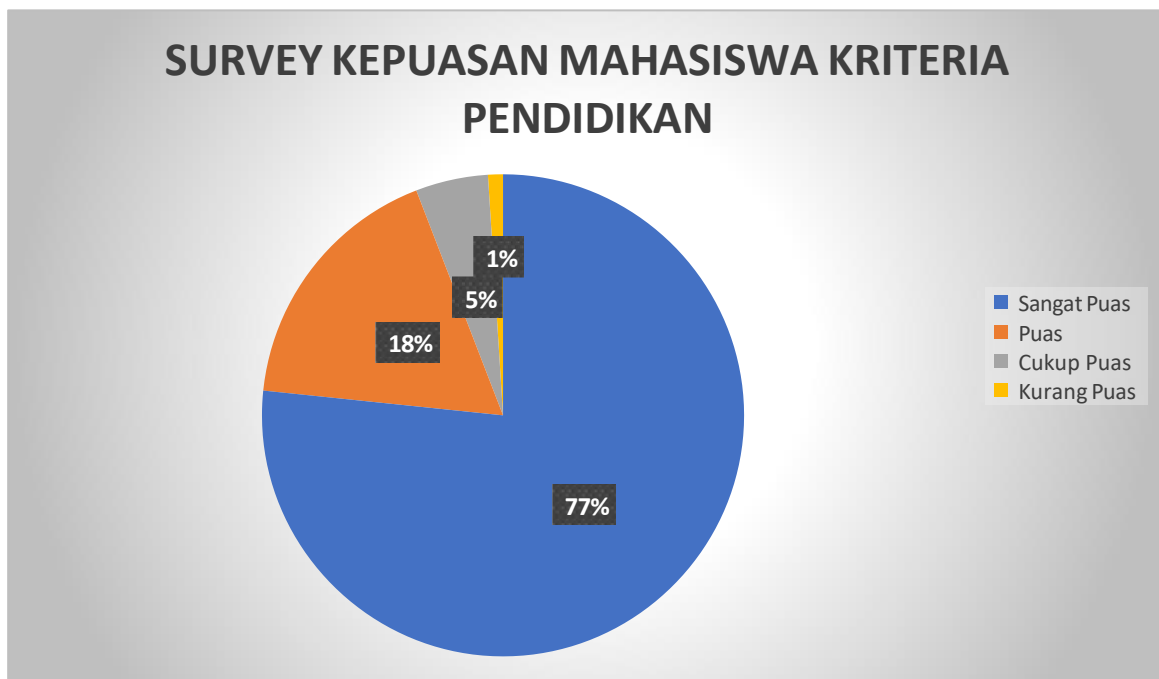
### C. SURVEY KEPUASAN MAHASISWA KRITERIA PENDIDIKAN

NO	ITEM	KURANG PUAS		CUKUP PUAS		PUAS		SANGAT PUAS		TOTAL
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Dosen antusias dalam menyampaikan mata kuliah dan mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan saya menganjurkan dosen ini tetap mengajar mata kuliah yang sama	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
2	Dosen berwibawa,berpenampilan rapi, bersih dan serasi dalam berpakaian	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
3	Dosen ramah terhadap mahasiswa dan memiliki rasa humor	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
4	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
5	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
6	Dosen melaksanakan perkuliahan dan jumlah pertemuan sesuai dengan jadwal perkuliahan dan selalu membawa Daftar Hadir Mahasiswa serta Batas Perkuliahan	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
7	Dosen melaksanakan UTS (Ujian Tengah Semester) setelah jumlah pertemuan minimal terpenuhi [7 kali] dan melakukan pengawasan saat pelaksanaannya serta memberikan hasil evaluasi [UTS/kuis/tugas-tugas tepat waktu	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
8	Dosen memberikan tugas mandiri dan terstruktur kepada mahasiswa sesuai dengan bobot SKS dan tuntutan kurikulum serta memberikan feed back [umpan balik] terhadap tugas-	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209

	tugas tersebut									
9	Dosen memulai pembelajaran dengan menyampaikan topik dan batasan materi yang akan dipelajari	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
10	Dosen selalu memberikan penilaian dengan obyektif	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
11	Kesesuaian materi kuliah yang diberikan dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa dan kesesuaian alat penilaian dengan materi perkuliahan	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
12	Kesesuaian Media pembelajaran yang digunakan dosen dengan kompetensi dan materi	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
13	Kesesuaian strategi pembelajaran yang digunakan dosen dikelas dengan kompetensi yang akan dicapai mahasiswa	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
14	Pelaksanaan ujian dilaksanakan tepat waktu	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
15	Dosen memberikan sumber referensi untuk melengkapi materi yang diberikan	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
16	Dosen selalu membuat RPS, menyampaikan silabus, kompetensi dan tujuan perkuliahan yang hendak dicapainya kepada mahasiswa serta menganjurkan bahan bacaan untuk membantu penguasaan materi perkuliahan	4	1,91	10	4,78	35	16,74	160	76,55	209
17	Dosen memberikan informasi aktual dan wawasan baru terkait dengan materi perkuliahan	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209
18	Dosen memberikan kesempatan dalam berurusan di dalam dan di luar jam kuliah	4	1,91	5	2,39	30	14,35	170	81,33	209
19	Dosen menegakkan aturan/ tata tertib/ kode etik dalam perkuliahan dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa	0	0	12	5,74	40	19,13	157	75,11	209

	TOTAL	40	1	193	4,86	695	17,5	3043	76,63	3971
--	-------	----	---	-----	------	-----	------	------	-------	------

Berdasarkan tabel nampak bahwa secara kepuasan mahasiswa untuk kriteria Pendidikan dengan hasil **Sangat Puas** skor 3043, **Puas** skor 695, **Cukup Puas** skor 193, dan **Kurang Puas** skor 40. Untuk lebih jelasnya hasil data seperti digambarkan pada diagram berikut:



## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data survei yang dilakukan pada bulan Juli sampai September 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada kriteria Layanan kemahasiswaan kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori **Sangat Puas** dengan skor 9196, diikuti kategori **Puas** skor 1912, **Cukup Puas** skor 551, dan **Kurang Puas** skor 255. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang mereka terima sebagai pengguna.
2. Pada kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori **Sangat Puas** skor 5439, diikuti kategori **Puas** skor 1250, **Cukup Puas** skor **349**, dan **Kurang Puas** skor 68. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang mereka terima sebagai pengguna.
3. Pada kriteria Pendidikan kepuasan mahasiswa didominasi dengan tingkat kepuasan dengan kategori **Sangat Puas** skor 3043, diikuti kategori **Puas** skor 695, **Cukup Puas** skor 193, dan **Kurang Puas** skor 40. Data ini harus menjadi pertimbangan oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategi dan program kerja dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang mereka terima sebagai pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yoyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

## LAMPIRAN


Lampiran Survei Kepuasan Mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau selengkapnya dapat diakses di sini: [Survei Kepuasan Mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman](#)




SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
**SULTAN ABDURRAHMAN**  
KEPULAUAN RIAU

### SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK, SARANA & PRASARANA

Assalamualaikum wr. wb.  
Para mahasiswa sekalian, berikut adalah formulir Kuesioner, angket kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi akademik dan sarana prasarana pembelajaran pada Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya.  
Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan Mahasiswa STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

heryfirmansah968@gmail.com [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

NIM \*

Jawaban Anda

