

**LAPORAN HASIL ANALISIS SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN AKADEMIK
PRODI PBA**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA ARAB
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA**



TIM PENYUSUN

Prof. Dr. Siswanto, M.Pd.I
Dekan Fakultas Tarbiyah
(Penanggung Jawab)

Dr. Mulyadi, S.S., M.Pd.
Ketua LPM IAIN Madura
(Ketua)

R. Taufikurrahman, M.Pd.I.
Ketua Prodi Pendidikan Bahasa Arab
(Wakil Ketua)

Royhan Yasin, M.Pd.I.
Unit Kendali Mutu
(Anggota)

Dr. Nurul Hadi, M.Pd.
(Analisis)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik oleh LPM IAIN Madura dapat terlaksana dengan baik.

Laporan ini merupakan rangkuman hasil survei kepuasan mahasiswa IAIN Madura terhadap layanan akademik yang dilaksanakan oleh LPM IAIN Madura periode 2023. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja fungsi akademik Perguruan Tinggi agar dapat terus meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu layanan akademik.

Atas nama LPM IAIN Madura, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah bersedia terlibat dan memberikan respon terhadap kuesioner survei ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi perbaikan mutu layanan akademik IAIN Madura ke depannya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pamekasan, 18 Juni 2023

Ketua LPM IAIN Madura



Dr. Mulyadi, S.S., M.Pd.

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK PRODI PBA IAIN MADURA

1.	Judul	: Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Tahun 2022
2.	Tim Pelaksana	: Ketua : Dr. Mulyadi, S.S., M.Pd. Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Wakil Ketua : R. Taufikurrahman, M.Pd.I. Ketua Prodi Pendidikan Bahasa Arab Anggota : Royhan Yasin, M.Pd.I. Unit Kendali Mutu
3.	Analisis	: Dr. Nurul Hadi, M.Pd. Kepala Pusat Pengembangan Mutu Akademik
4.	Waktu Survei	: 6 bulan (Januari – Juni 2023)



Ketua Pelaksana,

Dr. Mulyadi, S.S., M. Pd.
NIP: 196706091993081001
 Dekan Fakultas Tarbiyah,

Pamekasan, 15 Juni 2023

Analisis,

Dr. Nurul Hadi, M.Pd.
NIP: 198105132015031002
 Ketua Prodi PBA,



Dr. H. Siswanto, M.Pd.I
NIP: 197802152005011005

R. Taufikurrahman, M.Pd.I.
NIP: 197111212003121001

DAFTAR ISI

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat.....	2
BAB II METODE PENELITIAN	
2.1 Jenis Penelitian	3
2.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	3
2.3 Instrument Penelitian	3
2.4 Populasi dan Sampel	4
2.5 Teknik Pengumpulan Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Profil Responden	5
3.2 Analisis Butir Pernyataan	6
3.3 Rangkuman Hasil Analisis	10
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	11
4.2 Saran	11
DAFTAR PUSTAKA	12
LAMPIRAN INSTRUMEN PENELITIAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN MADURA mempunyai tanggung jawab untuk mengukur dan mengevaluasi mutu layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa. Evaluasi dilakukan agar layanan akademik yang diberikan semakin bermutu dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Salah satu cara yang dilakukan LPM untuk mengukur dan mengevaluasi mutu layanan akademik adalah dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan perguruan tinggi. Hasil survei ini sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan untuk perbaikan mutu layanan akademik di masa yang akan datang.

LPM IAIN MADURA telah melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik secara berkala. Namun survei yang terakhir dilakukan masih pada tahun 2021. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan saat ini, LPM IAIN MADURA melakukan kembali survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik untuk periode Januari hingga Juni 2023.

1.2. Tujuan

Tujuan dilakukannya survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik untuk periode Januari hingga Juni 2023 adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan IAIN MADURA.
- b. Untuk mengetahui aspek layanan akademik yang memuaskan dan aspek yang perlu ditingkatkan menurut mahasiswa.

1.3. Manfaat

Diharapkan hasil survei ini bermanfaat untuk:

- a. Meningkatkan mutu layanan akademik IAIN MADURA ke depannya berdasarkan masukan dari mahasiswa.
- b. Sebagai acuan bagi perguruan tinggi dalam merencanakan program perbaikan mutu.
- c. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diberikan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi objek penelitian berdasarkan data yang dihimpun.

2.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di IAIN MADURA. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2023 untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik selama periode Januari hingga Juni 2023.

2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik.

Aspek-aspek yang diukur meliputi kepuasan terhadap Aspek Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik), Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan), Reliability (Keandalan Pelayanan), Empathy (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan), dan Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan).

Skala pengukuran menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban yaitu: 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (netral), 4 (puas), 5 (sangat puas).

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Prodi PBA IAIN MADURA yang berjumlah kurang lebih 200 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling, diambil sebanyak 85 mahasiswa sebagai sampel penelitian.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada mahasiswa sampel menggunakan https://espmi.iainmadura.ac.id/web#action=408&model=survey.survey&view_type=kanban&cids=1&menu_id=375. Data kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

Responden dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi PBA IAIN Madura yang menjadi sumple survey ini adalah 85 responden mahasiswa aktif prodi PBA. Survei ini menyasar mahasiwsa PBA dari empat semester yang berbeda, yaitu semester 2, semester 4, semester 6 dan semester 8.

3.2. Aspek Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)

3.2.1. Kerapian Tenaga Akademik

Dari sisi kerapian, mahasiwa menilai fifty-fifty. 50% mahasiswa menilai sudah rapi, tetapi 50% lainnya menilai kurang rapi

Data ini menunjukkan bahwa penampilan tenaga akademik dari sisi kerapian kurang konsisten. Suatu waktu terlihat rapi dan di waktu yang lain kurang rapi. Sehingga mahasiswa hasil survey menemukan 50% yang menilai rapi dan 50% lainnya menilai kurang rapi.

3.2.2. Layanan administrasi akademik program studi memiliki prosedur (SOP) pelayanan yang mudah dipahami

Dalam hal penerapan SOP dalam melayani mahasiswa, ditemukan bahwa 56% mahasiswa mengatakan sangat mudah difahami. Apalagi SOP disampaikan kepada mahasiswa menggunakan online dengan tutorial. Selebihnya 43% menyatakan SOP layanan akademik dinilai baik. Hanya 1% mahasiswa yang menilai cukup. Ini menunjukkan bahwa SOP layanan akademik di Prodi PBA dan fakultas Tarbiyah pada umumnya mudah dipahami oleh mahasiswa.

Tabel 3.2.2
SOP Layanan Akademik

Jawaban	User Choice
Sangat Baik	55.95 % 47 Votes

Jawaban	User Choice
Baik	42.86 % 36 Votes
Cukup	1.19 % 1 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.2.3. Layanan administrasi akademik program studi menentukan persyaratan layanan akademik sesuai dengan jenis pelayanannya

Dari sisi petugas yang melayani akademik mahasiswa, ditemukan bahwa 55% mahasiswa menyatakan sudah sangat baik. 44% lainnya menyatakan baik. Hanya 1% yang menyatakan cukup baik. Ini menunjukkan bahwa keberadaan petugas akademik sudah sesuai dengan peruntukan dan jenis layanan yang ada.

Tabel 3.2.3
Petugas Akademik Sesuai Jenis Pelayanan

Answer	User Choice
Sangat Baik	54.76 % 46 Votes
Baik	44.05 % 37 Votes
Cukup	1.19 % 1 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.2.4. Layanan administrasi akademik memberikan pelayanan administrasi akademik dengan prosedur yang mudah

Dari sisi layanan administrasi akademik, mahasiswa merasakan bahwa Prosedur yang diterapkan dalam melayani mahasiswa dianggap sangat baik. Mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebanyak 58%, dan yang menyatakan baik sebanyak 39%. Hanya 2% mahasiswa yang menyatakan cukup.

Tabel 3.2.4
Layanan Akademik dengan Prosedur yang Mudah

Answer	User Choice
Sangat Baik	58.33 % 49 Votes
Baik	39.29 % 33 Votes

Answer	User Choice
Cukup	2.38 % 2 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.2.5. Staf layanan administrasi akademik program studi memberikan pelayanan secara kompeten

Keberadaan staf layanan akademik menurut mahasiswa sudah termasuk kompeten. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 59%, dan yang menyatakan baik sebanyak 41%. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan cukup, kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.2.5
Staf Layanan Akademik Kompeten

Answer	User Choice
Sangat Baik	58.82 % 50 Votes
Baik	41.18 % 35 Votes
Cukup	0.0 % 0 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.2.6. Layanan administrasi akademik memberikan informasi administrasi akademik dengan jelas

Dalam hal kejelasan informasi layanan akademik, menurut mahasiswa sudah sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 62%, dan yang menyatakan baik sebanyak 36%. Hanya 1% mahasiswa yang mengatakan cukup. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.2.5
Kejelasan Informasi Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	62.35 % 53 Votes
Baik	36.47 % 31 Votes
Cukup	1.18 % 1 Votes

Answer	User Choice
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.3. Aspek Responsiveness (Daya tanggap dalam mambantu pelanggan)

3.3.1. Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa

Ketika mahasiswa membutuhkan layanan akademik, menurut mahasiswa petugas akademik selalu menanyakan apa yang dapat dibantu oleh petugas akademik. Dalam hal ini 100% mahasiswa menjawab baik. Ini artinya mahasiswa mengalami hal yang sama dalam hal pertanyaan dari petugas saat membutuhkan layanan akademik.

Tabel 3.3.1
Petugas Tanggap dalam Memberikan Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	0.0 % 0 Votes
Baik	100.0 % 2 Votes
Cukup	0.0 % 0 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.

3.3.2. Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman

Pada saat mahasiswa membutuhkan layanan akademik, dan mendatangi petugas akademik, mahasiswa mendapatkan sambutan dengan senyuman. Dalam hal layanan akademik, menurut mahasiswa sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 59%, dan yang menyatakan baik sebanyak 38%. Hanya 3% mahasiswa yang mengatakan cukup. Dan tida ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.3.2
Petugas Selalu Tersenyum dalam Memberikan Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	58.82 % 50 Votes
Baik	37.65 % 32 Votes
Cukup	3.53 % 3 Votes

Answer	User Choice
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.3.3. Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan selalu jelas

Informasi yang didapatkan oleh mahasiswa selalu jelas. Hal itu mahasiswa rasakan saat menanyakan atau membutuhkan bantuan layanan akademik dan mendatangi petugas akademik. Dalam hal informasi layanan akademik, menurut mahasiswa sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 50%, dan yang menyatakan baik sebanyak 45%. Hanya 5% mahasiswa yang mengatakan cukup. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.3.3
Kejelasan Informasi Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	50.59 % 43 Votes
Baik	44.71 % 38 Votes
Cukup	4.71 % 4 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.4. Aspek Realibilty (Keandalan Pelayanan)

3.4.1. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa selalu terselesaikan dengan cepat

Pada saat mahasiswa membutuhkan layanan akademik, dan mendatangi petugas akademik, kebutuhan mahasiswa dapat diselesaikan dengan cepat. Dalam hal layanan akademik, menurut mahasiswa sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 53%, dan yang menyatakan baik sebanyak 45%. Hanya 2% mahasiswa yang mengatakan cukup. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.4.1
Layanan Akademik Cepat Selesai

Answer	User Choice
Sangat Baik	52.94 % 45 Votes
Baik	44.71 % 38 Votes
Cukup	2.35 % 2 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.4.2. Petugas selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang

Pada saat mahasiswa membutuhkan layanan akademik, dan mendatangi petugas akademik, mahasiswa merasa diperlakukan dengan adil. Dalam hal layanan akademik, menurut mahasiswa baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 46%, dan yang menyatakan baik sebanyak 50%. Hanya 4% mahasiswa yang mengatakan cukup. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.4.2
Petugas Adil dalam Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	45.88 % 39 Votes
Baik	50.59 % 43 Votes
Cukup	3.53 % 3 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.4.3. Prosedur pelayanan saat ini semakin mudah

Dalam hal penerapan prosedur dalam melayani mahasiswa saat ini menurut mahasiswa masih tidak terlalu berbeda dengan sebelumnya. Hal itu dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab hal ini. Ditemukan terdapat 50% mahasiswa mengatakan sangat baik. Dan terdapat 50% juga yang menyatakan baik. Ini menunjukkan bahwa perbaikan prosedur dari tahun ke tahun tampak sama.

Tabel 3.4.3
Prosedur Layanan Akademik Semakin Baik

Answer	User Choice
Sangat Baik	50.0 % 1 Votes
Baik	50.0 % 1 Votes
Cukup	0.0 % 0 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.5. Aspek Empathy (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)

3.5.1. Petugas selalu bersedia membantu mahasiswa ketika mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan

Pada saat mahasiswa mengalami kesulitan dalam layanan akademik, petugas dinilai oleh mahasiswa selalu membantu kesulitan mahasiswa dengan sangat baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan sangat baik sebanyak 62%, dan yang menyatakan baik sebanyak 36%. Hanya 1% mahasiswa yang mengatakan cukup. Dan tidak ada satupun mahasiswa yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Tabel 3.5.1
Kesulitan Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	62.35 % 53 Votes
Baik	36.47 % 31 Votes
Cukup	1.18 % 1 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.5.2. Jika layanan mahasiswa tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat

Dan jika layanan tidak selesai pada hari yang sama, maka janji petugas kepada mahasiswa selalu ditepati dengan baik. Hal itu terbukti dari pernyataan mahasiswa yang mengatakan baik sebanyak 100%. Ini artinya janji petugas layanan akademik dapat dipercaya.

Tabel 3.5.2
Janji Petugas Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	0.0 % 0 Votes
Baik	100.0 % 2 Votes
Cukup	0.0 % 0 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

3.6. Aspek Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)

3.6.1. Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi

Sebagai jaminan atas layanan akademik mahasiswa, ternyata mahasiswa meyakini akan terlayani dengan baik. Meskipun demikian, yang menyatakan sangat baik hanya 50% dan yang menyatakan baik juga 50%.

Tabel 3.6.1
Janji Petugas Layanan Akademik

Answer	User Choice
Sangat Baik	50.0 % 1 Votes
Baik	50.0 % 1 Votes
Cukup	0.0 % 0 Votes
Kurang Baik	0.0 % 0 Votes
Tidak Baik	0.0 % 0 Votes

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang disajikan, berikut kesimpulan dan saran yang dapat diberikan:

4.1. Kesimpulan

- Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi PBA IAIN Madura cukup tinggi. Hal ini terlihat dari skor kepuasan mahasiswa yang sebagian besar masuk kategori "puas" dan "sangat puas".
- Aspek yang dinilai paling baik oleh mahasiswa adalah kejelasan informasi layanan dan keramahan petugas. Sedangkan aspek yang perlu Improvement adalah penampilan kerapian petugas.
- Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai sama antara tahun sebelumnya dan tahun ini menurut responden, seperti prosedur layanan.

4.2.Saran

- Perlu ada sosialisasi kepada petugas akademik untuk selalu terlihat rapi dalam bekerja.
- Perlu ada review dan perbaikan berkelanjutan terhadap prosedur layanan untuk terus meningkatkan kualitasnya.
- Perlu adanya survei lanjutan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap improvement yang telah dilakukan pada aspek-aspek yang sebelumnya dinilai perlu ditingkatkan.
- Hasil survei ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kinerja layanan akademik ke depannya.