



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**SEKOLAH TINGGI  
AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI  
TAHUN 2021**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI  
WONOGIRI 2022**

 @staimaswonogiri

 STAIMAS WONOGIRI

 [www.staimaswonogiri.ac.id](http://www.staimaswonogiri.ac.id)

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASIWA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI**

**2021**



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI**  
**STAIMAS WONOGIRI**  
**SK DIRJEN PENDIS NOMOR 4536 TAHUN 2017**  
Jln. Cempaka VI Pokoh RT.02/RW.04, Kel. Wonobojo, Kec.  
Wonogiri, Kab. Wonogiri

SURAT KEPUTUSAN KETUA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI

NOMOR : 16.b /A.SK.STAIMAS/IX/2021

TENTANG LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP MAHASISWA STAIMAS  
WONOGIRI

KETUA STAIMAS WONOGIRI,

- Menimbang : a. Bahwa untuk monitoring dan evaluasi Mahasiswa maka perlu disusun laporan pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa  
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Ketua tentang Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap mahasiswa
- Mengingat : 1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
5. PP Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
6. Statuta STAIMAS Wonogiri.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :  
Pertama : Memberlakukan Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Mahasiswa STAIMAS Wonogiri sebagaimana terlampir  
Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Wonogiri  
Pada tanggal : 3 September 2021

Ketua

  
H. Tri Gunawan Hadi, M.Si., M.H.



**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP MAHASISWA  
DI STAIMAS WONOGIRI TAHUN 2021/2020**

**DISUSUN OLEH :  
TIM LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
STAIMAS WONOGIRI**

Laporan hasil survey ini telah diperiksa dan disetujui oleh Ketua STAIMAS Wonogiri  
pada tanggal 3 September 2021

Wonogiri, 3 September 2021

Ketua  
  
H. Tri Gunawan Hadi, M.Si.,M.H.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

STAI Mulia Astuti sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di STAI Mulia Astuti.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh STAI Mulia Astuti Wonogiri. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi.

### **C. Tujuan Kegiatan**

Kegiatan penyusunan laporan bertujuan untuk mengetahui dan mengukur serta sebagai bahan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh STAI Mulia Astuti Wonogiri.

### **D. Manfaat Kegiatan**

Manfaat kegiatan adalah untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh STAI Mulia Astuti Wonogiri kepada mahasiswa. Sehingga perbaikan secara berkelanjutan dapat dilakukan dengan baik.

## **BAB II METODE SURVEY**

### **A. Ruang lingkup**

STAI Mulia Astuti memiliki 4 program studi yaitu Pendidikan Agama Islam, Hukum Tata Negara, Ekonomi Syariah, Komunikasi dan Penyiaran Islam. Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester genap TA 2020/2021 adalah 403 mahasiswa. Survey kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Agusuts 2020.

### **B. Definisi Operasional Variabel**

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang meliputi lima dimenis yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: dimensi yang tampak yang meliputi fasilitas fisik dan ruang layanan akademik.
2. *Reliability*: dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sikap.
5. *Emphaty*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

### **C. Metode Evaluasi**

Penilaian dilakukan dengan menyebarkan angket kusioner melalui google form yang dikirimkan ke mahasiswa di empat program studi, Pendidikan Agama Islam, Ekonomi Syariah, Komunikasi Penyiaran Islam dan Hukum Tata Negara.

Skala angket yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan mahasiswa menggunakan skala likert dengan modifikasi 4 skala yaitu Sangat setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

### BAB III HASIL SURVEY

#### A. Tangible

Mengukur layanan pada dimensi yang tampak, seperti ruang kelas, bangunan, fasilitas fisik, sarana dan prasarana.

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Tenaga kependidikan berpenampilan rapi	132	162	6	0
2	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	60	207	33	0
3	Tempat parkir yang luas dan aman	84	162	54	0
4	Jaringan internet wifi cepat dan stabil	90	90	105	15
5	Kebersihan kampus dan ruang kelas terjamin	129	144	27	0
6	Kemudahan untuk parkir roda dua dan roda empat	78	156	66	0
7	Kesesuaian fasilitas yang diterima dengan biaya kuliah yang dibayarkan	66	69	21	6
8	Ketersediaan tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	105	183	21	0
9	Ketersediaan laboratorium yang mendukung kebutuhan mahasiswa	72	117	93	18
10	Kelengkapan sarana penunjang kuliah seperti proyektor, papan tulis, spidol dan AC	99	162	33	6
	total	915	1452	450	45

#### B. Reliability

Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Jadwal kuliah dapat diakses dengan mudah	87	204	9	0
2	Kartu Rencana Studi dapat diakses dengan mudah	84	198	18	0
3	Kartu Hasil Studi dapat diakses dengan mudah	84	195	21	0
4	Surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa dibuat dengan akurat dan tepat	105	189	6	15

5	Mata kuliah yang diajarkan relevan dengan kebutuhan mahasiswa	90	171	33	6
6	Tersedia buku panduan akademik, buku pedoman praktek pengalaman lapangan, buku pedoman kuliah pengabdian masyarakat, buku panduan penyusunan tugas akhir	93	195	12	0
7	Kemampuan tenaga kependidikan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa seputar akademik	216	78	6	6
8	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	90	150	54	6
	TOTAL	849	1380	159	33

### C. Responsiveness

Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Respon dosen terhadap janji temu dengan mahasiswa	78	210	12	0
2	Dosen mudah dihubungi mahasiswa	78	195	27	0
3	Tenaga kependidikan mudah dihubungi mahasiswa	78	201	21	0
4	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	72	168	54	6
5	Kemudahan membayar biaya perkuliahan	78	204	12	9
6	Kejelasan informasi yang diterima untuk pengembangan soft skill	72	201	27	0
7	Kejelasan informasi yang diperoleh terkait pengembangan minat dan bakat	60	201	39	6
8	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa	39	195	39	2

9	Kejelasan informasi layanan Kesehatan	39	168	87	6
10	Kejelasan informasi untuk mengikuti kegiatan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan	66	195	39	0
	Skor Total	681	1938	357	0

#### D. Assurance

Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	66	76	6	0
2	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	54	246	0	0
3	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	26	216	6	0
	Skor Total	146	538	12	0

#### E. Empathy

Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

No	Butir Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Tenaga kependidikan melayani dengan ramah	129	162	9	0
	Total Skor	129	162	9	0