



# LAPORAN SURVEY PENDIDIKAN

STAIMAS WONOGIRI

2019



**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/2019  
TENTANG  
LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
PENDIDIKAN  
STAIMAS WONOGIRI

KETUA STAIMAS WONOGIRI,

- Menimbang : a. Bahwa untuk monitoring dan evaluasi pendidikan, maka perlu disusun laporan pelaksanaan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pendidikan.  
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Ketua tentang Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap pendidikan
- 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 pendidikan 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 2019

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



**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PENDIDIKAN  
DI STAIMAS WONOGIRI TAHUN 2019/2020**

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  
2019

Wonogiri, 3 September 2019

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

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Daftar Isi .....	iii
A. Pendahuluan .....	1
1. Latar Belakang	3
2. Tujuan	3
3. Sasaran	3
4. Ruang Lingkup	3
B. Pelaksanaan dan Hasil Survei	3
1. Pelaksanaan	3
2. Teknik Survei	4
3. Hasil Survei	5
C. Kesimpulan	7
D. Saran dan Rekomendasi	7
Lampiran (Instrumen Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan data mentah)	8

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang baik agar menjadi pilihan bagi stakeholdernya. Hal itu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai alat ukur dalam mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan institusinya. Saat ini, kepuasan mahasiswa telah menjadi alat yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan program kampus. Beberapa ketidakpuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan prodi pendidikan matematika adalah beberapa dosen masih datang terlambat, sarana dan prasarana belum baik, dan lain-lain.

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik. Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan.

Kesesuaian antara keinginan mahasiswa dan kehendak Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Sistem pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten serta berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah atau suatu institusi. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu. Keberhasilan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau

kurang. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa. Analisis ini untuk menentukan apakah STAIMAS Wonogiri telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa tidak hanya dilakukan sekali. Tetapi sebaiknya dilakukan minimalnya satu tahun sekali. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa prodi pendidikan matematika terhadap proses pendidikan.

## **2. Tujuan**

Tujuan dilaksanakan evaluasi dan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah untuk melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa prodi pendidikan matematika terhadap proses pendidikan. Hasil yang diperoleh digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik secara berkala.

## **3. Sasaran**

Sasaran kegiatan pengambilan data ini adalah seluruh mahasiswa Semester Gasal Tahun akademik 2019/2020.

## **4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada survey ini adalah Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan

## **B. Pelaksanaan dan Hasil Survei**

### **1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan survey dilaksanakan dua kali dalam satu semester, yaitu sebelum UTS pada saat pengambilan kartu ujian pada saat sebelum mencetak kartu ujian tengah semester di portal pada pertengahan Oktober 2019. Adapun survey ini dilaksanakan secara online yang dapat diisi oleh mahasiswa menggunakan handphone, ataupun laptop. Adapun isi dari angket tersebut berisi 5 aspek yaitu

- a. Aspek *Reliability* (Kehandalan Dosen, staf akademik) terdiri dari 11 pertanyaan
- b. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) terdiri dari 7 pertanyaan
- c. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa) terdiri dari 7 pertanyaan
- d. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) 7 pertanyaan

e. Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan- Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) terdiri dari 8 pertanyaan

## 2. Teknik Survey

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket. Data kualitatif dalam penelitian ini digunakan data kuantitatif yang berupa tingkatan penilaian kualitas berdasarkan skala likert dengan skala 4 yaitu: Tidak baik (1), Kurang baik (2), Baik (3), Sangat Baik (4). Instrument angket tersebut disusun melalui pengembangan baik penelitian dan validasi. Pembobotan isian setiap mahasiswa sebagai berikut.

Tabel 1. Bobot Nilai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

Skala	Tidak baik	Kurang baik	baik	Sangat baik
Bobot	1	2	3	4
Simbol	A1	A2	A3	A4

Jika N jumlah responden maka didefinisikan

$N_1$ =Jumlah responden yang memilih A1 (TB)

$N_2$ =Jumlah responden yang memilih A2 (KB)

$N_3$ =Jumlah responden yang memilih A3 (B)

$N_4$ =Jumlah responden yang memilih A4 (SB)

**Dengan  $n_1+n_2+n_3+n_4=N$**

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan cara menentukan rata-rata. Berikut langkah-langkah menentukan rata-rata skor angket. Data yang telah diperoleh melalui angket layanan akademik oleh mahasiswa akan diubah menjadi nilai kuantitatif. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1. Aturan Penskoran Angket

Keterangan	Skor
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

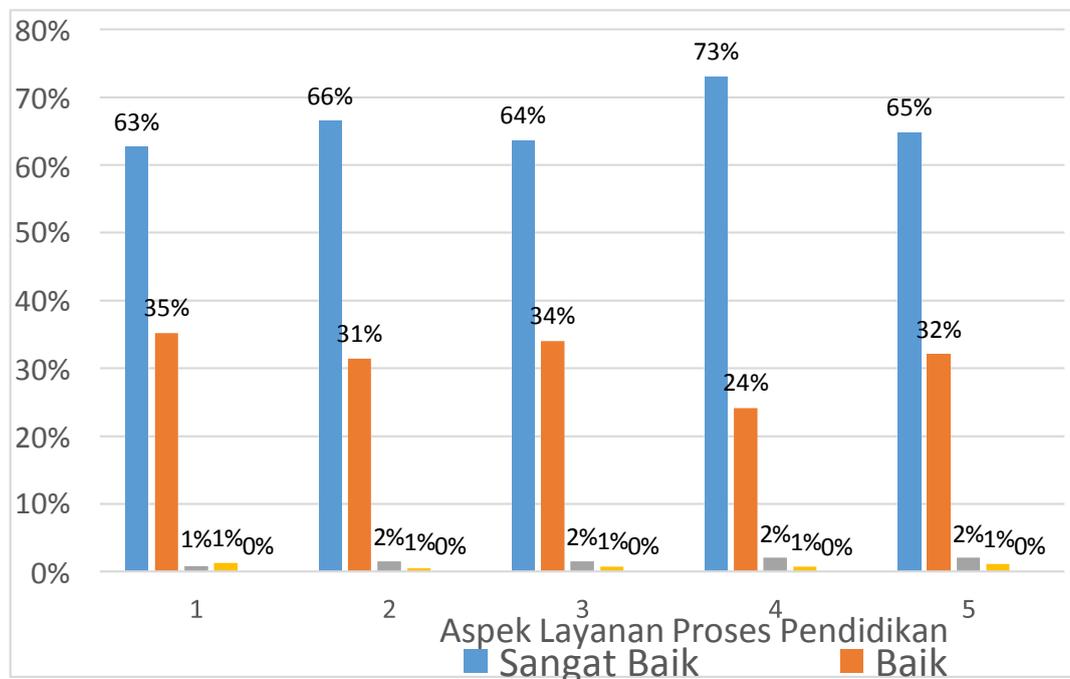
### 3. Hasil Survei

Berikut ini adalah hasil survey yang dilakukan pada semester gasal tahun akademik 2019/2020. Hasil analisis data disajikan pada table berikut:

Tabel 2. Hasil kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

	Aspek Reliability	Aspek Responsiveness	Aspek Assurance	Aspek Empathy	Aspek Tangibles
Sangat Baik	34,455	36,6	35,0	40,1	35,63
Baik	19,364	17,3	18,7	13,3	17,63
Kurang Baik	0,455	0,9	0,9	1,1	1,13
Tidak Baik	0,727	0,3	0,4	0,428571429	0,63
Rata-rata tiap aspek	0,000	0,0	0,0	0	0,00
Rata-rata	3,6267				

Atau dapat disajikan dengan diagram berikut



	<b>Aspek Reliability</b>	<b>Aspek Responsiveness</b>	<b>Aspek Assurance</b>	<b>Aspek Empathy</b>	<b>Aspek Tangibles</b>
Sangat Baik	63%	66%	64%	73%	65%
Baik	35%	31%	34%	24%	32%
Kurang Baik	1%	2%	2%	2%	2%
Tidak Baik	1%	1%	1%	1%	1%
total	100%	100%	100%	100%	100%
Rata-rata	91%				

Dari data di atas diperoleh Tingkat kepuasan mahasiswa pendidikan matematika terhadap proses pendidikan adalah 91%. Mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap layanan proses pendidikan yang dilakukan prodi pendidikan matematika. Hal ini dilihat dari kepuasan di setiap aspek menunjukkan sangat baik. Aspek reliability sebesar 63%, aspek responsiveness sebesar 66%, aspek assurance sebesar 64%, aspek empathy sebesar 73% dan aspek tangibles sebesar 65%. Dan sisanya menyatakan baik, kurang baik dan tidak baik.

Komentar dan saran digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki layanan akademik STAIMAS Wonogiri. Komentar dan saran mahasiswa terhadap layanan akademik STAIMAS Wonogiri secara umum adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana di setiap prodi disamakan.
2. Wifi/akses internet di kurang lancar
3. Portal akademik belum dimanfaatkan secara maksimal
4. Kamar mandi/toilet masih kotor perlu dipisahkan antara laki laki dan perempuan

5. Ditambah UKS untuk mahasiswa yang sakit saat di kampus
6. Ditambah washtofel/tempat cuci tangan di depan kelas atau di area tertentu

### **C. KESIMPULAN**

Kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan proses pendidikan prodi pendidikan matematika adalah 91% dengan kategori sangat baik.

### **D. Saran Dan Rekomendasi**

1. STAIMAS Wonogiri harus selalu meningkatkan kualitas layanan proses pendidikan di semua aspek.
2. Faktor-faktor berdasarkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat menjadi pedoman bagi STAIMAS Wonogiri untuk meningkatkan kredibilitasnya di mata masyarakat.
3. Karena jumlah pernyataan dalam angket cukup banyak, sehingga ada sebagian responden yang mengisi secara asal-asalan. Sehingga dalam hal ini peneliti perlu mempertimbangkan kembali jumlah pernyataan