



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH

v

**FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SORONG**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa
Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Fakultas Tarbiyah

v



Dekan,

Surahman Amin

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah. Kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah dilakukan melalui metode penyebaran kuisiner, ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan terhadap layanan kemahasiswaan. Survei dilaksanakan sepanjang tahun akademik dan direkap di bulan November. Dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami tim penyusun mengucapkan banyak terima kasih. Demikian laporan kuisiner pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah, semoga bermanfaat untuk sivitas akademika Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah.

v

Sorong, 19 September 2023

Penyusun



A. Pendahuluan

Meningkatnya jumlah pendaftar Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah selama beberapa tahun terakhir membuat Prodi perlu melihat kualitas layanan kepada mahasiswa. Hal itu karena kualitas merupakan syarat mutlak bagi setiap perguruan tinggi. Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum, dsb.

Prodi PGMI mencoba menakar seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk itu, Prodi PGMI mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Prodi PGMI menyadari, kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur karena nantinya akan menjadi promosi perguruan tinggi kepada masyarakat. Idealnya, mahasiswa yang puas oleh pelayanan akan mengajak rekannya, atau orang di sekitarnya untuk kuliah. Itu sebabnya mengapa kualitas dan kuantitas harus berjalan beriringan.

B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan pada akhir semester. Waktu tersebut dipilih karena mahasiswa sudah menjalani perkuliahan selama satu semester. Jadi mahasiswa dirasa sudah merasakan hasil perbaikan pelayanan. Tempat pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh mahasiswa di kelas melibatkan dosen pembimbing akademik.

2. Objek yang Diteliti

Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu: Mahasiswa Prodi PGMI, yaitu dari semester 1 hingga semester 7 yang dipilih secara acak.

3. Populasi dan Sampel Objek

Populasi yang digunakan dalam mengisi kuisisioner Kepuasan Mahasiswa adalah para mahasiswa yang mengisi kuisisioner. Pihak Prodi PGMI melakukan survei ke populasi tersebut dengan menyebarkan kuisisioner Kepuasan Mahasiswa untuk diisi oleh populasi tersebut.

4. Kriteria Penilaian

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang memiliki 5 pertanyaan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

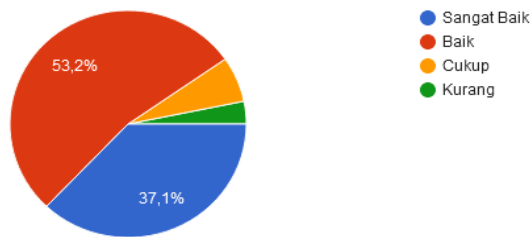
1. Komponen A berupa aspek *Reliability* meliputi kejandalan dosen dan staf akademik.
2. Komponen B berupa aspek *Responsiveness* meliputi sikap kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Komponen C berupa aspek *Assurance* berupa perlakuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

4. Komponen D berupa aspek *Empathy* berupa pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.
5. Komponen A berupa aspek *Tangibles* meliputi sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana.

C. Hasil Kuesioner

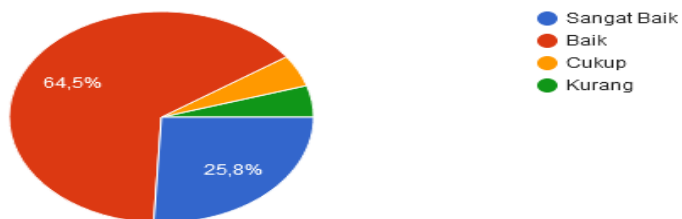
Kuesioner dilakukan dengan menghimbau para mahasiswa mengisi *google form*. Tim membagikan kuisisioner kepada masing-masing responden untuk diisi dan dikerjakan sesuai dengan kondisi responden. Hasil dari sampel dalam mengisi kuesioner diuraikan sebagai berikut.

1. Komponen A berupa aspek *Reliability* meliputi kendala dosen dan staf akademik. Sebanyak 4,8% mahasiswa merasa kurang puas, 4,8% mahasiswa merasa cukup puas, dan 53,2% mahasiswa merasa puas dan 37,1% merasa sangat puas.



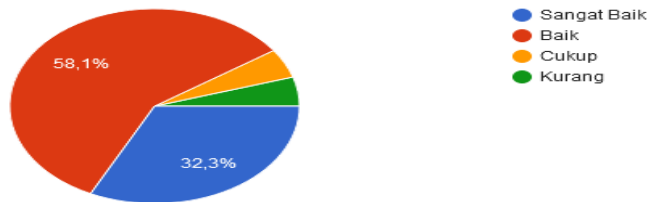
Gambar 1: Grafik Aspek Keandalan (reliability)

2. Komponen B berupa aspek *Responsiveness* meliputi sikap kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Sebanyak 4,8% mahasiswa merasa kurang puas, 4,8% mahasiswa merasa cukup puas dan 64,5%, mahasiswa merasa puas, dan 25,8% mahasiswa merasa sangat puas.



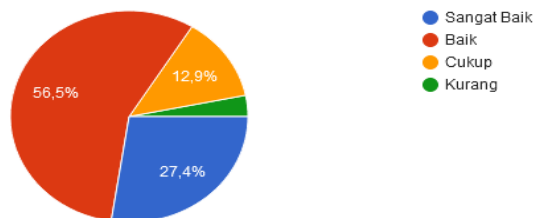
Gambar 2: Grafik Aspek Keandalan (*Responsiveness*)

3. Komponen C berupa aspek *Assurance* berupa perlakuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Sebanyak 4,8% mahasiswa merasa kurang puas, 4,8% mahasiswa merasa cukup puas, 58,1% mahasiswa merasa puas, dan 32,3% mahasiswa merasa sangat puas.



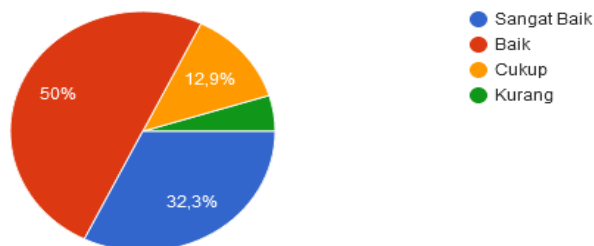
Gambar 3: Kepastian (*assurance*)

4. Komponen D berupa aspek *Empathy* berupa pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Sebanyak 3,2% mahasiswa merasa kurang puas, 12,9% mahasiswa merasa cukup puas, dan 56,5% mahasiswa merasa puas, dan 27,4% merasa sangat puas.



Gambar 4: Empati (*Empathy*)

5. Komponen A berupa aspek *Tangibles* meliputi sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana. Sebanyak 4,8% mahasiswa merasa kurang puas, 12,9% mahasiswa merasa cukup puas, dan 50% mahasiswa merasa puas, dan 32,3% mahasiswa merasa sangat puas.



Gambar 5: *Tangibles*

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Sebanyak 4,48% mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan Program Studi PGMI yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Sebanyak 8,04% mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan Program Studi PGMI yang diberikan kepada mahasiswa.
3. Sebanyak 56,46% mahasiswa merasa puas dengan pelayanan Program Studi PGMI yang diberikan kepada mahasiswa.
4. Sebanyak 30,98% mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan Program Studi PGMI yang diberikan kepada mahasiswa.
5. Prodi PGMI perlu meningkatkan pelayanan dan melakukan perbaikan terhadap layanan yang dirasa masih perlu diperbaiki.